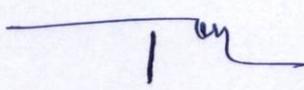
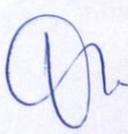
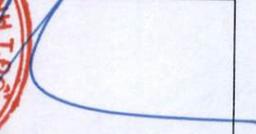


UBND HUYỆN CHÂU THÀNH VĂN PHÒNG	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu : QT.MC
	<b>Giao dịch theo cơ chế “một cửa” và “một cửa liên thông”</b>	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 01/8/2020

## MỤC LỤC

### SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Đoàn Hữu Tiên	Phan Thanh Dũng	Phạm Tấn Xiếu
Chữ ký			
Chức vụ	Chánh Văn phòng	Phó Chủ tịch	Chủ tịch



UBND HUYỆN CHÂU THÀNH VĂN PHÒNG	QUY TRÌNH	Mã hiệu : QT.MC
	Giao dịch theo cơ chế “một cửa” và “một cửa liên thông”	Lần BH : 01 Ngày hiệu lực: 01/8/2020

## 1. MỤC ĐÍCH

Tài liệu này được UBND huyện Châu Thành ban hành nhằm quy định thống nhất trình tự tiếp nhận và giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân, đảm bảo công việc được giải quyết nhanh gọn, chất lượng thoả mãn yêu cầu của tổ chức, cá nhân. Tạo điều kiện cho công chức chuyên môn có thời gian nghiên cứu nâng cao trình độ và nâng cao trách nhiệm của mình trong khi giải quyết công việc, nâng cao vai trò quản lý những lĩnh vực thuộc thẩm quyền của UBND huyện.

Việc thực hiện cơ chế “một cửa” và “một cửa liên thông” nhằm đạt được bước chuyển căn bản trong quan hệ và thủ tục giải quyết công việc giữa cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức, cá nhân, giảm phiền hà cho tổ chức, cá nhân, chống tệ quan liêu, tham nhũng, cửa quyền của cán bộ, công chức, nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước.

## 2. PHẠM VI

Quy trình này được áp dụng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện Châu Thành trong quá trình tiếp nhận hồ sơ và giải quyết hồ sơ của công dân và tổ chức liên quan đến các Thủ tục hành chính.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;
- Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của 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 việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

## 4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **“Cơ chế một cửa”** là cơ chế giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân bao gồm cả tổ chức, cá nhân nước ngoài thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của một cơ quan hành chính nhà nước, từ hướng dẫn, tiếp nhận giấy tờ, hồ sơ, giải quyết đến trả lại kết quả thông qua một đầu mối là “bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” tại cơ quan hành chính nhà nước.

- **“Cơ chế một cửa liên thông”** là cơ chế giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp hoặc giữa các cấp hành chính từ hướng dẫn, tiếp nhận giấy tờ, hồ sơ, giải quyết đến trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là “bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” của một cơ quan hành chính nhà nước.

- **“Khách hàng”** là đối tượng phục vụ bao gồm tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài.

- **“Sự thoả mãn của khách hàng”**: Là sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi nhận được kết quả giải quyết công việc từ UBND huyện Châu Thành bao gồm sự phù hợp (đúng luật), đúng thời gian, được đón tiếp chu đáo.

UBND HUYỆN CHÂU THÀNH VĂN PHÒNG	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu : QT.MC
	<b>Giao dịch theo cơ chế “một cửa” và “một cửa liên thông”</b>	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 01/8/2020

- **“Văn bản sai lỗi”**: là các văn bản không phù hợp chứa các sai lỗi liên quan đến nghĩa vụ, quyền lợi và quyền hạn của tổ chức, cá nhân. Các sai lỗi thường gặp ví dụ như văn bản ghi sai họ, tên, tên đệm; sai về thể thức văn bản.

### 5. NỘI DUNG

Trình tự	Trách nhiệm	Nội dung	Tài liệu
01	Bộ phận “Một cửa”	<pre> graph TD     A([Tiếp nhận hồ sơ]) --&gt; B{Kiểm tra hồ sơ}     B --&gt; C[Tổ chức, Công dân]     B --&gt; D[Viết phiếu TNHS tổ chức, công dân]     D --&gt; E[Nhập dữ liệu cập nhật thông tin]     E --&gt; F[Chuyển BP chuyên môn giải quyết]     F --&gt; G[Trả kết quả cho bộ phận “Một cửa”]     G --&gt; H[Đóng dấu, lưu hồ sơ]     H --&gt; I[Trả kết quả cho tổ chức, công dân]           </pre>	- Phụ biểu quy định giấy tờ giải quyết từng công việc; - Hồ sơ của tổ chức, công dân
02	Bộ phận “Một cửa”		- Hồ sơ của tổ chức, cá nhân
03	Bộ phận “Một cửa”		- Mẫu phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.
04	Bộ phận chuyên môn		- Hồ sơ của tổ chức, cá nhân
05	Bộ phận “Một cửa”		Quyết định, văn bản đã ký của lãnh đạo Cơ quan
06	Văn thư		- Quyết định, văn bản đã ký của lãnh đạo Cơ quan. - Hồ sơ của tổ chức, cá nhân
07	Bộ phận “Một cửa”		Quyết định, văn bản đã đóng dấu

