

Số: /QĐ-UBND

Đức Lân, ngày tháng năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Nội quy làm việc của  
Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế  
một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Đức Lân**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ ĐỨC LÂN**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;  
Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và  
Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;  
Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về  
thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;  
Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng  
Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 01/2018/NĐ-CP  
ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông  
trong giải quyết thủ tục hành chính;  
Căn cứ Quyết định số 01/2019/QĐ-UBND ngày 24/9/2019 của UBND xã  
Đức Lân về việc ban hành quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông  
trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã Đức Lân;  
Xét đề nghị của Công chức Văn phòng – Thống kê xã.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (sau đây gọi tắt là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã) tại UBND xã Đức Lân.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và các Quyết định trước đây có nội dung trái với Quyết định này đều bãi bỏ.

**Điều 3.** Công chức Văn phòng – Thống kê xã; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; các ban ngành, đoàn thể, các bộ phận chuyên môn xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- Cơ quan Tổ chức - Nội vụ huyện;
- TT. Đảng ủy; TT. HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Lưu: VT;

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Mai Tấn Thành**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ ĐỨC LÂN**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

### **NỘI QUY**

#### **Làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Đức Lân**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2022 của UBND xã Đức Lân)*

Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Đức Lân; các tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác, giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông xã Đức Lân thực hiện các quy định sau:

#### **I. Thời gian làm việc**

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã làm việc theo giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần; nghỉ Thứ 7, Chủ nhật và các ngày lễ, tết theo quy định.

2. Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân trong các ngày làm việc:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 15 phút đến 11 giờ 00 phút;

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 00 phút.

Thời gian còn lại trong ngày làm việc dùng để sắp xếp, lưu trữ, chuyển hồ sơ, cập nhật kết quả giải quyết lên phần mềm Một cửa điện tử, tiếp nhận kết quả giải quyết từ các công chức và đơn vị có liên quan chuyển đến.

#### **II. Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (TN&TKQ)**

1. Chấp hành nghiêm thời gian làm việc theo quy định, chỉ tiếp các tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác, giải quyết thủ tục hành chính tại phòng làm việc của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã Đức Lân;

2. Nắm vững những quy định về thủ tục hành chính và thời gian giải quyết thủ tục thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Có trách nhiệm hướng dẫn, giải thích giúp các tổ chức, cá nhân chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, các nội dung vướng mắc thuộc phạm vi quyền hạn của mình;

3. Thực hiện đúng quy trình tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định. Không nhận hồ sơ chưa đủ hoặc không đúng thẩm quyền; giải quyết công việc theo trình tự và tự trả kết quả cho tổ chức, cá nhân, thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

4. Tác phong ăn mặc lịch sự, phải đeo thẻ công chức, có thái độ giao tiếp đúng mực, ứng xử có văn hóa, không gây phiền hà, sách nhiễu gây khó khăn hoặc tiêu cực trong giải quyết công việc với các tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ;

5. Giải quyết mọi thắc mắc về khiếu nại của tổ chức và công dân theo thẩm quyền. Công chức vi phạm nội quy trên; tùy theo mức độ vi phạm sẽ xử lý theo quy định của pháp luật.

### **III. Tổ chức, cá nhân có các quyền và nghĩa vụ**

1. Được yêu cầu hướng dẫn, giải thích về việc chuẩn bị hoàn tất hồ sơ phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

2. Tổ chức, cá nhân khi đến thực hiện thủ tục hành chính phải xuất trình các giấy tờ tùy thân; nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã đầy đủ theo quy định. Không được nộp hồ sơ trực tiếp tại phòng làm việc của các công chức chuyên môn thuộc UBND xã.

3. Tổ chức, công dân nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

4. Khi đến liên hệ giải quyết công việc, tác phong ăn mặc lịch sự, giữ gìn vệ sinh chung. Không được mang theo trẻ em, các loại vũ khí, chất cháy nổ, không gây mất trật tự, không có mùi bia rượu và các chất kích thích khác, chấp hành sự hướng dẫn của cán bộ, công chức.

5. Khi thấy những vấn đề cần góp ý, có thể góp ý trực tiếp cho Lãnh đạo UBND xã, hòm thư góp ý và số điện thoại đường dây nóng./.