

Số: 86/QĐ-UBND

P. Ngô Mây, ngày 01 tháng 10 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông phường Ngô Mây**

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NGÔ MÂY

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

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 24/8/2018 của Thủ tướng chính phủ v/v thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính nhà nước ở địa phương;

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 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 83/QĐ-UBND ngày 01/10/2020 của UBND phường v/v 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 phường Ngô Mây;

Xét đề nghị của Công chức Văn phòng- Thống kê.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế 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 phường.

Điều 2. Giao cho Văn phòng HĐND và UBND phường theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường và các tổ chức có liên quan trong việc tổ chức, triển khai thực hiện Quyết định này.

Điều 3. Công chức Văn phòng- Thống kê, Trưởng bộ phận Một cửa, Phó trưởng bộ phận Một cửa, các công chức chuyên môn làm việc tại bộ phận Một cửa và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

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

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- UBND Thị xã;
- Đảng ủy, HĐND;
- Mặt trận và các đoàn thể;
- Các TDP;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Ngọc An

QUY CHẾ

Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong giải quyết thủ tục hành chính phường

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 86/QĐ-UBND ngày 01 tháng 10 năm 2020
của Ủy ban nhân dân phường Ngô Mây)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân (UBND) phường (sau đây gọi tắt là Bộ phận Một cửa) thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Bộ phận Một cửa
2. Các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính (TTHC)
3. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa
4. Cá nhân, tổ chức đến Bộ phận Một cửa giao dịch, giải quyết thủ tục hành chính theo quy định pháp luật.
5. Các cơ quan, đơn vị có liên quan

Điều 3. Nguyên tắc làm việc

1. Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ v/v 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, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và các Quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai công bố danh mục TTHC trên các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường.

2. Các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường được tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận Một cửa trên các lĩnh vực cụ thể như sau:

Lĩnh vực: Đường thủy nội địa- đường bộ; Thủy lợi; Trồng trọt; Khoa học công nghệ và Môi trường; Phòng chống thiên tai; Đất đai- Môi trường; Tư pháp; Dân tộc; Thi đua khen thưởng và Tôn giáo; Văn hóa- Lễ hội; Thể dục thể thao; Khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân; Giáo dục và Đào tạo; Dân số; Công sản; Chính sách; Nghĩa vụ quân sự; Lao động, Thương binh và Xã hội; An toàn đập, hồ chứa thủy điện; Bồi thường Nhà nước; Tổ hợp tác; Chính sách hỗ trợ cho người dân do đại dịch Covid-19; Thuế; Sức khỏe và bà mẹ; Lĩnh vực khác.

3. Những hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường, thì Bộ phận Một cửa có trách nhiệm hướng dẫn để tổ chức, cá nhân liên hệ với cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

4. Bộ phận Một cửa chỉ tiếp nhận những hồ sơ đầy đủ thành phần theo quy định.

Điều 4. Thời gian làm việc

1. Thời gian làm việc của Bộ phận Một cửa

Buổi sáng: từ 7h00 đến 11h00

Buổi chiều: từ 13h00 đến 17h00

2. Thời gian giải quyết hồ sơ, công việc của Bộ phận Một cửa theo quy định pháp luật (không kể ngày nghỉ, ngày lễ, tết theo quy định) và được xác định kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ của công dân, tổ chức.

Chương II

**TỔ CHỨC VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC
CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

Điều 5. Tổ chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường do Chủ tịch UBND phường chỉ đạo, phụ trách chung; 01 Phó chủ tịch UBND phường trực tiếp chỉ đạo, điều hành hoạt động và công chức chuyên môn (bao gồm các chức danh: Văn phòng - thống kê; Tư pháp - hộ tịch; Văn hóa - xã hội; Địa chính - xây dựng, đô thị và môi trường, Tài chính- Kế toán)

Điều 6. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

1. Nhiệm vụ:

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục TTHC được thực hiện tại Bộ phận; các nội dung TTHC được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử.

b) Hướng dẫn thực hiện TTHC; tiếp nhận hồ sơ TTHC; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

c) Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan cử cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa tham gia tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.

d) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân.

e) Bố trí khu vực cung cấp thông tin, TTHC; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy tính có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến

giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến; lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa có kết nối với cơ quan nhà nước cấp trên và trong toàn hệ thống; bố trí khu vực đặt các trang thiết bị: máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin một cửa điện tử; các màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin TTHC, tra cứu kết quả giải quyết TTHC. Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

g) Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật.