*Các lưu ý:*

- Hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Phú Ninh hoặc chưa thực hiện theo cơ chế “Một cửa”, “Một cửa liên thông”, Bộ phận “Một cửa” hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

- Hồ sơ không đảm bảo văn bản, giấy tờ theo quy định, Bộ phận “một cửa” hướng dẫn khách hàng bổ sung hồ sơ theo quy định.

- Trong trường hợp sau khi nhận hồ sơ và hồ sơ đã được chuyển đến các Bộ phận chuyên môn để giải quyết, sau khi kiểm tra, xét thấy hồ sơ cần phải bổ sung thủ tục thì

UBND HUYỆN CHÂU THÀNH VĂN PHÒNG	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu : QT.MC
	<b>Giao dịch theo cơ chế “một cửa” và “một cửa liên thông”</b>	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 01/8/2020

Bộ phận chuyên môn viết phiếu yêu cầu bổ sung hồ sơ và chuyển cho bộ phận “một cửa”, Bộ phận “một cửa” có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, cá nhân và đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ (việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện một lần duy nhất, thời gian khách hàng bổ sung hồ sơ không tính vào thời gian giải quyết hồ sơ).

**\* Thuyết minh trình tự.**

- Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa của UBND huyện Châu Thành.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra hồ sơ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn chỉnh hồ sơ theo đúng quy định. Trong trường hợp yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ thì chuyên viên tiếp nhận hồ sơ ghi cụ thể nội dung vào mẫu.

- Khi hồ sơ đầy đủ, hợp lệ mới tiếp nhận; viết phiếu biên nhận theo mẫu và hẹn ngày trả kết quả cho tổ chức, cá nhân, vào sổ theo dõi (cập nhật trên file máy tính để Lãnh đạo Cơ quan, các bộ phận chuyên môn theo dõi thực hiện (nếu có)).

- Chuyển hồ sơ tới bộ phận chuyên môn giải quyết theo phiếu. Căn cứ thời gian hẹn trả kết quả ghi trong phiếu nhận hồ sơ để theo dõi, giám sát, đôn đốc tiến độ thực hiện của các Bộ phận chuyên môn.

- Bộ phận chuyên môn có trách nhiệm phân công chuyên viên giải quyết hồ sơ theo quy định, giao, trả hồ sơ cho công chức, viên chức chuyên môn bộ phận một cửa của Văn phòng trình lãnh đạo phê duyệt.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả làm thủ tục văn thư, lưu trữ; vào sổ theo dõi (và trên file máy tính – nếu có); thu lệ phí và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo thời gian ghi trong giấy hẹn.

Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết phải ký vào sổ theo dõi tại Bộ phận “một cửa”.

**6. BIỂU MẪU**

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1.	Mẫu số 1	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
2.	Mẫu số 2	Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
3.	Mẫu số 3	Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ
4.	Mẫu số 4	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
5.	Mẫu số 5	Sổ theo dõi hồ sơ
6.	Mẫu số 6	Thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả

**7. HỒ SƠ LƯU**

UBND HUYỆN CHÂU THÀNH VĂN PHÒNG	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu : QT.MC
	<b>Giao dịch theo cơ chế “một cửa” và “một cửa liên thông”</b>	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 01/8/2020

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1.	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả	Bộ phận một cửa	01 năm
2.	Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ	Bộ phận một cửa	01 năm
3.	Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ	Bộ phận một cửa	01 năm
4.	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ	Bộ phận một cửa	01 năm
5.	Sổ theo dõi hồ sơ	Bộ phận một cửa	01 năm
6.	Thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả	Bộ phận chủ trì giải quyết hồ sơ	01 năm

ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ ...  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN HỒ SƠ  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

Mẫu số 01  
**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Mã số hồ sơ/Số biên nhận: ...



**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**  
(Liên: Lưu/Giao khách hàng)

Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả xã ...

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

2. Số lượng hồ sơ: .... (bộ)

3. Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: ....

4. Thời gian nhận hồ sơ: ...giờ.....phút, ngày.....tháng.....năm.....

5. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ...giờ ..... phút, ngày.....tháng.....năm.....

6. Đăng ký nhận kết quả tại:  Bộ phận TNHS & TKQ

Qua dịch vụ bưu chính

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyển số: .....Số thứ tự:.....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**Ghi chú:**

- Khi nhận kết quả đề nghị tổ chức, cá nhân mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả và CMND; đối với cá nhân đại diện doanh nghiệp, tổ chức đi nhận thay kết quả phải có giấy giới thiệu của đơn vị hoặc giấy ủy quyền theo quy định pháp luật.

