

Số: 25 /QĐ-BQLDA2

Sóc Trăng, ngày 05 tháng 02 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Ban Quản lý dự án 2 tỉnh Sóc Trăng

GIÁM ĐỐC BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN 2 TỈNH SÓC TRĂNG

Căn cứ Quyết định số 3169/QĐ-UBND ngày 26/12/2016 của UBND tỉnh Sóc Trăng về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Ban Quản lý dự án 2 tỉnh Sóc Trăng;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số 22/2016/QĐ-UBND ngày 07 tháng 9 năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng;

Căn cứ Quyết định số 127/QĐ-BQLDA2 ngày 16/06/2017 của Giám đốc Ban Quản lý dự án 2 về việc ban hành Quy trình Quản lý dự án đầu tư xây dựng công trình do Ban QLDA2 làm Chủ đầu tư;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ban Quản lý dự án 2 tỉnh Sóc Trăng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Ban Quản lý dự án 2 tỉnh Sóc Trăng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Trưởng các Phòng chức năng, nghiệp vụ chuyên môn và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Sở Nội vụ (b/c);
- Lưu VT, VP.



Mai Phước Hưng

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Ban Quản lý dự án 2 tỉnh Sóc Trăng

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 25/QĐ-BQLDA2
ngày 05 tháng 02 năm 2018 của Giám đốc Ban Quản lý dự án 2)*

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Quy định này quy định về tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của Ban Quản lý dự án 2 theo cơ chế một cửa; mối liên hệ phối hợp giữa các phòng chuyên môn với Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo thẩm quyền tại đơn vị.

2. Công chức, viên chức (CCVC) thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; CCVC làm việc tại các phòng, ban chuyên môn và tổ chức, cá nhân khi tham gia giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Quản lý dự án 2.

Điều 2. Nguyên tắc hoạt động của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

1. Áp dụng tất cả các thủ tục hành chính, xây dựng cơ bản thuộc thẩm quyền giải theo cơ chế một cửa. Niêm yết công khai, đầy đủ và kịp thời các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị.

2. Thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức công khai, rõ ràng, đúng pháp luật. Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại đơn vị.

3. Tuân thủ thời gian tiếp nhận, chuyển hồ sơ, giải quyết hồ sơ và trả kết quả theo quy trình.

4. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng chuyên môn và Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

Chương II HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 3. Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của Ban Quản lý dự án 2 là đầu mối tập trung hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ của các phòng

chuyên môn chuyển đến Phòng chuyên môn có thẩm quyền giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị.

Điều 4. Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả do đồng chí Chánh Văn phòng phụ trách về lĩnh vực văn bản đi, đến; về thủ tục quy trình Quản lý dự án do đồng chí Trưởng phòng Kỹ thuật Thẩm định phụ trách.

Điều 5. Viên chức thực hiện Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả phải đeo thẻ viên chức, trong quá trình thực thi nhiệm vụ; phải có thái độ làm việc chuẩn mực, lịch sự, thân thiện, nhiệt tình hướng dẫn cá nhân, tổ chức hoặc phòng chuyên môn hoàn chỉnh hồ sơ thủ tục theo quy định.

Điều 6. Viên chức thực hiện Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, văn hóa ứng xử giao tiếp; được hưởng chế độ hỗ trợ theo quy định.

Điều 7. Thời gian làm việc của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

a) Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả làm việc trong giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần (trừ thứ bảy, chủ nhật và ngày lễ nghỉ).

b) Thời gian tiếp nhận và trả kết quả: 08 giờ/01 ngày, cụ thể:

- Sáng: từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.

- Chiều: từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

c) Trường hợp cần thiết do yêu cầu công việc, Giám đốc Ban Quản lý dự án 2 quyết định thời gian tiếp nhận và trả kết quả bắt đầu sớm hơn hoặc kết thúc muộn hơn thời gian quy tại điểm b khoản 1 Điều này nhưng không quá 08 giờ/01 ngày.

Điều 8. Niêm yết, công khai thông tin đường dây nóng tại trụ sở làm việc và trên Trang thông tin điện tử để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, góp ý của cá nhân, tổ chức.

Chương III

QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA

Điều 9. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa

Thực hiện theo Quyết định số 30/QĐ-BQLDA2 ngày 26/12/2016 về việc ban hành Quy định về công tác văn thư của Ban Quản lý dự án 2 tỉnh Sóc Trăng và Quyết định số 127/QĐ-BQLDA2 ngày 16/06/2017 của Giám đốc Ban Quản lý dự án 2 về việc ban hành Quy trình Quản lý dự án đầu tư xây dựng công trình do Ban QLDA2 làm Chủ đầu tư.