2. Quyền hạn:

a) Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC.

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các công chức chuyên môn tham gia xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết.

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan.

d) Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

đ) Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của các Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này.

e) Thực hiện các quyền hạn khác được giao theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

1. Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận

- Phụ trách chung, trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa.

- Giao nhiệm vụ cho Phó trưởng bộ phận, công chức phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

2. Trách nhiệm của Phó trưởng Bộ phận

- Giúp Trưởng Bộ phận trực tiếp chỉ đạo, điều hành và chịu trách nhiệm trước Trưởng Bộ phận về hoạt động của Bộ phận Một cửa.

- Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa và đề xuất thay công chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

- Phối hợp xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của công chức được biết.

- Chủ động đề nghị Chủ tịch UBND phường đồng thời là Trưởng Bộ phận bố trí công chức, người hoạt động không chuyên trách để kịp thời thay thế công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng giảm công chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít.

- Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Bộ phận Một cửa họ, tên, chức danh, số điện thoại của Trưởng bộ phận, Phó trưởng bộ phận; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

- Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, cán bộ, công chức xảy ra tại Bộ phận Một cửa.

- Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa.

- Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Bộ phận Một cửa theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết TTHC, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

- Theo dõi, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công chức thuộc Bộ phận Một cửa cho Trưởng bộ phận và cấp trên định kỳ và khi có yêu cầu.

- Phối hợp với công chức, người lao động ở các bộ phận chuyên môn khác thuộc UBND phường, kịp thời giải quyết những vấn đề vướng mắc xảy ra, đặc biệt đối với những hồ sơ liên quan đến nội dung công việc của nhiều công chức.

3. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

3.1. Tiêu chuẩn

- Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức;

- Có thâm niên công tác tối thiểu 03 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ;

- Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao;

- Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

3.2. Trách nhiệm

- Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

- Thực hiện nhiệm vụ do Người đứng đầu Bộ phận Một cửa phân công.
- Thực hiện các hoạt động kiểm soát TTHC theo quy định tại Nghị định định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về “Kiểm soát thủ tục hành chính” và Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ “Hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính”;
- Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.
- Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực TTHC 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 một lần.

- Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân. Tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của tổ chức, cá nhân.

- Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

- Mặc đồng phục, đeo Thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ; Chấp hành nghiêm chỉnh thời gian làm việc theo quy định.

- Hướng dẫn chính xác, đầy đủ, một lần đối với cá nhân, tổ chức đến giao dịch; tiếp nhận và chuyển giao hồ sơ đúng quy trình, quy định.

- Phối hợp với các công chức, người lao động ở các bộ phận chuyên môn có liên quan để việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ của tổ chức, cá nhân đảm bảo thời gian theo quy định. Nghiêm cấm gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân dưới mọi hình thức.

- Tiến hành việc lấy ý kiến khảo sát, đánh giá của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC tại bộ phận Một cửa.

- Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan.

3.3. Quyền lợi

- Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân.

- Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác theo quy định của pháp luật.

- Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật).

- Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có).

Điều 8. Mối quan hệ phối hợp giữa Bộ phận Một cửa với các bộ phận chuyên môn

1. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu còn vướng mắc thì công chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với bộ phận thẩm định để thống nhất trước khi nhận hồ sơ.

