

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ YÊN HÒA**

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

Số: 149/QĐ-UBND

Yên Hòa, ngày 9 tháng 8 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH
Về ban hành Nội quy làm việc
của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND xã Yên Hòa

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ YÊN HÒA

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương, ngày 19/6/2015;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, ngày 23 tháng 04 năm 2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-GP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, ngày 23 tháng 04 năm 2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

Căn cứ Quyết định số 148/QĐ-UBND, ngày 09 tháng 8 năm 2021 của UBND xã Yên Hòa về việc Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND xã Yên Hòa;

Xét đề nghị của Văn phòng HĐND&UBND 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 thuộc UBND xã Yên Hòa (sau đây gọi là Bộ phận một cửa).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký

Điều 3. Văn phòng HĐND&UBND xã; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; tổ chức, cá nhân, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND huyện(để b/c);
- Như điều 3(để thực hiện);
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đoàn Trung Nam

NỘI QUY LÀM VIỆC

của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND xã Yên Hòa.

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 149 /QĐ-UBND

ngày 149/8/2021 của UBND xã Yên Hòa)

I. THỜI GIAN LÀM VIỆC

1. Ngày làm việc

Bộ phận một cửa xã Yên Hòa làm việc theo giờ hành chính từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần, ngày thứ 7 công chức Văn phòng HĐND&UBND xã, công chức Địa chính, công chức Lao động TB&XH, công chức Tư pháp – Hộ tịch làm việc buổi sáng.

2. Thời gian làm việc theo quy định của nhà nước.

a) Mùa hè

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

b) Mùa đông:

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

3. Thời gian tiếp nhận hồ sơ.

- Buổi sáng: Từ 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút;

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

II. QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI CÁN BỘ, CÔNG CHỨC LÀM VIỆC TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA

1. Nghiêm chỉnh chấp hành Quy chế tổ chức và hoạt động, nội quy làm việc của Bộ phận một cửa

2. Làm việc đúng giờ, có thái độ văn minh lịch sự, tận tình chu đáo trong giải quyết công việc đối với tổ chức, công dân;

3. Nắm vững quy định về thủ tục hành chính (TTHC), hướng dẫn, giải thích đầy đủ, rõ ràng, chính xác các ý kiến, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; không được yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp những giấy tờ, hồ sơ, thủ tục ngoài quy định; tạo điều kiện thuận lợi và hướng dẫn hoàn thành thủ tục hành chính nhanh chóng, kịp thời

4. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác, đảm bảo tổ chức, cá nhân chỉ phải bổ sung hồ sơ một lần;

5. Giải quyết công việc theo trình tự “Ai đến trước giải quyết trước, ai đến sau giải quyết sau”;

6. Mặc trang phục lịch sự, phù hợp theo quy định; đeo thẻ công chức, có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực, không được gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực đối với tổ chức, cá nhân đến làm việc tại Bộ phận một cửa.

7. Không nhận hồ sơ khi hồ sơ chưa đầy đủ. Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

8. Có văn bản xin lỗi đến các tổ chức, công dân theo quy định khi công chức tại Bộ phận TN&TKQ tham mưu giải quyết không đúng các quy định hiện hành hoặc trễ hẹn.

III. QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐẾN GIAO DỊCH TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy ủy quyền (trường hợp là người được tổ chức, cá nhân khác ủy quyền); thực hiện đúng Quy chế tổ chức và hoạt động, nội quy làm việc của Bộ phận một cửa và hướng dẫn của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa

2. Tổ chức, cá nhân khi đến giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa ngoài việc trình các thủ tục có liên quan còn phải có thái độ, tác phong lịch sự và ứng xử nghiêm túc; không được cản trở hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối việc giải quyết TTHC của các công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận TN&TKQ.

3. Tìm hiểu, chuẩn bị và nộp đầy đủ các giấy tờ, hồ sơ về thủ tục hành chính, các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo đúng quy định; cung cấp các thông tin cần thiết liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính, không được hời hợt hoặc dùng các hành vi tiêu cực khác khi giao dịch, thực hiện các thủ tục hành chính.

4. Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định hoặc chưa được công khai theo quy định.

5. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan; khi nhận kết quả TTHC phải mang theo giấy hẹn trả kết quả hoặc có giấy ủy quyền của người có tư cách pháp nhân (hoặc người đại diện theo pháp luật) đối với trường hợp không trực tiếp đi nhận, cử người đi nhận thay kết quả.

6. Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về những bất hợp lý của TTHC và các hành vi vi phạm của công chức trong thực hiện TTHC tại Bộ phận một cửa; khi có vấn đề bức xúc hoặc cần góp ý kiến ngoài những hình thức đã được quy định có thể gặp trực tiếp, trao đổi qua điện thoại trực tiếp với Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã.

7. Không được có hành vi vu cáo, xúc phạm danh dự, uy tín hoặc cản trở công chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ. Khi đánh giá mức độ hài lòng đối với cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa phải trung thực, khách quan.

8. Thực hiện các quy định khác của pháp luật có liên quan./.