Điều 10. Chế độ thông tin báo cáo

Định kỳ 6 tháng hoặc năm Trưởng Bộ phận chủ động đề xuất Thủ trưởng đơn vị tổ chức cuộc họp để nhận xét, đánh giá và rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ giữa Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả với các

phòng chuyên môn nhằm cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan đối với cá nhân, tổ chức khi tham gia giải quyết thủ tục hành chính.

Chương IV

MỐI LIÊN HỆ PHỐI HỢP GIỮA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ VỚI CÁC PHÒNG BAN CHUYÊN MÔN TRONG THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA

Điều 11. Trách nhiệm của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

1. Đối với Trưởng Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

Theo dõi hoạt động của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả và phối hợp với các phòng chuyên môn hoặc các cơ quan đơn vị phối hợp thực hiện để giải quyết kịp thời những khó khăn, vướng mắc.

Tổng hợp kết quả giải quyết công việc của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

Đôn đốc, kiểm tra quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; đề xuất biện pháp xử lý những sai phạm trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

Tham mưu Thủ trưởng đơn vị thực hiện xin lỗi cá nhân, tổ chức (bằng văn bản) khi để xảy ra tình trạng sơ xuất trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết hồ sơ và giải quyết hồ sơ trễ hạn và một số nội dung liên quan đến quy trình một cửa.

2. Nhiệm vụ của viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

Thực hiện nghiêm túc Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân tổ chức khi thực hiện giao dịch hành chính; hướng dẫn cá nhân, tổ chức đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa một cách chính xác, đầy đủ, rõ ràng đảm bảo cá nhân, tổ chức chỉ phải bổ sung hồ sơ một lần.

Chịu trách nhiệm trước lãnh đạo quản lý trực tiếp nếu để xảy ra sai sót trong việc tiếp nhận hồ sơ.

Điều 12. Trách nhiệm của Trưởng phòng chuyên môn

Chỉ đạo, điều hành và phân công viên chức thuộc phạm vi quản lý giải quyết hồ sơ đúng thời gian do Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả chuyển sang.

Cử viên chức phối hợp cùng viên chức tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hướng dẫn tiếp nhận hồ sơ khi có yêu cầu của Trưởng Bộ phận.

Trực tiếp phối hợp với các phòng chuyên môn, các cơ quan có liên quan để giải quyết hồ sơ và đề xuất giải pháp xử lý trong trường hợp vướng mắc phát

sinh.

Thông báo bằng văn bản khi để xảy ra tình trạng hồ sơ quá hạn hoặc sai sót trong giải quyết hồ sơ (nêu rõ lý do), thực hiện xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả lần sau, gửi về Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Văn phòng để Trưởng bộ phận tham mưu lãnh đạo cơ quan thông báo và thực hiện xin lỗi cá nhân, tổ chức.

Trưởng các phòng chuyên môn nghiệp vụ được phân công giải quyết hồ sơ phải chịu trách nhiệm trước thủ trưởng đơn vị về việc giải quyết hồ sơ quá hạn thuộc phạm vi mình phụ trách.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 13. Khen thưởng, kỷ luật

1. Kết quả công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính là một trong những tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công chức/viên chức hàng năm.

2. Công chức/viên chức thực hiện tốt quy chế này được xem xét, khen thưởng theo quy định.

3. Công chức/viên chức vi phạm các quy định tại Quy chế này, thiếu trách nhiệm, chậm trễ, gây phiền hà, nhũng nhiễu đối với cá nhân, tổ chức hoặc có hành vi cản trở việc tổ chức thực hiện thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Những nội dung khác có liên quan đến cơ chế một cửa, một cửa liên thông không quy định tại Quyết định này thì thực hiện theo Quyết định số 22/2016/QĐ-UBND ngày 07/9/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng và các quy định hiện hành của pháp luật (*phù hợp với đơn vị*).

Điều 15. Trách nhiệm thực hiện

Chánh Văn phòng chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn có liên quan tổ chức triển khai và kiểm tra thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, có có khó khăn vướng mắc, đề nghị phản ánh bằng văn bản về Văn phòng để tổng hợp tham mưu Giám đốc xem xét điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung.



GIÁM ĐỐC

Mai Phước Hưng

**BQLDA2 TỈNH SÓC TRĂNG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ**

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

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

TT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Số lượng hồ sơ (bộ)	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Ngày, tháng, năm				Trả kết quả		Ghi chú
							Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết	Nhận kết quả từ cơ quan giải quyết	Ngày, tháng, năm	Ký nhận	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Ghi chú: Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

BQLDA2 TỈNH SÓC TRĂNG
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:...../TNHS

....., ngày tháng năm.....

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

(Liên: Lưu/giao khách hàng)

Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

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:ngày

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:

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền 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:

- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; một liên giao cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ;

- Cá nhân, tổ chức có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

(Nếu sử dụng phần mềm một cửa điện tử thì kết xuất mẫu từ phần mềm).