2. Nếu công chức ở bộ phận thẩm định giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân chậm so với thời gian quy định mà không có lý do chính đáng thì phải trực tiếp đến nơi cư trú của tổ chức, cá nhân để xin lỗi và trả kết quả giải quyết hồ sơ. Nếu nhiều lần để chậm hơn so với thời gian quy định mà không có lý do chính

đáng thì tùy theo mức độ vi phạm đề nghị xử lý hoặc thay đổi vị trí công tác.

3. Đối với những hồ sơ mà bộ phận thẩm định trình lãnh đạo UBND phường sớm hơn hoặc đúng thời gian quy định nhưng do lãnh đạo UBND phường chậm ký dẫn tới trễ hạn trả kết quả giải quyết TTHC thì lãnh đạo UBND phường phải có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân đồng thời chịu hình thức xử lý tùy theo mức độ vi phạm.

Điều 9. Các công chức chuyên môn thuộc bộ phận thẩm định của UBND phường

1. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ theo quy định, có trách nhiệm xử lý, trình lãnh đạo UBND phường ký giải quyết với các hồ sơ do Bộ phận Một cửa chuyên đến.

2. Tạo điều kiện thuận lợi và phối hợp chặt chẽ với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong quá trình xử lý các công việc có liên quan, đảm bảo đúng thời gian quy định.

Điều 10. Chế độ họp giao ban và chế độ thông tin báo cáo

1. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện chế độ thông tin báo cáo tuần với Trưởng bộ phận vào cuối giờ chiều ngày thứ 6 hàng tuần.

2. Định kỳ mỗi tháng một lần, họp giao ban Bộ phận để đánh giá kết quả hoạt động. Mỗi quý một lần tổ chức họp giao ban với các công chức, người lao động chuyên môn thuộc UBND phường để đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp tổ chức thực hiện nhiệm vụ và giải quyết công việc giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với các bộ phận chuyên môn khác thuộc UBND phường. Trong trường hợp cần thiết, Trưởng bộ phận tổ chức họp đột xuất với các công chức chuyên môn để đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC.

Chương III

PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 11. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường và những TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị xã được giao tiếp nhận hồ sơ tại UBND phường.

2. Căn cứ vào các quyết định Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các TTHC không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa nhưng phải áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết quy định tại Quy chế này, bao gồm các trường hợp:

- TTHC được thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật.
- TTHC có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm kiểm tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ sở Bộ phận Một cửa đối với đối tượng được kiểm tra, xem xét, đánh giá.

Điều 12. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính.

1. Các công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn:
 - Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC.
 - Quy trình, thời gian.
 - Quy trình, thời hạn giải quyết TTHC
 - Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có)

- Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện TTHC khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh Gia Lai và của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và công khai tại bộ phận Một cửa.

2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua các cách thức sau:

- Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;
- Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính.
- Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, hoặc bằng các cách thức khác. Nội dung hướng dẫn được lưu tại Bộ phận Một cửa.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết TTHC còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định tại Khoản 1 Điều này hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì công chức tiếp nhận hồ sơ TTHC hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

Điều 13. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua các cách sau:

1. Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.
2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quyết định của Thủ tướng Chính phủ, của UBND tỉnh Gia Lai, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.
3. Trực tuyến tại trang dichvucong.gialai.gov.vn

Điều 13. Quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

a) Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại Khoản 1 và Khoản 2 Điều 12 Quy chế này, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; vào Sổ theo dõi hồ sơ đồng thời quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Gia Lai.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ một lần đầy đủ, chính xác và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 02)

- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC (Mẫu số 03).

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, công chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Mẫu số 01).

b) Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua trang dichvucong.gialai.gov.vn, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, công chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền.

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của trang dichvucong.gialai.gov.vn.

- Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho bộ phận chuyên môn giải quyết theo quy trình quy định tại khoản 2 Điều 13 Quy chế này.

c) Mỗi hồ sơ TTHC sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Mẫu số 01). Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại trang dichvucong.gialai.gov.vn.

d) Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

2. Chuyển hồ sơ thủ tục hành chính

a) Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến bộ phận chuyên môn giải quyết trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

b) Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

c) Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền đó trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định.