- Đối với những hồ sơ có thu phí, lệ phí đề nghị Ông (Bà) vui lòng hoàn thành trước khi nhận kết quả.

**Tra cứu** - Qua website: <https://motcua.quangngai.gov.vn>

**tiến độ** - Qua Zalo: Truy cập trang **HÀNH CHÍNH CÔNG** trên thiết bị di động (smartphone) và quét mã QR cung cấp bên trên.

**giải quyết** **hồ sơ** - Qua tin nhắn SMS theo cú pháp: TC[dấu cách][Mã số hồ sơ] gửi ..... (cuộc phí .....đ/tin nhắn).

- **Số điện thoại liên hệ** của BP TNHS&TKQ huyện, thành phố, xã, phường, thị trấn.....

ỦY BAN NHÂN DÂN  
 XÃ ...  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN HỒ SƠ  
 VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số: ...../HDHS

....., ngày..... tháng.....năm.....

**PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ**  
 (Liên: Lưu/Giao khách hàng)

Hồ sơ của: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

.....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại.....Email: .....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

STT	Thành phần hồ sơ	Số lượng		
		Bản chính	Bản sao có công chứng/ chứng thực	Photo
1				
2				
3				
4				
5				

Lý do: .....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, ông (bà) liên hệ với (công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ) số điện thoại .....để được hướng dẫn./.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người hướng dẫn  
 nếu là biểu mẫu điện tử)

ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ ...  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN HỒ SƠ  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../TCHS

....., ngày.....tháng.....năm .....

**PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**  
(Liên: Lưu/Giao khách hàng)

Bộ phận TNHS & TKQ xã ...

Hồ sơ của tổ chức/cá nhân: ....., địa chỉ.....  
.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:  
.....  
.....

Người nộp hồ sơ: ....., địa chỉ: .....

Số điện thoại.....

Qua xem xét, kiểm tra, hồ sơ của ông/bà không đủ điều kiện để tiếp nhận giải quyết,  
lý do (nêu cụ thể lý do từ chối theo quy định pháp luật)  
.....  
.....  
.....

Xin thông báo cho tổ chức/cá nhân biết và phối hợp thực hiện./.

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)  
(Chữ ký số của Người tiếp nhận  
nếu là biểu mẫu điện tử)

ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ ...  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN HỒ SƠ  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Mã số hồ sơ: .....

....., ngày.....tháng.....năm .....

**PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Ngày tiếp nhận hồ sơ: ...../...../.....; Ngày hẹn trả kết quả: ...../...../.....

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ: .....

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ: .....

TÊN CƠ QUAN/ PHÒNG BAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KQ GQ HS (Trước hạn/ đúng hạn/ quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao: TTPVHCC/BỘ PHẬN TNHS & TKQ	.... giờ.... phút, ngày...tháng...năm....	.... giờ.... phút, ngày...tháng...năm....		
	<b>Người giao</b> (Ký, ghi rõ họ tên)	<b>Người nhận</b> (Ký, ghi rõ họ tên)		
2. Nhận: .....				
1. Giao: .....	.... giờ.... phút, ngày...tháng...năm....			
	<b>Người giao</b> (Ký, ghi rõ họ tên)	<b>Người nhận</b> (Ký, ghi rõ họ tên)		
2. Nhận: .....				
1. Giao: .....	.... giờ.... phút, ngày...tháng...năm....			
	<b>Người giao</b> (Ký, ghi rõ họ tên)	<b>Người nhận</b> (Ký, ghi rõ họ tên)		
2. Nhận: .....				
1. Giao: .....	.... giờ.... phút, ngày...tháng...năm....	.... giờ.... phút, ngày...tháng...năm....		
	<b>Người giao</b> (Ký, ghi rõ họ tên)	<b>Người nhận</b> (Ký, ghi rõ họ tên)		
2. Nhận: TTPVHCC/BỘ PHẬN TNHS & TKQ				
1. Giao: TTPVHCC/BỘ PHẬN TNHS & TKQ	.... giờ.... phút, ngày...tháng...năm.... (Ngày, giờ nhận kết quả thực tế)			
	<b>Người giao</b> (Ký, ghi rõ họ tên)	<b>Tổ chức/cá nhân</b> (Ký, ghi rõ họ tên)		
2. Nhận: Tổ chức/cá nhân				



ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ ...

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

Số:...../TBXL-(Cơ quan)

....., ngày.....tháng.....năm .....

**THÔNG BÁO**  
**Về việc xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả**

Kính gửi: .....

Ngày ...../...../....., quầy tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của UBND xã ... tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả tiếp nhận hồ sơ của tổ chức/ ông/bà yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính:

.....

Mã số biên nhận hồ sơ: ....., thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: ngày ...../...../.....

