

Số: /QĐ-UBND

Long Sơn, ngày 02 tháng 12 năm 2024

## 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 giải quyết thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân xã Long Sơn

### ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ LONG SƠN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; 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 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 tháng 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 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 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 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 44/2022/QĐ-UBND ngày 24 tháng 11 năm 2022 của UBND tỉnh Quảng Ngãi 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 tỉnh Quảng Ngãi;

Căn cứ Công văn 2351/VP-UBND ngày 27 tháng 12 năm 2022 của Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc triển khai thực hiện Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh;

Theo 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 giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã Long Sơn.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết

định 851/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2024.

**Điều 3.** Công chức Văn phòng UBND xã; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã; 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 3;
- TT ĐU, HĐND xã;
- CT, PCT xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Võ Văn Gấm**

**NỘI QUY LÀM VIỆC  
TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ THEO CƠ CHẾ MỘT  
CỬA, MỘT CỦA LIÊN THÔNG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH  
TẠI UBND XÃ LONG SƠN**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày 02/12/2024 của UBND xã)

**I. LỊCH LÀM VIỆC CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ XÃ**

1. Thời gian làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần. Căn cứ nhu cầu của cá nhân, tổ chức và điều kiện thực tế, Bộ phận Một cửa tham mưu cơ quan, người có thẩm quyền quyết định lựa chọn các thủ tục hành chính, tổ chức làm việc 1/2 ngày hoặc cả ngày thứ Bảy hàng tuần (trừ ngày lễ, ngày tết và ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật) để tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và phải thông báo công khai rộng rãi, niêm yết tại Bộ phận Một cửa.

2. Thời gian làm việc buổi sáng từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ. Trong đó, thời gian phục vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức:

a) Buổi sáng: Từ 07 giờ 15 phút đến 11 giờ 15 phút.

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

**II. CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC LÀM VIỆC TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ CỦA UBND XÃ CÓ TRÁCH NHIỆM.**

1. 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;

2. Nắm vững quy định về thủ tục hành chính (TTHC) và thời gian giải quyết những TTHC;

3. Thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định hồ sơ theo quy trình quy định, trả kết quả đúng hạn cho tổ chức, cá nhân;

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 bỏ 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. Tác phong ăn mặc lịch sự (mặc đồng phục theo quy định), phải đeo thẻ cán bộ 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 và cá nhân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

7. Thực hiện nếp sống văn minh, giữ gìn bộ phận tiếp nhận và trả kết quả luôn sạch đẹp. Có trách nhiệm giữ gìn và bảo vệ tài sản công, bảo quản và sử dụng máy móc thiết bị tại quầy làm việc, thực hiện tốt công tác phòng chống cháy nổ, tiết kiệm điện, nước, văn phòng phẩm, tự bảo quản, giữ gìn và lưu trữ hồ sơ gọn gàng, khoa học.

8. 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;

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

### **III. CÁC 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 có nhu cầu giải quyết công việc phải nộp hồ sơ tại Bộ phận TN&TKQ của UBND phường đầy đủ theo quy định. Khai đúng, đủ các nội dung theo tờ khai, mẫu đơn; chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của giấy tờ trong hồ sơ và cung cấp các thông tin cần thiết có liên quan.

3. Trong giải quyết công việc, người đến trước sẽ được giải quyết trước, người đến sau thì giải quyết sau. Không được tự ý đi lại trong khu vực làm việc của cán bộ công chức, không được hút thuốc lá, không xả rác, để xe đúng nơi quy định.

4. Khi đến liên hệ giải quyết công việc, tác phong ăn mặc lịch sự, giữ vệ sinh chung, 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. Trong giao tiếp, không nói to gây ồn ào hoặc có những hành vi kém văn hóa ảnh hưởng đến trật tự cơ quan. Nghiêm cấm các hành vi gây rối trật tự công cộng, không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng các trang thiết bị tại nơi làm việc. Nếu gây thiệt hại về tài sản phải bồi thường theo quy định.

5. Không được mang theo các loại vũ khí, vật liệu nổ, chất dễ cháy và các chất độc hại vào cơ quan.

6. Nộp đủ phí, lệ phí đối với lĩnh vực được quy định.

7. Khi thấy có những vấn đề cần góp ý, có thể góp ý trực tiếp cho Bộ phận TN&TKQ của UBND phường, Văn phòng – Thống kê UBND phường hoặc lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường thông qua số điện thoại đường dây nóng hoặc hòm thư góp ý đặt tại Bộ phận TN&TKQ hoặc thông qua Hệ thống phản ánh kiến nghị tại địa chỉ: <https://pakn.dichvucong.gov.vn> ./.