

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THỊ XÃ AN KHÊ**

Số: 1361/QĐ-UBND

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

An Khê, ngày 24 tháng 6 năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Nội quy làm việc**  
**của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ AN KHÊ**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;

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 19/01/2019 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của 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 Quyết định số 2295/QĐ-UBND ngày 10/10/2018 của UBND thị xã về việc thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại thị xã An Khê;

Căn cứ Quyết định số 378 /QĐ-UBND ngày 28/3/2019 của UBND thị xã về việc ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND thị 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 thị xã.

**Điều 2.** Chánh Văn phòng HĐND và UBND thị xã; Thủ trưởng các cơ quan thuộc UBND thị xã; cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã; 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 thị xã chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký./.

**Nơi nhận:**

- Nhu Điều 2;
- TT. Thị ủy;
- TT. HĐND thị xã;
- Lãnh đạo UBND thị xã; Văn phòng;
- Ban Biên tập Cổng thông tin điện tử thị xã;
- Lưu VT.



**Nguyễn Hùng Vỹ**

**NỘI QUY LÀM VIỆC**  
**TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ THỊ XÃ**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 136/QĐ-UBND  
ngày 21/6/2019 của Chủ tịch UBND thị xã)

Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã; 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 thị xã có trách nhiệm thực hiện các quy định sau:

**I. Thời gian làm việc**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã làm việc theo giờ hành chính từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (*trừ các ngày nghỉ theo quy định*), cụ thể như sau:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 - 11 giờ 00
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 - 17 giờ 00

Riêng Bộ phận làm thủ tục cấp phát chứng minh nhân dân của Công an thị xã tiếp nhận, trả kết quả vào thứ hai, thứ ba và thứ tư trong tuần.

**II. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã**

**1. Quyền**

- Được hướng dẫn lập hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;
- Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong giải quyết thủ tục hành chính;
- Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của thủ tục hành chính;
- Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên chức khi có cản cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;
- Các quyền khác theo quy định pháp luật.

**2. Trách nhiệm**

- 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;
- Tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính phải nộp hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã đầy đủ theo quy định. Không được nộp hồ sơ trực tiếp tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã.

- Khi đến nộp hồ sơ phải mang theo giấy tờ tùy thân và lấy số thứ tự theo từng lĩnh vực tại máy xếp hàng tự động đặt tại phòng làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã. Trường hợp đi nộp hồ sơ thay cho người khác phải có giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nộp hồ sơ;

- Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã 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;

- Không được mang các vật dễ cháy, nổ, vũ khí, chất độc hại, hung khí hay súc vật vào Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã. Công dân đến thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã tự quản lý tiền, tư trang và các giấy tờ cá nhân có giá trị khác;

- Khi đến liên hệ giải quyết công việc, tác phong, ăn mặc lịch sự, không mặc quần sot, áo ba lỗ; phải mở mũ bảo hiểm, khẩu trang; 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, viên chức, nhân viên của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã;

- Nộp đủ phí, lệ phí đối với lĩnh vực được quy định;

- Khi thấy có những vấn đề cần góp ý, có thể góp ý trực tiếp cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã, Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND thị xã hoặc thông qua số điện thoại đường dây nóng.

### **III. Nhiệm vụ và quyền hạn của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã**

#### **1. Nhiệm vụ**

- Chấp hành nghiêm thời gian làm việc theo quy định; chỉ tiếp tổ chức và 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 thị xã;

- Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

- Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ 01 lần;

- Nắm vững những quy định về thủ tục hành chính và thời gian giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”;

- 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, không nhận thừa thành phần hồ sơ, không làm phát sinh thủ tục hành chính. Giải quyết công việc theo trình tự, căn cứ vào việc lấy số thứ tự của tổ chức, cá nhân.

- Trang phục làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã phải lịch sự, gọn gàng (hoặc mặc đồng phục, trang phục ngành), phải đeo thẻ công chức, viên 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 thủ tục hành chính với các tổ chức và cá nhân.

- Giữ gìn vệ sinh, bảo quản trang thiết bị tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã.

## 2. Quyền hạn

Có quyền không tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính trong các trường hợp sau:

- Người uống rượu bia; sử dụng chất kích thích bị cấm, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

- Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên hoặc có hành vi khác vi phạm Nội quy làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã;

- Lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối mất trật tự, xuyên tạc, nói xấu đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

- Những trường hợp khác theo quy định pháp luật./.



Nguyễn Hùng Vỹ