Trong quá trình giải quyết hồ sơ, vì lý do: .....

.....

.....

.....

nên UBND xã ... chưa thể trả kết quả giải quyết hồ sơ theo đúng thời hạn nêu trên.

UBND xã ... chân thành xin lỗi và mong nhận được sự thông cảm vì sự chậm trễ nêu trên; xin được hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ cho ông/bà vào ngày ...../...../.....; trường hợp nếu có kết quả sớm hơn so với thời gian hẹn lại, chúng tôi sẽ chủ động thông báo cho tổ chức/ông/bà biết để đến nhận.

UBND xã ... trân trọng thông báo để tổ chức/ông/bà biết.

**Nơi nhận:**

- Tổ chức/cá nhân;
- Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả;
- .....
- .....
- Lưu:.....

**LÃNH ĐẠO CƠ QUAN**  
(Ký tên, đóng dấu)

.....

**Ghi chú:** Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có thể ủy quyền cho cấp dưới thay mặt ký Thông báo này.

**DANH MỤC**  
**KIỂM SOÁT TÀI LIỆU CÓ NGUỒN GỐC**  
**BÊN NGOÀI HIỆN HÀNH**

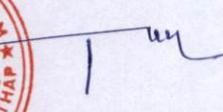
STT	SỐ VÀ KÝ HIỆU, TRÍCH YẾU NỘI DUNG TÀI LIỆU	NGÀY HIỆU LỰC	GHI CHÚ
1	Nghị định 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư.	05/3/2020	
2	Luật Ngân sách nhà nước năm 2015	26/5/2015	
3	Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015	19/6/2015	
4	Thông tư số 55/2005/TT-BNV về hướng dẫn thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản	06/5/2015	
5	Luật số 01/2011/QH13 về luật lưu trữ	01/7/2012	
6	Nghị định số 111/2004/NĐ-CP về quy định chi tiết thi hành một số điều của pháp lệnh lưu trữ quốc gia	08/4/2004	
7	Nghị định số 58/2001/NĐ-CP về quản lý và sử dụng con dấu	24/8/2001	
8	Thông tư số 07/2002/TT-LT về hướng dẫn thực hiện một số quy định tại Nghị định số 58/2001/NĐ-CP về quản lý và sử dụng con dấu	06/5/2002	
9	Nghị định 31/2009/NĐ-CP về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 58/2001/NĐ-CP về quản lý và sử dụng con dấu	01/4/2009	
10	Thông tư số 33/2015/TT-BCA về Hướng dẫn thực hiện một số điều của Nghị định số 33/2002/NĐ-CP ngày 28 tháng 3 năm 2002 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh Bảo vệ bí mật nhà nước	07/9/2015	
11	Nghị định số 37/2014/NĐ-CP về quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc ủy ban nhân dân cấp huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh	20/6/2014	
12	Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính	21/6/2018	
13	Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị	06/01/2019	

STT	SỐ VÀ KÝ HIỆU, TRÍCH YẾU NỘI DUNG TÀI LIỆU	NGÀY HIỆU LỰC	GHI CHÚ
	định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.		

Ngày 24 tháng 7 năm 2020

Người lập



  
**CHANH VĂN PHÒNG**  
**Đoàn Hữu Tiên**

**DANH MỤC**  
**TÀI LIỆU NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**  
**THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015**

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Ngày có hiệu lực	Ghi chú
1	Mục tiêu chất lượng	MTCL		
2	Sơ đồ tổ chức và trách nhiệm quyền hạn của các chức danh	HD.HCTH.SĐTC		
3	Danh mục kiểm soát tài liệu nội bộ hiện hành	BM.QT.HT.01.01	01/8/2020	
4	Danh mục kiểm soát tài liệu có nguồn gốc bên ngoài hiện hành	BM.QT.HT.01.03	01/8/2020	
5	Quy trình Một cửa		01/8/2020	
6	Quy trình nội bộ thuộc Văn phòng			