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nêu tại Điểm c Khoản 2, Điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

3. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

a) Sau khi nhận hồ sơ do Bộ phận Một cửa chuyển đến, công chức chuyên môn có trách nhiệm xem xét, thẩm định hồ sơ, trình lãnh đạo UBND phường phê duyệt kết quả TTHC.

b) Trường hợp TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm

định, trình lãnh đạo UBND phường quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết TTHC.

c) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ:

- Công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;
- Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lưu tại Bộ phận Một cửa. Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử để theo dõi.

d) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, UBND phường trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

e) Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan

- UBND phường gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến. Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

- Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 05). Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì UBND phường thông báo cho Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

f) Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông 2 cấp, 3 cấp

- Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin hồ sơ TTHC (bản giấy) và dữ liệu hồ sơ điện tử trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định;
- Bộ phận Một cửa nhận kết quả bản giấy và trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

g) Các hồ sơ quy định tại các điểm a, điểm b Khoản 2 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, Bộ phận Một cửa trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân và tích trả trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

h) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, UBND phường gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn

thời gian giải quyết (Mẫu số 04). Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu cần).

4. Phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính

Căn cứ vào Quy chế làm việc và phân công nhiệm vụ của UBND phường, công chức chuyên môn trình hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền ký của Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND phường để phê duyệt kết quả, sau đó chuyển về Bộ phận Một cửa để đóng dấu và trả cho công dân.

5. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Kết quả giải quyết TTHC gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải đúng hoặc trước hạn, đồng thời yêu cầu tổ chức, cá nhân ký vào Sổ nghiệp vụ chuyên ngành, Sổ theo dõi hồ sơ, hướng dẫn công dân, tổ chức nộp phí, lệ phí (nếu có).

b) Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì Bộ phận Một cửa phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

c) Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết TTHC theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả tại nhà thì thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc trực tuyến thì thông qua trang dichvucong.gialai.gov.vn

d) Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định phải được Bộ phận Một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

6. Lưu hồ sơ

a) Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

b) Bộ phận Một cửa có trách nhiệm lưu trữ Sổ theo dõi hồ sơ, các biểu mẫu trong quy trình giải quyết TTHC và những hồ sơ nhận trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích tại Bộ phận Một cửa (nếu có)

c) Đối với hồ sơ giải quyết tại các bộ phận chuyên môn thì bộ phận chuyên môn có trách nhiệm vào sổ theo dõi giải quyết công việc, lưu trữ hồ sơ và tổng hợp báo cáo theo quy định.

Điều 14. Phương thức nộp phí, lệ phí

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC đã được quy định (nếu có) theo các phương thức sau đây:

- a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của UBND phường
- b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho UBND phường trong trường hợp thực hiện TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến.

c) Trục tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của địa phương.

2. Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết TTHC hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết TTHC (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến Bộ phận Một cửa.

Điều 15. Các biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính

1. Các biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính được nêu cụ thể tại Phụ lục kèm theo Quy chế này với ký hiệu theo danh mục dưới đây:

Mẫu số 01	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 02	Mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Mẫu số 04	Mẫu phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
Mẫu số 05	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 06	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ

2. Nguyên tắc, cách thức ghi, sử dụng các loại biểu mẫu thực hiện theo Điều 10 Thông tư số 01/2018TT-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 thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

3. Việc lưu trữ các báo cáo, hồ sơ, sổ sách được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật có liên quan.

Điều 16. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân đối với cơ quan, cán bộ, công chức giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, Thông tư số 01/2018TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ, cán bộ, công chức giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm hành chính công các cấp và Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả cấp xã trên địa bàn tỉnh.

2. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa được công khai tại UBND phường và trên trang thông tin điện tử thành phần và báo cáo lên cấp trên theo quy định.

CHƯƠNG IV

KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 17. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong quá trình thực thi nhiệm vụ nếu lập thành tích xuất sắc, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao thì được UBND phường khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng.

