

Số: 532/QĐ-UBND

Phú Thượng, ngày 12 tháng 9 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Phú Thượng

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHÚ THƯỢNG

Căn cứ Luật tổ chức Chính quyền Địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi bổ sung một số điều Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Nghị định số 61/2013/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 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 23/1/2018 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐCP ngày 23/4/2018 của Chính phủ;

Căn cứ Quyết định 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Văn phòng thống kê xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Phú Thượng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành; thay thế Quyết định số 491/QĐ-UBND ngày 18/7/2022 của UBND xã về việc Sửa đổi, bổ sung Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc xã Phú Thượng.

Điều 3. Văn phòng thống kê; các ban, ngành, đoàn thể; các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- UBND huyện;
- TT Đảng ủy, TT HĐND xã;
- Đ/c CT, các đ/c PCT UBND xã;
- Thành viên BPTN&TKQ xã;
- Lưu: VP.

CHỦ TỊCH

Hoàng Như Hoa

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

tại UBND xã Phú Thượng

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 532/QĐ-UBND
ngày 12/9/2022 của Chủ tịch UBND xã Phú Thượng)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về chức năng, nhiệm vụ, chế độ, trách nhiệm, về quy trình tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ; giải quyết hồ sơ, trả kết quả; mối quan hệ của các công chức chuyên môn tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; trách nhiệm của cán bộ, công chức có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND xã Phú Thượng (**gọi tắt là Bộ phận TN&TKQ**).

2. Đối tượng áp dụng

Cán bộ, công chức thuộc Bộ phận TN&TKQ; các tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính chịu sự điều chỉnh của Quy chế này.

Điều 2. Nguyên tắc hoạt động

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.

2. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.

3. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.

4. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

6. Cán bộ, công chức, viên chức cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các Điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

Điều 3. Những hành vi nghiêm cấm trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

c) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một Phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính;

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

đ) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

e) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

g) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

h) Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;

i) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mao danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

g) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cản trở quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

b) Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính;

c) Các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

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

Điều 4. Tổ chức của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã

1. Tên giao dịch đầy đủ: Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Tên viết tắt: Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (Bộ phận TN&TKQ).

2. Vị trí của Bộ phận TN&TKQ: Đặt tại trụ sở UBND xã, chịu sự quản lý toàn diện về hoạt động của UBND xã, do Chủ tịch UBND xã làm Trưởng bộ phận và có một số cán bộ, công chức chuyên môn được phân công làm việc chuyên trách tại Bộ phận.

Điều 5. Nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức của Bộ phận Một cửa

1. Nhiệm vụ

- Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử và bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử;

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

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, các công chức chuyên môn có liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được

giao hoặc ủy quyền cho công chức tại Bộ phận TN&TKQ giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

- Tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông khi có văn bản triệu tập của cấp trên;

- 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 thủ tục hành chính; 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;

- Bố trí, quản lý trang thiết bị tại Bộ phận TN&TKQ theo quy định và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), 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;

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

2. Cơ cấu tổ chức Bộ phận Một cửa

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã được kiện toàn nhiều lần. Hiện nay, tổng số cán bộ, công chức được phân công trực, làm việc tại Bộ phận TN&TKQ là 12 đồng chí, trong đó:

01 đồng chí Chủ tịch UBND xã làm Trưởng Bộ phận - Phụ trách chung.

02 đồng chí Phó Chủ tịch UBND xã - Giúp Trưởng bộ phận phụ trách, theo dõi hoạt động tại Bộ phận TN&TKQ.

09 đồng chí là công chức chuyên môn thuộc UBND xã được phân công trực tại Bộ phận TN&TKQ để tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc lĩnh vực phụ trách.

Điều 6. Quyền hạn của Bộ phận Một cửa

1. Được đề nghị các ban, ngành, đoàn thể các công chức chuyên môn có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

2. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, công dân; đôn đốc các đơn vị tham gia Bộ phận Một cửa xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết.

3. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá công chức, viên chức do các cơ quan đơn vị thuộc UBND huyện cử đến công tác 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.

4. 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, công dân; 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 thủ tục hành chính.

5. Đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng thông tin, hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thị trấn; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng hệ thống.

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

Điều 7. Trách nhiệm của người đứng đầu

Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa của UBND xã theo quy định tại Điều 9, Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Điều 8. Trách nhiệm của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

- a) Đeo thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;
- b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân thực hiện thủ tục hành chính;
- c) Hướng dẫn công dân thực hiện thủ tục hành chính;
- d) Phối hợp với công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị tham gia Bộ phận Một cửa để tiếp nhận, chuyên hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- đ) Theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.
- e) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân đối với công chức đơn vị giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyên hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, công dân;
- g) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với người đứng đầu Bộ phận Một cửa để sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương;
- h) Không được thực hiện hành vi quy định tại Điều 3 của Quy chế này;
- i) Thực hiện các chức trách, nhiệm vụ khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

Chương III

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ KẾT QUẢ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 9. Tiếp nhận thủ tục hành chính

1. Tiếp nhận thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công

Khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công cán bộ, công chức Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thực hiện nội dung sau đây:

a) Kiểm tra, xác thực tài khoản số của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức theo quy định. Trường hợp tổ chức, công dân chưa có tài khoản số, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn thực hiện hoặc tạo tài khoản cho cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công của tỉnh. Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản số được xác định theo số định danh của tổ chức, công dân ủy quyền;

b) Thực hiện kiểm tra dữ liệu điện tử của các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính. Trường hợp thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử có giá trị pháp lý của tổ chức, công dân đã được kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công của tỉnh với Hệ thống thông tin một cửa điện tử thì tổ chức, công dân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; công chức Bộ phận Một cửa kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử của tổ chức, công dân. Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành;

c) Đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành mà chưa có dữ liệu điện tử, công chức Bộ phận Một cửa thực hiện sao chụp (Scan), chuyển thành tài liệu điện tử trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của xã và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác của các nội dung theo bản giấy. Ký số vào tài liệu đã được số hóa theo quy định trước khi chuyển hồ sơ đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết;

d) Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của xã 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 Bộ phận Một cửa phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, công dân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền. Việc thông báo được thực hiện bằng văn bản hoặc gửi thư điện tử, gửi tin nhắn SMS tới tổ chức, công dân. Khi hồ sơ của tổ chức, công dân đã đầy đủ, hợp lệ thì công chức theo dõi Hệ thống thông tin một cửa điện tử của xã tiếp nhận và giải quyết theo quy trình.

2. Tiếp nhận thủ tục hành chính giấy: Hồ sơ thủ tục hành chính giấy thuộc lĩnh vực chuyên môn nào thì công chức được phân công thực hiện nhiệm vụ này có

trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ. Trường hợp công chức phụ trách chính vắng mặt, thì lãnh đạo cơ quan có trách nhiệm cử công chức khác (nếu có) trực tiếp tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân và chịu trách nhiệm về tính chính xác của hồ sơ tiếp nhận.

3. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích, công chức tham gia Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ và hướng dẫn, kiểm tra, xem xét tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn để tổ chức, công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định thì hướng dẫn đại diện tổ chức, công dân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ một lần đầy đủ, chính xác và nêu rõ lý do theo **Mẫu số 02** tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ thì công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo **Mẫu số 03** tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

d) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định thì công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo **Mẫu số 06** tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của thị trấn; lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo **Mẫu số 01** tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

Trường hợp có hồ sơ thủ tục hành chính được gửi thông qua dịch vụ Bưu chính công ích đến UBND xã Văn thư UBND xã có trách nhiệm chuyển hồ sơ về Bộ phận Một cửa ngay trong ngày nhận được hồ sơ theo bì thư (đựng hồ sơ) có dấu của Bưu điện đối với hồ sơ nhận trước 15 giờ hoặc trước 09 giờ ngày làm việc tiếp theo đối với hồ sơ nhận sau 15 giờ. Việc giao, nhận hồ sơ giữa Văn thư UBND xã với Bộ phận Một cửa được thể hiện trên Sổ theo dõi, trong đó ghi rõ giờ, ngày giao, nhận, chữ ký và họ tên đầy đủ của người giao, nhận.

4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay 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 ngày 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.

Điều 10. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, công chức được giao xử lý trực tiếp xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, công chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống xử lý một cửa xã và ghi thông tin vào

Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho công dân.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ

a) Công chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định, cập nhật thông tin vào Hệ thống xử lý một cửa xã và ghi thông tin vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào Hệ thống xử lý một cửa xã và lưu tại cơ quan giải quyết. Trường hợp cần có mặt cá nhân, tổ chức để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung thẩm tra, xác minh trên Hệ thống xử lý một cửa xã.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết công chức có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính 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 cá nhân, tổ chức. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. Thời gian giải quyết được tiếp tục tính sau khi nhận đủ hồ sơ. Quá thời gian thông báo trả lại hồ sơ để điều chỉnh, bổ sung cơ công chức có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính không có văn bản hướng dẫn, đề nghị bổ sung nội dung hồ sơ thì hồ sơ được xem là hợp lệ.

5. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính bản giấy

a) Trường hợp thủ tục hành chính 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 quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin Một cửa điện tử của xã; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) 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 lãnh đạo UBND quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin Một cửa điện tử của xã

- 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 cơ quan, đơn vị giải quyết. Trường hợp cần có mặt tổ chức, công dân 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 của xã để thông báo cho tổ chức, công dân được biết để phối hợp thực hiện.

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, Bộ phận Một cửa trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo **Mẫu số 02** tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này để gửi cho tổ chức, công dân. 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.

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

+ Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ gửi thông báo điện tử hoặc 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 của xã.

+ 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 trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của huyện hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. 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 cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

6. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự giải quyết của hồ sơ; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, công chức đầu mối (hoặc công chức trực tiếp xử lý hồ sơ) chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các công chức liên quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ công chức chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng công chức tham gia giải quyết. Công chức tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho công chức cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho công chức đầu mối (hoặc công chức tiếp nhận hồ sơ ban đầu) để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

7. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính

a) Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định;

b) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định tại các Khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều này; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

8. Các hồ sơ quy định tại các Khoản 1 và 2 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo **Mẫu số 03** tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này để gửi cho tổ chức, công dân thông qua Bộ phận Một cửa. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của hệ thống thông tin Một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

9. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cán bộ, công chức giải quyết thủ tục hành chính phải gửi văn bản xin lỗi tổ chức, công dân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo **Mẫu số 04** tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này. 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, công chức tiếp nhận hồ sơ 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, công dân qua thư điện tử, hoặc tin nhắn SMS, điện thoại.

Điều 11. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, công dân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trả cho tổ chức, công dân sau khi giải quyết xong thủ tục hành chính.

2. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan, đơn vị có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, công dân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật.

3. Tổ chức, công dân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia; trường hợp đăng ký nhận trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính công ích thì công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính chuyển kết quả đó sang đơn vị bưu chính để làm thủ tục vận chuyển trả kết quả đến tổ chức, cá nhân.

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được thông báo cho tổ chức, công dân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại.

5. Sau khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính, các cơ quan, đơn vị chuyên môn có trách nhiệm chuyển hồ sơ trả kết quả điện tử về Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, công dân.

a) Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử:

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được gắn mã số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính của Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của UBND huyện. Mã số giấy tờ gồm hai thành phần là mã số định danh của cá nhân, tổ chức và mã loại giấy tờ, trong đó mã loại giấy tờ đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được trả cho tổ chức, công dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công của tỉnh hoặc trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của huyện, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng bản giấy được trả theo quy định tại Điều 20 Nghị định 61/2018/NĐ-CP, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử cho tổ chức, công dân.

b) Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản giấy:

Công chức Bộ phận Một cửa số hóa (scan) nhập vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc Sổ theo dõi hồ sơ và thực hiện như sau:

- Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân và thu phí, lệ phí (nếu có); trường hợp tổ chức, công dân đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính theo quy định.

- Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với tổ chức, công dân để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, đơn vị chuyên môn giải quyết hồ sơ.

- Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với tổ chức, công dân để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ.

- Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, đơn vị chuyên môn làm quá hạn giải quyết cho tổ chức, công dân.

- Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn: Liên hệ để tổ chức, công dân nhận kết quả.

- Trường hợp tổ chức, công dân chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận Một cửa.

6. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của huyện để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ,

tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các thủ tục hành chính khác theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử

a) Thời hạn bảo quản hồ sơ thủ tục hành chính điện tử được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật chuyên ngành.

b) Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được lưu trữ điện tử và do UBND xã và cán bộ, công chức giải quyết quản lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của xã.

Chương IV

ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 13. Nguyên tắc đánh giá

1. Đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính là việc nhận xét, kết luận của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền, tổ chức, công dân về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức thực hiện và cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của UBND xã thực hiện theo nguyên tắc sau:

1. Khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật trong việc đánh giá và công bố kết quả đánh giá.

2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, công dân về chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính và kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ làm thước đo để đánh giá.

3. Bảo mật thông tin về tổ chức, công dân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

Điều 14. Thẩm quyền đánh giá

1. UBND xã đánh giá chất lượng, tiến độ việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của các cán bộ, công chức chuyên môn và đơn vị trực thuộc có thủ tục hành chính.

2. Các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính tự đánh giá chất lượng, tiến độ việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.

3. Tổ chức, công dân đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 15. Tiêu chí đánh giá

1. Tiêu chí đánh giá nội bộ của UBND xã:

a) Quá trình luân chuyển hồ sơ theo quy định;

b) Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính qua từng bộ phận nghiệp vụ theo các nội dung quy định tại các điểm a, d, e, g, h và i Khoản 2 Điều này;

c) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn trên tổng số hồ sơ tiếp nhận theo quy định.

2. Tiêu chí đánh giá của tổ chức, công dân:

- a) Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính so với quy định;
- b) Số lượng tổ chức, công dân phải yêu cầu bổ sung tài liệu để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;
- c) Số lần tổ chức, công dân phải liên hệ với Bộ phận Một cửa để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;
- d) Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin thủ tục hành chính được công khai so với quy định;
- đ) Thái độ ứng xử của cán bộ, công chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính;
- e) Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị;
- g) Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chi phí thực hiện thủ tục hành chính; các chi phí phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi thực hiện các thủ tục hành chính;
- h) Thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền, cán bộ, công chức đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân;
- i) Các nội dung khác (nếu có).

Điều 16. Xử lý kết quả đánh giá

1. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của UBND xã được công khai trên Trang thông tin điện tử của huyện.
2. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức UBND xã trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan

Lãnh đạo UBND xã; cán bộ, công chức trực tại Bộ phận TN&TKQ xã; các cá nhân, tổ chức liên quan đến giải quyết TTHC tại Bộ phận TN&TKQ xã có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

Điều 18. Kinh phí thực hiện

Kinh phí triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách nhà nước bảo đảm theo quy định về ngân sách nhà nước.

Điều 19. Khen thưởng, kỷ luật

1. Kết quả triển khai và thực hiện nhiệm vụ được giao trong tổ chức một cửa, một cửa liên thông của UBND xã và các đơn vị cùng với kết quả đánh giá thực

hiện thủ tục hành chính là một trong những căn cứ để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của cán bộ, công chức.

2. Cán bộ, công chức hoàn thành tốt các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được xem xét, khen thưởng đột xuất hoặc hàng năm theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

3. Cán bộ, công chức có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức, cá nhân thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh, các ban ngành, đoàn thể, cán bộ, công chức chuyên môn báo cáo bằng văn bản về UBND xã để xem xét giải quyết./.

Phụ lục
MỘT SỐ BIỂU MẪU

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 532/QĐ-UBND ngày 12/09 /2022 của
Chủ tịch UBND xã Phú Thới)*

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

Mẫu số 01

Dấu ký số của cơ quan (nếu là biểu mẫu điện tử)

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHÚ THƯỢNG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số /BPTNTKQ

....., ngày.....tháng.....năm.....

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ: (Liên 1 lưu)/ (Liên 2 giao cá nhân, tổ chức)

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.....

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, ngày.....tháng.....năm....

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)**(Chữ ký số của người tiếp nhận hồ sơ
nếu là biểu mẫu điện tử)***Ghi chú:**

- Cá nhân, tổ chức đến nhận kết quả phải theo giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hoặc giấy ủy quyền (Đối với trường hợp không phải chính chủ đến nhận kết quả);

- 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.

- Số điện thoại tiếp nhận ý kiến phản hồi của tổ chức, cá nhân:

- Phụ trách Bộ phận Một cửa:.....; Số Điện thoại:.....

Mẫu số 02

Dấu ký số của cơ quan (nếu là biểu mẫu điện tử)

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHÚ THƯỢNG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số /BPTNTKQ

....., 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:

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

.....

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 tiếp nhận hồ sơ

nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 03Dấu ký số của cơ
quan (nếu là biểu
mẫu điện tử)**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHÚ THƯỢNG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số /BPTNTKQ

....., ngày.....tháng.....năm.....

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã Phú Thượng.....

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:..... Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, 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)*

Mẫu số 04
 Dấu ký số của cơ
quan (nếu là biểu
mẫu điện tử)

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHÚ THƯỢNG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số /BPTNTKQ

....., ngày.....tháng.....năm.....

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ**Kính gửi: Ông/Bà/Tổ chức**

Vào hồi.... giờ, ngày..... tháng.....năm....., (Tên cơ quan, đơn vị) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính

..... của Ông/Bà/Tổ chức; mã số:

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ:.....

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.

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

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

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)

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

Mẫu số 05

Dấu ký số của cơ quan (nếu là biểu mẫu điện tử)

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHÚ THƯỢNG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số /BPTNTKQ

....., ngày.....tháng.....năm.....

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ sơ:

Hồ sơ của công dân: Ông/Bà/Tổ chức:.....

Số điện thoại:

Địa chỉ:

Thời gian nhận hồ sơ:Hạn trả kết quả:

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	GHI CHÚ
1. Giao: 2. Nhận: giờ... phút, ngày... tháng... năm Người giao Người nhận		
1. Giao: 2. Nhận: giờ... phút, ngày... tháng... năm Người giao Người nhận		
1. Giao: 2. Nhận: giờ... phút, ngày... tháng... năm Người giao Người nhận		

