

Số: 250/QĐ -UBND

Nghi Hưng, ngày 28 tháng 08 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành quy chế về tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND xã Nghi Hưng

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ NGHI HƯNG

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

Căn cứ Nghị định số 37/NĐ-CP ngày 05/5/2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

Căn cứ Nghị định số 108/2020/NĐ-CP ngày 14/9/2020 về sửa đổi bổ sung một số điều của Nghị định số 37/NĐ-CP ngày 05/5/2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

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

Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi một số điều 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 TTHC;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2022 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP của Chính phủ: Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 28/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định 104/2022/NĐ-CP ngày 21/12/2022 của Chính phủ sửa đổi các nghị định liên quan đến việc nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy khi thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công;

Căn cứ Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/03/2021 của Thủ tướng Chính phủ về Phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 23/2021/QĐ-UBND ngày 12/08/2021 của UBND tỉnh Nghệ An việc quy định quản lý tổ chức bộ máy, biên chế và cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý của UBND tỉnh Nghệ An;

Theo đề nghị của công chức Văn phòng - Thống kê UBND xã;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND xã Nghi Hưng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế các văn bản của UBND xã về việc 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 tại UBND xã.

Điều 3. Văn phòng UBND xã, các ban ngành và cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3; (t/h)
- UBND huyện Nghi Lộc ;
- TT Đảng ủy, TT HĐND xã;
- UBMT Tổ quốc xã; (b/c)
- Chủ tịch, PCT UBND xã;
- Lưu: VT.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Việt Thanh

QUY CHẾ

**Tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND xã Nghi Hưng**
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 288/QĐ-UBND ngày 28/8/2024
của Ủy ban nhân dân xã Nghi Hưng)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng.

1. Phạm vi điều chỉnh.

Quy chế này quy định quy trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký, trả kết quả việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Bộ phận Một cửa) và bàn giao kết quả cho tổ chức, cá nhân; chế độ báo cáo tình hình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa; Nhiệm vụ, trách nhiệm của của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa xã.

2. Đối tượng áp dụng.

a) Cán bộ, công chức, viên chức UBND xã thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã.

b) Tổ chức, cá nhân liên quan đến việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính được quy định tại quy chế này.

Điều 2. Khái niệm Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

1. Khái niệm Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả: được quy định tại Khoản 1, khoản 2 Điều 2 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Khái niệm cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông:

Được quy định tại Khoản 1, khoản 2 Điều 1, Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương ban hành kèm theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (Sau đây gọi tắt là Nghị định 61/2018/NĐ-CP).

Tại Bộ phận Một cửa xã tiếp nhận hồ sơ theo cơ chế Một cửa đối với các lĩnh vực Tư pháp, LĐ-TB&XH, Tài nguyên - Môi trường. Việc tiếp nhận hồ sơ theo cơ chế Một cửa liên thông thực hiện theo Quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh

3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thực hiện theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

4. Nguyên tắc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thực hiện theo Điều 4, Nghị định 45/2020/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và Điều 3, Nghị định số 42/2022/NĐ-CP của Chính phủ: Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

Điều 3. Địa điểm, cơ cấu tổ chức, thời gian làm việc, lịch trực của các ngành, trang thiết bị làm việc.

1. Địa điểm, cơ cấu tổ chức.

a) Địa điểm:

Bộ phận Một cửa xã đặt tại trụ sở cơ quan HĐND-UBND xã Nghi Hưng do Chủ tịch UBND xã quyết định thành lập và giao cho Văn phòng UBND xã trực tiếp quản lý để tổ chức thực hiện các nhiệm vụ theo quy định tại Điều 6 của Quy chế này.

b) Cơ cấu tổ chức: Bộ phận Một cửa xã gồm:

01 Lãnh đạo UBND xã, chịu trách nhiệm phụ trách chung, là Trưởng Bộ phận.

- 01 Công chức Văn phòng UBND xã, chịu trách nhiệm quản lý chung được quy định tại Điểm c, Khoản 3, Điều 10, Nghị định 61/2018/NĐ-CP và chịu trách nhiệm quản lý thu chi các khoản phí, lệ phí được giao thu tại Bộ phận Một cửa xã và các nguồn kinh phí cấp cho Bộ phận Một cửa hoạt động hàng năm

- Các công chức Tư pháp- Hộ tịch, Địa chính, Văn hóa - Xã hội ... được phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quyết định của Chủ tịch UBND xã.

2. Thời gian làm việc.

- Công chức Bộ phận Một cửa làm việc trong giờ hành chính theo quy định hiện hành.

3. Lịch trực của các ngành chuyên môn.

- Các thủ tục do các ngành chuyên môn khác chủ trì giải quyết: Thực hiện theo thông báo của UBND xã.

4. Trang thiết bị của Bộ phận Một cửa.

Văn phòng UBND xã có trách nhiệm tham mưu UBND xã đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị đảm bảo cho Bộ phận, đáp ứng nhu cầu làm việc và yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước. Từng bước hoàn thiện yêu cầu về trang thiết bị đồng bộ theo hướng hiện đại theo quy định của Điểm 7, Điều 1 Nghị định 107/2021/NĐ-CP về Sửa đổi, bổ sung điểm b khoản 2 Điều 13 Điểm b, Khoản 2, Điều 13, Nghị định 61/2018/NĐ-CP (Sau đây gọi tắt là Nghị định 107/2021/NĐ-CP); Điều 23, 24, 25 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP của Chính phủ Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

Điều 4. Đối với tổ chức, người dân.

1. Quy định chung.

- Tổ chức, cá nhân đến Bộ phận Một cửa thực hiện bất kỳ giao dịch phải thực hiện theo thứ tự. Không tập trung quá 02 người tại 01 quầy giao dịch, không chen lấn, xô đẩy, gây ồn ào, mất trật tự trong phòng giao dịch.

- Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết công việc theo cơ chế một cửa (cơ chế một cửa liên thông) nằm trong danh mục các lĩnh vực, công việc thực hiện theo cơ chế một cửa (cơ chế một cửa liên thông) do cơ quan có thẩm quyền quyết định ban hành:

+ Nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa theo quy định hoặc nộp trực tuyến qua cổng dịch vụ công trực tuyến UBND tỉnh qua trang web: [htt://dichvucong.nghean.gov.vn](http://dichvucong.nghean.gov.vn) (Chọn Bộ thủ tục hành chính cấp xã, đơn vị giải quyết: UBND xã Nghi Hưng), qua hệ thống dịch vụ bưu chính nơi gần nhất (Bộ phận Một cửa, UBND xã Nghi Hưng, huyện Nghi Lộc, tỉnh Nghệ An).

+ Chấp hành nghiêm túc quy chế làm việc của Bộ phận Một cửa, không trực tiếp gặp các công chức chuyên môn để yêu cầu giải quyết công việc.

+ Nộp đầy đủ phí và lệ phí theo quy định của Nhà nước (trực tiếp hoặc thanh toán trực tuyến qua mã QR được niêm yết công khai).

- Mọi tổ chức, cá nhân đều có quyền bình đẳng theo nguyên tắc công bằng, ai đến trước phục vụ trước trong việc yêu cầu hướng dẫn, giải quyết những công việc thuộc lĩnh vực được triển khai thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, quy trình “4 tại chỗ” theo quy định tại Khoản b, Điều 6, Thông tư 01/2018/TT-VPCP.

2. Giải quyết yêu cầu.

Công chức phụ trách giải quyết lần lượt cho công dân theo thứ tự, nếu hồ sơ hợp lệ, nhập dữ liệu hồ sơ vào phần mềm và xuất phiếu hẹn. Nếu hồ sơ không hợp lệ, nhập dữ liệu vào thủ tục hướng dẫn hồ sơ, xuất phiếu hướng dẫn hồ sơ theo Mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo quyết định này, kèm biểu mẫu theo quy định và mẫu tham khảo đồng thời hướng dẫn người dân khi đến nộp hồ sơ mang lại phiếu hướng dẫn và biểu mẫu đi kèm.

3. Đối với người dân, tổ chức đến nhận kết quả.

a) Trường hợp có giấy biên nhận/giấy hẹn:

- Nếu khách hàng là người đã nộp hồ sơ: Đến số thứ tự của mình thì xuất trình Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả.