Điều 18. Trong khi thi hành nhiệm vụ, cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa và các công chức khác có liên quan thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND phường, thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý

kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Tổ chức, cá nhân trong quá trình liên hệ giải quyết công việc phải chấp hành nội quy, quy định tại Quy chế này và quy định pháp luật khác. Khi phát hiện thấy các hành vi quan liêu, tham nhũng, tiêu cực, thiếu trách nhiệm, cửa quyền, nhũng nhiễu, hách dịch của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa, các công chức chuyên môn khác thì thông báo ngay với Chủ tịch UBND phường hoặc cấp có thẩm quyền để có hình thức xử lý phù hợp.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Bộ phận Một cửa, các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh thì Trưởng bộ phận báo cáo UBND phường để xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Nguyễn Ngọc An

Phụ lục
MỘT SỐ BIỂU MẪU

(Ban hành kèm theo Quy chế hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả)

Mẫu số 01	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 02	Mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Mẫu số 04	Mẫu phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
Mẫu số 05	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 06	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ

PHỤ LỤC

CÁC BIỂU MẪU THEO DÕI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ)

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 01

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ,
NGÀNH/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ
**TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH
CÔNG (hoặc) BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../TTPVHCC (BPTNTKQ)

....., ngày tháng năm

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại:Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:ngày

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

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:.... giờ...., phút, ngàytháng....năm....

Đăng ký nhận kết quả tại:

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)
(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu mẫu điện tử)

Ghi chú:

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa;
- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 02

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ,
NGÀNH/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH
CÔNG (hoặc) 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 YÊU CẦU BỔ SUNG, 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.....

.....

.....

Lý do:

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với 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)

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 03

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ,
NGÀNH/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ
**TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH
CÔNG (hoặc) BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../TTPVHCC (BPTNTKQ)

....., ngày tháng năm

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa.....

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....
.....
.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và 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 hồ sơ nếu là biểu mẫu điện tử)

Ghi chú: Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Phiếu được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số [45/2016/QĐ-TTg](#); một liên được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 04

mẫu điện tử)

TÊN BỘ, NGÀNH/CẤP TỈNH/
CẤP HUYỆN

TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ/
CẤP XÃ

Số:...../PXL-

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

....., ngày tháng năm

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày...tháng...năm ..., (tên cơ quan, đơn vị) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (tên thủ tục hành chính) của Ông/Bà/Tổ chức; mã số:

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

Tuy nhiên đến nay, (tên cơ quan, đơn vị) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:...

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(tên cơ quan, đơn vị) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày tháng ... năm

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nếu là biểu mẫu điện tử)

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu
mẫu điện tử)

Mẫu số 05

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ,
NGÀNH/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH
CÔNG (hoặc) BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Số:...../TTPVHCC (BPTNTKQ)

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

....., ngày tháng năm

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ sơ:

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ:

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao:	...giờ... .phút, ngày ... tháng ... năm....			
Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Người giao	Người nhận		
2. Nhận:				
1. Giao:	...giờ...phút, ngày... tháng... năm....			
2. Nhận:	Người giao	Người nhận		
1. Giao:	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:	Người giao	Người nhận		
.....				
.....				
.....				
1. Giao:	...giờ...phút, ngày ... tháng... năm....			
2. Nhận:	Người giao	Người nhận		
Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả				

Ghi chú:

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.
- Trường hợp Hệ thống thông tin một cửa điện tử chưa vận hành, người giao và người nhận phải ký và ghi rõ họ tên. Khi Hệ thống thông tin một cửa điện tử đã vận hành, việc lưu vết được thực hiện tự động và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử

Mẫu số 06

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ,
NGÀNH/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ
**TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH
CÔNG (hoặc) BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VA TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:..... /TTPVHCC(BPTNTKQ)

....., ngày tháng năm

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

STT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Tên tổ chức, cá nhân	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả				
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Trả kết quả	Phương thức nhận kết quả	Ký nhận
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12

Ghi chú: Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa.