

Số: /QĐ-UBND

Tam Quan, ngày tháng năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Nội quy làm việc của  
Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “Một cửa”, Cơ chế “Một cửa  
liên thông” tại Ủy ban nhân dân phường Tam Quan**

**ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG**

*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 22/11/2019;*

*Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về 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 61/2018/NĐ-CP  
ngày 23/4/2018 của Chính phủ về cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải  
quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Quyết định số 72/2020/QĐ-UBND ngày 20/11/2020 của Ủy ban  
nhân dân tỉnh Bình Định về ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa  
liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định;*

*Căn cứ Quyết định số 144/QĐ-UBND ngày 20/10/2020 của Ủy ban nhân  
dân phường Tam Quan về sửa đổi, bổ sung Quy chế tổ chức và hoạt động của bộ  
phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải  
quyết thủ tục hành chính trên địa bàn phường Tam Quan;*

*Theo đề nghị của Công chức Văn phòng - Thống kê phường.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này là Nội quy làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND phường Tam Quan.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 374/QĐ-UBND ngày 29/01/2019 của UBND phường Tam Quan.

**Điều 3.** Công chức Văn phòng - Thống kê, Thành viên Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; 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 của UBND phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;

- Lưu: VT

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Hóa**

**NỘI QUY**

**Làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /4/2023 của UBND phường)*

Cán bộ, công chức, Thành viên Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường (bộ phận TN&TKQ); 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 của UBND phường có trách nhiệm thực hiện các quy định sau:

**I. THỜI GIAN LÀM VIỆC**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường làm việc theo giờ hành chính từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ các Ngày thứ 7, Chủ nhật và Ngày nghỉ theo quy định), cụ thể như sau:

**1. Thời gian làm việc**

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút – 11 giờ 30 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút – 17 giờ 00 phút.

**2. Thời gian tiếp nhận thủ tục hành chính và trả kết quả**

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút – 11 giờ 15 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút – 16 giờ 30 phút.

**II. THÀNH VIÊN LÀM VIỆC TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ CÓ TRÁCH NHIỆM**

1. Thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được quy định tại Quyết định số 144/QĐ-UBND ngày 20/10/2020 của UBND phường Tam Quan về ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của bộ phận TN&TKQ phường và các quy định của pháp luật khác có liên quan. Chấp hành nghiêm chỉnh thời gian làm việc theo quy định, chỉ tiếp 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 phường.

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”, cơ chế “một cửa liên thông”. Nhiệt tình hướng dẫn, giải thích giúp các tổ chức và cá nhân chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, các nội dung vướng mắc khác thuộc phạm vi quyền hạn của mình. Khi hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ (nếu chưa đầy đủ) phải sử dụng phiếu yêu cầu bổ sung, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (theo mẫu). không được yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp những giấy tờ, hồ sơ thủ tục ngoài quy định.

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, căn cứ vào việc lấy số thứ tự của tổ chức, cá nhân.

4. 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.

5. Thực hiện nếp sống văn minh, giữ gìn bộ phận tiếp nhận và trả kết quả luôn sạch đẹp; nghiêm cấm việc ăn, uống, tiếp khách tại bộ phận. 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, ngăn nắp, khoa học.

6. Thực hiện “4 xin, 4 luôn”: xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

### **III. ĐỐI VỚI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐẾN GIAO DỊCH**

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, ăn uống, 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 thiếu 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: 02563.865205.