- Nếu khách hàng không phải là người đã nộp hồ sơ: Đề nghị khách hàng cung cấp giấy giới thiệu/văn bản ủy quyền và xuất trình Giấy chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu hoặc các giấy tờ tùy thân khác. Khi nhận kết quả phải ký vào sổ tiếp nhận hoặc phiếu kiểm soát hồ sơ hoặc giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả bản lưu tại cơ quan tiếp nhận.

b) Trường hợp không có giấy biên nhận/giấy hẹn (bị thất lạc, bỏ quên...):

Xuất trình Giấy chứng minh nhân dân, hộ chiếu hoặc các giấy tờ tùy thân khác hoặc xuất trình tin nhắn được báo qua điện thoại di động của tổ chức, cá nhân để được nhận kết quả.

4. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.

Thực hiện theo Quy định tại Điều 6, Nghị định 61/2018/NĐ-CP và chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại các Khoản 2, 3 Điều 5 Nghị định 61/2018/NĐ-CP và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 5. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thực hiện theo quy định tại Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Điều 5, Nghị định 45/2020/NĐ-CP.

CHƯƠNG II

VAI TRÒ, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁC TỔ CHỨC, CÁ NHÂN CÓ TRÁCH NHIỆM TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 6. Vai trò, nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ trực tại Bộ phận Một cửa.

1. Vai trò.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của UBND xã là đầu mối tập trung trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, người dân để chuyển đến các ban ngành chuyên môn hoặc cấp có thẩm quyền giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức tại Điều 4 của Quy chế này đúng quy trình và quy định hiện hành của nhà nước.

2. Nhiệm vụ.

- Bộ phận Một cửa cấp xã thực hiện tiếp nhận hồ sơ tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân xã, một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã được giao tiếp nhận tại xã.

- Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Một cửa. Các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và các văn bản hướng dẫn khác, hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử theo quy định tại Điều 3,4,5 Thông tư 01/2018/TT-VPCP về công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết.

- Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, tiếp nhận, số hóa 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 về giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tại các Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định 42/2022/NĐ-CP.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị 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, viên chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

- Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên 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 đáp ứng các yêu cầu của việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- 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, viên 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.

- Thực hiện các nội dung quy định tại Khoản 12, Điều 1, Nghị định 107/2021/NĐ-CP về Sửa đổi khoản 3, bổ sung khoản 4 Điều 22 Nghị định 61/2018/NĐ-CP.

- Đối với các thủ tục hành chính được đưa vào danh mục thủ tục giải quyết theo phương châm “4 tại chỗ” và danh mục “đơn giản hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính” phải thực hiện nghiêm quy trình đã được phê duyệt, ban hành.

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

3. Quyền hạn.

- 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 thủ tục hành chính.

- 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 có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia Bộ phận Một cửa xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết.

- 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, 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.

- Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng thông tin và phần mềm ứng dụng của cổng dịch vụ công. 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.

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

Điều 7. Trách nhiệm của Công chức Kế toán, Văn phòng UBND xã.

1. Vào các ngày cuối tháng, công chức Văn phòng UBND xã phối hợp với công chức kế toán để kiểm tra đối chiếu, nộp phí, lệ phí vào Kho bạc nhà nước theo quy định. Trên cơ sở bảng kê thu phí, lệ phí, Công chức Kế toán lập bảng kê khai thuế chuyên cho Chi cục Thuế và hoàn tất chứng từ chuyển nộp Kho bạc theo quy định (Trước ngày mùng 5 hàng tháng). Sau khi hoàn tất các chứng từ liên quan, Công chức Kế toán chuyển cho Trưởng Bộ phận Một cửa để theo dõi.

2. Công chức Kế toán UBND xã chịu trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến việc đối chiếu, quyết toán, công khai các khoản thu nộp với Chi cục Thuế Khu vực Bắc Vinh và Kho bạc Nhà nước xã theo quy định hiện hành.