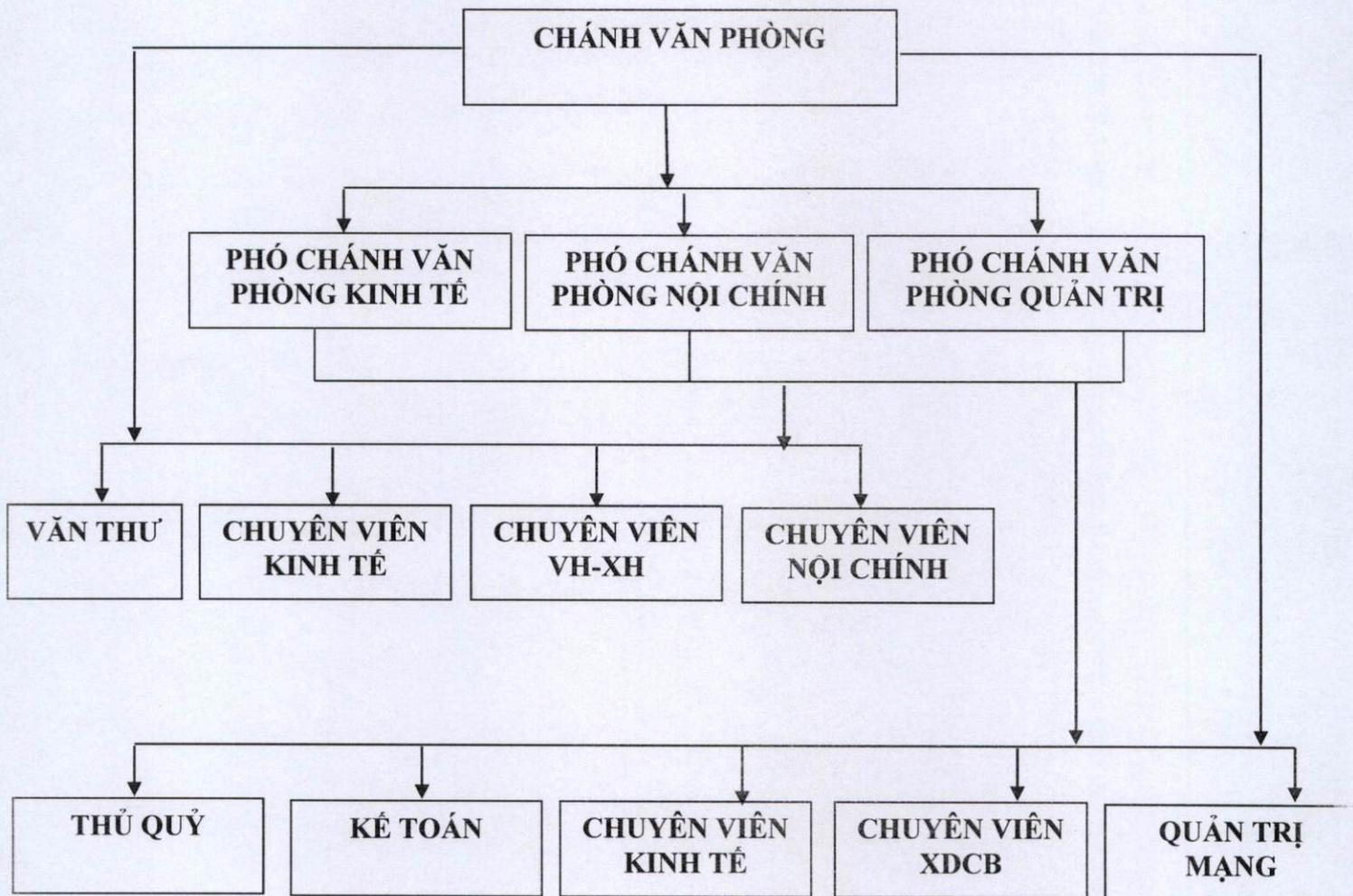
Ngày 24 tháng 7 năm 2020

**NGƯỜI LẬP**



**CHÁNH VĂN PHÒNG**  
**Đoàn Hữu Tiên**

**I. SƠ ĐỒ TỔ CHỨC TẠI VĂN PHÒNG HĐND VÀ UBND HUYỆN**



## II. YÊU CẦU NĂNG LỰC, TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA CÁC CHỨC DANH CÔNG VIỆC

\* **Chức danh:** Chánh Văn phòng.

\* **Báo cáo đến:** Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân Huyện.

\* **Tổng quan về công việc:**

### 1. Nhiệm vụ và quyền hạn

- Phụ trách chung nhiệm vụ của Văn phòng HĐND và UBND Huyện.
- Thực hiện nhiệm vụ quy định tại Điều 6 Quy chế tổ chức và hoạt động Văn phòng HĐND và UBND Huyện.
- Trực tiếp xử lý văn bản đến; thẩm định, ký tắt những văn bản trước khi trình Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND Huyện ký ban hành các văn bản (đề án, chương trình, quyết định, kế hoạch, quy chế, báo cáo 5 năm và 10 năm) của UBND Huyện trước khi trình Ban Chấp hành Đảng bộ Huyện, Thường trực và Ban Thường vụ Huyện ủy.
- Lãnh đạo việc ứng dụng công nghệ thông tin của cơ quan; tham mưu UBND Huyện thực hiện duy trì đạt tiêu chuẩn ISO 9001:2015.
- Chủ trì các cuộc họp Văn phòng, họp báo cáo công tác Văn phòng các xã và ban, ngành Huyện.
- Theo dõi, đề xuất Chủ tịch UBND Huyện về công tác tổ chức cán bộ của Văn phòng. Phối hợp Chi bộ cơ quan xây dựng kế hoạch đào tạo cho cán bộ, công chức Văn phòng.
- Giữ mối quan hệ chặt chẽ giữa Văn phòng HĐND và UBND Huyện với Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và HĐND Tỉnh; Văn phòng UBND Tỉnh; Văn phòng Huyện ủy; Văn phòng Ủy ban MTTQ Việt Nam Huyện và các cơ quan thành viên của MTTQ; các cơ quan chuyên môn, cơ quan trực thuộc UBND Huyện và UBND các xã.
- Thực hiện vai trò người phát ngôn của UBND Huyện.
- Trực tiếp chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Huyện.
- Ký tắt văn bản theo quy định

