

Số: 14/QĐ-UBND

Dương Hòa, ngày 22 tháng 02 năm 2023

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

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ**

*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 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 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 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 Quyết định số 48/2018/QĐ-UBND ngày 31 tháng 8 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành Quy định về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;*

*Căn cứ Quyết định số 22/2019/QĐ-UBND ngày 16/5/2019 của UBND Tỉnh Thừa Thiên Huế về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 48/2018/QĐ-UBND ngày 31 tháng 8 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành Quy định về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;*

*Căn cứ Quyết định số 34/2019/QĐ-UBND ngày 13 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành Quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân các xã, xã, thị trấn thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế;*

*Căn cứ Quyết định số 2022/QĐ-UBND ngày 22 tháng 8 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc quy định thời gian làm việc hành chính trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;*

*Xét đề nghị của Văn phòng - Thống kê xã,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Dương Hòa.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 99/QĐ-UBND ngày 21 tháng 11 năm 2022 của UBND xã Dương Hòa về việc ban hành Nội quy làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Ủy ban nhân dân xã Dương Hòa.

**Điều 3.** Văn phòng - Thống kê, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3;
- UBND Thị xã (b/c);
- Phòng nội vụ Thị xã (b/c);
- TV Đảng ủy; TT HĐND xã (b/c);
- Cán bộ, công chức xã;
- Lưu VT.

**CHỦ TỊCH**

**Lê Văn Thúc**

**NỘI QUY LÀM VIỆC**  
**CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ XÃ DƯƠNG HÒA**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 14/QĐ-UBND ngày 22/02/2023  
của Ủy ban nhân dân xã Dương Hòa)*

Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã (Bộ phận TN&TKQ); các tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác, có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Dương Hòa có trách nhiệm thực hiện các quy định sau:

**I. THỜI GIAN LÀM VIỆC**

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã làm việc các ngày trong tuần từ thứ hai đến thứ sáu theo giờ hành chính, trừ các ngày lễ, tết... theo quy định của pháp luật, cụ thể:

1. Buổi sáng bắt đầu từ 07 giờ 30 đến 11 giờ 30.
2. Buổi chiều từ 13 giờ 00 đến 17 giờ 00.

**II. ĐỐI VỚI CÁN BỘ, CÔNG CHỨC LÀM VIỆC TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ CÓ TRÁCH NHIỆM**

1. Thực hiện đúng các quy định của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và quy định của UBND tỉnh quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân xã và các quy định của pháp luật khác có liên quan.

2. Chấp hành 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 xã.

3. 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.

4. 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, số thứ tự của tổ chức, cá nhân.

5. Tác phong ăn mặc lịch sự, phải đeo thẻ cán bộ công chức, có thái độ giao tiếp hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở, 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.

6. Thực hiện “4 xin, 4 luôn”: xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn

mim cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

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 phòng 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.

### **III. ĐỐI VỚI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

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

Tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu giải quyết công việc phải nộp hồ sơ tại Bộ phận TN&TKQ của UBND xã 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. Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

2. 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.

3. 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.

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

5. Khi thấy có những vấn đề cần góp ý, có thể góp ý trực tiếp cho cán bộ, công chức Bộ phận TN&TKQ của xã hoặc lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã 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/>.