Điều 8. Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận Một cửa - Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

1. Thực hiện các nội dung quy định tại Điều 9, Nghị định 61/2018/NĐ-CP.

2. Ký văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức khi xảy ra tình trạng xử lý hồ sơ trễ hạn ngay khi nhận được văn bản xin lỗi từ các bộ phận chuyên môn chuyển về Bộ phận Một cửa.

3. Trực tiếp chỉ đạo việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại địa phương theo các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Thông tư 01/2018/TT-VPCP và quy chế tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa do Ủy ban nhân dân xã ban hành. Chịu trách nhiệm trước Hội đồng nhân dân cùng cấp, trước cơ quan hành chính nhà nước cấp trên về kết quả tiến độ, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền của địa phương.

4. Kịp thời chấn chỉnh và xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có hành vi vi phạm quy định tại Điều 4, Nghị định 61/2018/NĐ-CP về những điều cán bộ, công chức không được làm.

5. Định kỳ 01 quý/lần hoặc đột xuất, làm việc với các công chức chuyên môn có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn tại Bộ phận Một cửa.

Điều 9. Trách nhiệm của Văn phòng UBND xã.

Tham mưu cho chủ tịch UBND xã lập phương án nhân sự, cử cán bộ, công chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định 61/2018/NĐ-CP đến thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa.

1. Thực hiện theo các nội dung quy định tại Điều 12, NĐ 61/2018/NĐ-CP.

2. Chủ động phối hợp với Trưởng Bộ phận Một cửa quản lý cán bộ, công chức, được cử đến Bộ phận Một cửa công tác, tham mưu cho lãnh đạo UBND có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức không chuyên trách để kịp thời thay thế cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong các trường hợp người đó nghỉ có lý do để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân, kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút công chức từ Bộ phận Một cửa khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tăng, giảm hoặc quá ít (nếu tạm thời rút công chức về thì phải trao đổi với Trưởng Bộ phận Một cửa để có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết). Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì tham mưu cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế, thực hiện kiểm điểm, phê bình và gửi văn bản cho Trưởng Bộ phận Một cửa.

Chương III

HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN TN&TKQ THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 10. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính.

1. Công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa chịu trách nhiệm trong việc chuẩn bị các bộ hồ sơ mẫu để niêm yết và các biểu mẫu liên quan phục vụ người dân thực hiện các thủ tục hành chính. Hàng tháng lập phiếu để xuất nhu cầu in các mẫu biểu tổng hợp gửi về Văn phòng UBND xã.

2. Tiếp nhận, số hóa, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại Khoản 11, Điều 1, Nghị định 107/2021/NĐ-CP về sửa đổi bổ sung Khoản 1, Điều 21a, Nghị định 61/2018/NĐ-CP.

Các bước tiếp nhận thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp hay qua dịch vụ bưu chính thực hiện theo Điều 16, 17, 18, 19 của Nghị định 61/2018/NĐ-CP.

Điều 13. Giải quyết thủ tục hành chính.

Việc giải quyết thủ tục hành chính của các công chức chuyên môn phải tuân thủ mục tiêu chất lượng của UBND xã: Công khai, minh bạch; Công tâm, chu đáo; Đúng luật, đúng hẹn, đảm bảo thời gian quy định của pháp luật đồng thời thực hiện số hóa trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo lộ trình của UBND tỉnh.

Thực hiện các nội dung tại Khoản 11, Điều 1, Nghị định 107/2021/NĐ-CP về sửa đổi bổ sung Khoản 2, Điều 21a của Nghị định 61/2018/NĐ-CP. Đối với các thủ tục hành chính được đưa vào danh mục thủ tục giải quyết theo phương châm “5 tại

chỗ” và danh mục “đơn giản hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính” phải thực hiện nghiêm quy trình đã được phê duyệt, ban hành.

Trong trường hợp bất khả kháng, đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, công chức chuyên môn chịu trách nhiệm thụ lý hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và 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. 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 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 có).

Điều 14. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 20, Nghị định 61/2018/NĐ-CP, Khoản 11, Điều 1, Nghị định 107/2021/NĐ-CP và danh mục quy trình nội bộ, quy trình điện tử đã công bố. Công chức được giao nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa phải thực hiện số hóa để lưu trữ hồ sơ, đồng thời hỗ trợ người dân đánh giá hài lòng khi thực hiện thủ tục hành chính theo Kế hoạch và mẫu biểu được UBND xã ban hành hàng năm.