### 2. Yêu cầu

- *Trình độ:* Có trình độ chuyên môn.
- *Kỹ năng:* Hiểu biết công việc đang làm, có kỹ năng đánh giá, phân tích và tổng hợp báo cáo; có kỹ năng soạn thảo tốt các văn bản và kỹ năng giao tiếp tốt.
- *Kinh nghiệm:* Có kinh nghiệm trong công tác quản lý Nhà nước, trong công tác tổ chức và trong công tác quản lý hành chính Nhà nước.
- *Tính cách:* Quyết đoán, thái độ giao tiếp lịch sự, văn minh hòa nhã, vui vẻ, nhiệt tình và linh hoạt.

\* **Chức danh:** Phó Chánh Văn phòng Kinh tế - Tổng hợp.

\* **Báo cáo đến:** Chánh Văn phòng và Chủ tịch Ủy ban nhân dân Huyện.

\* **Tổng quan về công việc:**

### 1. Nhiệm vụ và quyền hạn

- Giải quyết công việc của Chánh Văn phòng, xử lý văn bản đến khi Chánh Văn phòng vắng mặt.

- Giúp Chánh Văn phòng xây dựng và theo dõi việc thực hiện kế hoạch của UBND huyện, chương trình làm việc của Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND huyện, tham gia xây dựng chương trình công tác của Văn phòng.

- Xây dựng các báo cáo định kỳ và đột xuất (tuần, tháng, quý, 6 tháng, năm và các báo cáo chuyên đề khác); soạn thảo, chỉnh lý các dự thảo văn bản khi Chánh Văn phòng giao, tu chỉnh các văn bản sau các phiên họp UBND huyện hoặc các cuộc họp khác do Chủ tịch, các Phó Chủ tịch chủ trì.

- Dự họp báo UBND huyện, giao ban tuần Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND huyện (nếu cần thiết) và các cuộc họp khác có liên quan để nắm chủ trương và tình hình làm cơ sở tổng hợp.

- Ký thay Chánh Văn phòng các văn bản của Văn phòng có liên quan đến công việc được giao.

- Theo dõi, đề xuất, giải quyết và phụ trách tham mưu giúp việc cho Thường trực HĐND huyện.

- Trực tiếp chỉ đạo Tổ chuyên viên (nghiên cứu) và Tổ văn thư – lưu trữ; tham mưu, giúp việc cho Chủ tịch UBND huyện về công tác cải cách hành chính; thực hiện nhiệm vụ của Chuyên viên nội chính.

- Ký tắt văn bản theo quy định.

### 2. Yêu cầu:

- *Trình độ:* Có trình độ chuyên môn.

- *Kỹ năng:* Hiểu biết công việc đang làm, có kỹ năng đánh giá, phân tích và tổng hợp báo cáo; có kỹ năng soạn thảo tốt các văn bản và kỹ năng giao tiếp tốt.

- *Kinh nghiệm:* Có kinh nghiệm trong công tác quản lý Nhà nước, trong công tác tổ chức và trong công tác quản lý hành chính Nhà nước.

- *Tính cách:* Quyết đoán, thái độ giao tiếp lịch sự, văn minh hòa nhã, vui vẻ, nhiệt tình và linh hoạt.

\* **Chức danh:** Phó Chánh Văn phòng Nội chính.

\* **Báo cáo đến:** Chánh Văn phòng và Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.

\* **Tổng quan về công việc:**

### 1. Nhiệm vụ và quyền hạn

- Giải quyết công việc của Chánh Văn phòng, xử lý văn bản đến khi Chánh Văn phòng vắng mặt.

- Giúp Chánh Văn phòng xây dựng và theo dõi việc thực hiện kế hoạch của UBND huyện, chương trình làm việc của Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND huyện, tham gia xây dựng chương trình công tác của Văn phòng.

- Xây dựng các báo cáo định kỳ và đột xuất (tuần, tháng, quý, 6 tháng, năm và các báo cáo chuyên đề khác); soạn thảo, chỉnh lý các dự thảo văn bản khi Chánh Văn phòng giao, tu chỉnh các văn bản sau các phiên họp UBND huyện hoặc các cuộc họp khác do Chủ tịch, các Phó Chủ tịch chủ trì.