Đường dây nóng:

BAN QLDA2 TỈNH SÓC
TRĂNG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:..... /HDHS

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ

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:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

.....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, ông (bà) liên hệ với (tên của công chức tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả) qua số điện thoại..... để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

**UBND TỈNH SÓC TRĂNG
BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN 2**

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

Số: /BQLDA2-VP
V/v xin lỗi vì sự sai sót trong
tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục
hành chính.

Sóc Trăng, ngày tháng năm 201

Kính gửi:(Tên cá nhân, tổ chức được xin lỗi)

Ngày ... tháng ... năm 20..., Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của
(tên cơ quan, đơn vị) đã tiếp nhận hồ sơ của ông/bà (tổ chức) về việc đề nghị giải
quyết (tên thủ tục hành chính), mã hồ sơ:

Tuy nhiên, sau khi đơn vị chuyên môn kiểm tra lại thì hồ sơ chưa đủ (hoặc
không đúng) theo quy định do Bộ phận tiếp nhận hồ sơ nhận chưa đủ (hoặc
không đúng) nên đã liên hệ đề nghị ông/bà (tổ chức) bổ sung hồ sơ.

Sai sót này do lỗi của (cơ quan, đơn vị) đã gây phiền hà, tốn kém chi phí,
công sức của ông/bà (tổ chức);

(Cơ quan) chân thành xin lỗi; đồng thời sẽ giải quyết và trả kết quả hồ sơ
của ông/bà (tổ chức) vào:.... giờ..., ngày.....tháng.....năm..... tại Bộ phận tiếp
nhận hồ sơ và trả kết quả./.

Rất mong nhận được sự thông cảm của ông/bà (tổ chức).

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở Nội vụ;
- Lưu: VT.

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

UBND TỈNH SÓC TRĂNG
BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN 2

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

Số: /BQLDA2-VP
V/v xin lỗi đối với hồ sơ giải
quyết quá hạn và hẹn lại thời
gian trả kết quả

Sóc Trăng, ngày tháng năm 201

Kính gửi:.....

Ngày.....thángnăm, Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết
quả của (tên cơ quan) đã tiếp nhận hồ sơ của ông/bà (tổ chức) về việc đề nghị giải
quyết thủ tục: (tên thủ tục hành chính), mã hồ sơ:

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ:....giờ..., ngày....tháng
năm.....

Tuy nhiên, do.....
(trình bày rõ lý do khách quan, chủ quan), cơ quan chưa giải quyết hồ sơ của
ông/bà (tổ chức) đúng thời hạn như đã ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả
kết quả.

Sự chậm trễ này là do lỗi của (cơ quan, đơn vị hoặc cơ quan, đơn vị phối
hợp, liên thông thực hiện)

(Cơ quan) chân thành xin lỗi vì sự quá hạn nói trên.

Rất mong nhận được sự thông cảm của ông/bà (tổ chức).

(Cơ quan) sẽ giải quyết (hoặc đơn đốc các đơn vị phối hợp giải quyết) và
trả kết quả hồ sơ của ông/bà (tổ chức) vào:... giờ..., ngày.....tháng.....năm..... tại
Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở Nội vụ;
- Lưu: VT.

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

UBND TỈNH SÓC TRĂNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN 2**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /BQLDA2-VP

Sóc Trăng, ngày tháng năm 201

V/v Xin lỗi vì sự sai sót trong
giải quyết hồ sơ thủ tục hành
chính

Kính gửi:(Tên cá nhân, tổ chức được xin lỗi)

Ngày.....thángnăm, Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của (tên cơ quan) đã tiếp nhận yêu cầu của ông/bà (tổ chức) về việc xem xét, khắc phục sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Qua kiểm tra, sai sót nêu trên do lỗi của (cơ quan, đơn vị); và cơ quan đã phân công (công chức phòng chuyên môn hoặc đề nghị cơ quan phối hợp trong trường hợp thủ tục liên thông) khẩn trương khắc phục.

Sự sai sót này đã gây phiền hà, tốn kém thời gian và công sức của ông/bà (hoặc tổ chức)

(Cơ quan) chân thành xin lỗi vì sự quá hạn nói trên.

Rất mong nhận được sự thông cảm của ông/bà (tổ chức).

(Cơ quan) sẽ giải quyết (hoặc đơn đốc các đơn vị phối hợp giải quyết) và trả kết quả hồ sơ của ông/bà (tổ chức) vào:... giờ..., ngày.....tháng.....năm..... theo yêu cầu¹ của ông/bà (hoặc tổ chức).

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở Nội vụ;
- Lưu: VT.

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

¹ nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc qua dịch vụ bưu chính.

Lưu ý: Trong trường hợp này, nếu cá nhân tổ chức yêu cầu trả kết quả qua dịch vụ bưu chính thì cước phí bưu chính do cơ quan, đơn vị đề ra sai sót chi trả.