- Dự họp báo UBND huyện, giao ban tuần Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND huyện (nếu cần thiết) và các cuộc họp khác có liên quan để nắm chủ trương và tình hình làm cơ sở tổng hợp.

- Ký thay Chánh Văn phòng các văn bản của Văn phòng có liên quan đến công việc được giao.

- Theo dõi, đề xuất, giải quyết và phụ trách tham mưu giúp việc cho Thường trực HĐND huyện.

- Trực tiếp chỉ đạo Tổ chuyên viên (nghiên cứu) và Tổ văn thư – lưu trữ; tham mưu, giúp việc cho Chủ tịch UBND huyện về công tác cải cách hành chính; thực hiện nhiệm vụ của Chuyên viên nội chính.

- Ký tắt văn bản theo quy định.

## 2. Yêu cầu:

- *Trình độ:* Có trình độ chuyên môn.

- *Kỹ năng:* Hiểu biết công việc đang làm, có kỹ năng đánh giá, phân tích và tổng hợp báo cáo; có kỹ năng soạn thảo tốt các văn bản và kỹ năng giao tiếp tốt.

- *Kinh nghiệm:* Có kinh nghiệm trong công tác quản lý Nhà nước, trong công tác tổ chức và trong công tác quản lý hành chính Nhà nước.

- *Tính cách:* Quyết đoán, thái độ giao tiếp lịch sự, văn minh hòa nhã, vui vẻ, nhiệt tình và linh hoạt.

\* **Chức danh:** Phó Chánh Văn phòng quản trị.

\* **Báo cáo đến:** Chánh Văn phòng và Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.

\* **Tổng quan về công việc:**

### 1. Nhiệm vụ và quyền hạn

- Giúp Chánh Văn phòng thực hiện dự toán kinh phí hàng năm, điều hành việc thu - chi và quyết toán đúng quy định.

- Chỉ đạo, điều hành công tác của kế toán, thủ quỹ; trực tiếp điều và theo dõi xe, ca no phục vụ cho Thường trực HĐND huyện, Chủ tịch và các Phó

Chủ tịch UBND huyện đi công tác đảm bảo an toàn tuyệt đối; phụ trách, chỉ đạo và quản lý Đội tự vệ cơ quan và nhân viên phục vụ.

- Dự các cuộc họp giao ban hàng tuần Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND huyện (nếu cần thiết) và các cuộc họp khác có liên quan.

- Thừa uỷ quyền chủ tài khoản khi Chánh Văn phòng uỷ nhiệm.

- Giúp Chánh Văn phòng ký các chứng từ thu – chi trên cơ sở các chứng từ đó được Chánh Văn phòng thống nhất phê duyệt và ký thay Chánh Văn phòng các văn bản của Văn phòng có liên quan đến công việc được giao.

- Thực hiện công tác xây dựng cơ bản, mua sắm, sửa chữa, trang bị tài sản cơ quan; công tác lễ tân, khánh tiết và chuẩn bị phục vụ tốt các cuộc hội nghị của HĐND huyện và UBND huyện.

- Trực tiếp chỉ đạo và quản lý Tổ hành chính quản trị của cơ quan; thẩm định và ký tất những văn bản liên quan đến việc cấp, hủy giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

## 2. Yêu cầu:

- *Trình độ:* Có trình độ chuyên môn.

- *Kỹ năng:* Hiểu biết công việc đang làm, có kỹ năng đánh giá, phân tích và tổng hợp báo cáo; có kỹ năng soạn thảo tốt các văn bản và kỹ năng giao tiếp tốt.

- *Kinh nghiệm:* Có kinh nghiệm trong công tác quản lý Nhà nước, trong công tác tổ chức và trong công tác quản lý hành chính Nhà nước.

- *Tính cách:* Quyết đoán, thái độ giao tiếp lịch sự, văn minh hòa nhã, vui vẻ, nhiệt tình và linh hoạt.

\* **Chức danh:** Chuyên viên tổng hợp.

\* **Báo cáo đến:** Chánh Văn phòng và Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.

\* **Tổng quan về công việc:**

### 1. Nhiệm vụ và quyền hạn

- Giúp Chánh Văn phòng thực hiện dự toán kinh phí hàng năm, điều hành việc thu - chi và quyết toán đúng quy định.

- Chỉ đạo, điều hành công tác của kế toán, thủ quỹ; trực tiếp điều và theo dõi xe, ca no phục vụ cho Thường trực HĐND huyện, Chủ tịch và các Phó Chủ tịch UBND huyện đi công tác đảm bảo an toàn tuyệt đối; phụ trách, chỉ đạo và quản lý Đội tự vệ cơ quan và nhân viên phục vụ.

- Dự các cuộc họp giao ban hàng tuần Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND huyện (nếu cần thiết) và các cuộc họp khác có liên quan.

- Thừa uỷ quyền chủ tài khoản khi Chánh Văn phòng uỷ nhiệm.

- Giúp Chánh Văn phòng ký các chứng từ thu – chi trên cơ sở các chứng từ đó được Chánh Văn phòng thống nhất phê duyệt và ký thay Chánh Văn phòng các văn bản của Văn phòng có liên quan đến công việc được giao.

- Thực hiện công tác xây dựng cơ bản, mua sắm, sửa chữa, trang bị tài sản cơ quan; công tác lễ tân, khánh tiết và chuẩn bị phục vụ tốt các cuộc hội nghị của HĐND huyện và UBND huyện.

- Trực tiếp chỉ đạo và quản lý Tổ hành chính quản trị của cơ quan; thẩm định và ký tất những văn bản liên quan đến việc cấp, hủy giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

## 2. Yêu cầu:

- *Trình độ:* Có trình độ chuyên môn.

- *Kỹ năng:* Hiểu biết công việc đang làm, có kỹ năng đánh giá, phân tích và tổng hợp báo cáo; có kỹ năng soạn thảo tốt các văn bản và kỹ năng giao tiếp tốt.

- *Kinh nghiệm:* Có kinh nghiệm trong công tác quản lý Nhà nước, trong công tác tổ chức và trong công tác quản lý hành chính Nhà nước.

- *Tính cách:* Quyết đoán, thái độ giao tiếp lịch sự, văn minh hòa nhã, vui vẻ, nhiệt tình và linh hoạt.

\* **Chức danh:** Chuyên viên tổng hợp.

\* **Báo cáo đến:** Chánh Văn phòng và Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.

\* **Tổng quan về công việc:**

### 1. Nhiệm vụ và quyền hạn

- Giúp Chánh Văn phòng thực hiện dự toán kinh phí hàng năm, điều hành việc thu - chi và quyết toán đúng quy định.

- Chỉ đạo, điều hành công tác của kế toán, thủ quỹ; trực tiếp điều và theo dõi xe, ca no phục vụ cho Thường trực HĐND huyện, Chủ tịch và các Phó Chủ tịch UBND huyện đi công tác đảm bảo an toàn tuyệt đối; phụ trách, chỉ đạo và quản lý Đội tự vệ cơ quan và nhân viên phục vụ.

- Dự các cuộc họp giao ban hàng tuần Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND huyện (nếu cần thiết) và các cuộc họp khác có liên quan.

- Thừa uỷ quyền chủ tài khoản khi Chánh Văn phòng uỷ nhiệm.

- Giúp Chánh Văn phòng ký các chứng từ thu – chi trên cơ sở các chứng từ đó được Chánh Văn phòng thống nhất phê duyệt và ký thay Chánh Văn phòng các văn bản của Văn phòng có liên quan đến công việc được giao.

- Thực hiện công tác xây dựng cơ bản, mua sắm, sửa chữa, trang bị tài sản cơ quan; công tác lễ tân, khánh tiết và chuẩn bị phục vụ tốt các cuộc hội nghị của HĐND huyện và UBND huyện.

- Trực tiếp chỉ đạo và quản lý Tổ hành chính quản trị của cơ quan; thẩm định và ký tắt những văn bản liên quan đến việc cấp, hủy giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

## **2. Yêu cầu:**

- *Trình độ:* Có trình độ chuyên môn.

- *Kỹ năng:* Hiểu biết công việc đang làm, có kỹ năng đánh giá, phân tích và tổng hợp báo cáo; có kỹ năng soạn thảo tốt các văn bản và kỹ năng giao tiếp tốt.

- *Kinh nghiệm:* Có kinh nghiệm trong công tác quản lý Nhà nước, trong công tác tổ chức và trong công tác quản lý hành chính Nhà nước.

- *Tính cách:* Quyết đoán, thái độ giao tiếp lịch sự, văn minh hòa nhã, vui vẻ, nhiệt tình và linh hoạt.

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2021**

STT	Mục tiêu chất lượng	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian kết thúc
1	Đảm bảo 100% văn bản được phát hành đúng thể thức và nội dung, thời gian theo quy định pháp luật.	Kiểm tra trình tự, thời gian thực hiện, các bước thực hiện giữa TTHC và các văn bản pháp luật quy định, kiểm tra thể thức văn bản theo quy định về công tác văn thư trước khi chuyển đến Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân Huyện.	Lãnh đạo phụ trách và Chuyên viên thực hiện	01/01/2021	31/12/2021
2	Đảm bảo 95% sự hài lòng của tổ chức công dân đối với các quá trình cung cấp dịch vụ.	1. Lập kế hoạch khảo sát sự hài lòng của khách hàng 2. Tiến hành khảo sát 3. Báo cáo kết quả			

Ngày 04 tháng 01 năm 2021

**CHÁNH VĂN PHÒNG**



**Đoàn Hữu Tiên**