Trong trường hợp xảy ra sai sót, mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ thì thực hiện theo quy định tại Điều 21, Nghị định 61/2028/NĐ-CP.

Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh và Dịch vụ công quốc gia 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 và theo Điều 17, Nghị định 45/2020/NĐ-CP.

Điều 15. Thực hiện quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính.

1. Nguyên tắc xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính.

a) Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

b) Bảo đảm phù hợp với quy định của pháp luật và thực tiễn triển khai tại cơ quan.

2. Trách nhiệm của các công chức chuyên môn trong việc xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính:

Các công chức chuyên môn UBND xã chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát các quy trình nội bộ, quy trình điện tử đã được UBND tỉnh công bố, giải quyết thủ tục hành chính, quy trình xử lý thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết, đề xuất đơn giản hóa việc giải quyết thủ tục hành chính

thuộc thẩm quyền đối với toàn bộ các thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết cấp xã, thực hiện cắt giảm thành phần hồ sơ không cần thiết theo Nghị định 104/2022/NĐ-CP và gửi hồ sơ trình (gồm Tờ trình, dự thảo Quyết định phê duyệt) đến Công chức phụ trách đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính của Văn phòng HĐND - UBND huyện thẩm định, tổng hợp gửi Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 16. 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 thực hiện theo Thông tư 01/2018/TT-VP-CP 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
Mẫu số 6b	Mẫu báo cáo định kỳ tháng/quý/năm
Mẫu số 07	Mẫu Công văn trả hồ sơ
Mẫu số 08	Mẫu đơn đốc giải quyết hồ sơ

2. Quy định về sử dụng sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả:

a) Sổ được mở từ ngày 01 tháng 01 đến hết ngày 31 tháng 12 của năm, từ ngày 01 đến 05 hàng tháng, công chức các ngành chuyên môn chuyển sổ về cho Trưởng Bộ phận Một cửa kiểm tra. Khi hết năm phải thực hiện khóa sổ, người đứng đầu Bộ phận Một cửa ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu.

b) Việc ghi chép sổ phải được thực hiện thường xuyên, phải ghi liên tiếp theo thứ tự từng trang khi có tổ chức, cá nhân yêu cầu giải quyết TTHC, Sổ phải có số trang, không được bỏ trống, phải đóng dấu giáp lai từ trang đầu đến trang cuối sổ, nội dung ghi phải chính xác, chữ viết phải rõ ràng. Khi trả kết quả cho công dân, yêu cầu công dân ghi rõ thời gian, ký và ghi đầy đủ họ tên.

c) Sổ phải được ghi liên tục từ số 01 đến hết năm, trong trường hợp chưa hết năm mà sử dụng sang sổ khác, thì phải lấy tiếp số thứ tự cuối cùng của sổ trước, không được ghi từ số 01. Cuối năm hoặc sau khi hết sổ, công chức phải thực hiện việc chốt sổ, thống kê số lượng thủ tục hành chính đã giải quyết theo Mẫu số 10 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

d) Cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải in và điền đầy đủ, rõ ràng, chính xác nội dung yêu cầu trong biểu mẫu.

3. Công chức phải bảo quản sổ theo dõi cẩn thận, không tẩy xóa, làm bản, rách hay hư hỏng, làm mất sổ theo dõi. Sổ sau khi sử dụng, phải được lưu trữ cẩn thận. 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.

4. Đối với các ngành việc tiếp nhận 100% thủ tục hành chính trên phần mềm dịch vụ công có thể trích xuất danh sách trên phần mềm hàng ngày để đóng thành sổ tiếp nhận hồ sơ, trừ pháp luật chuyên ngành có quy định riêng.

Điều 16. Nội dung báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

1. Báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông bao gồm những nội dung chính sau:

2. Các nội dung báo cáo tại khoản 1 Điều này được bổ sung vào Phụ lục 5a, 6b, 7a Thông tư số 01/2020/TT-VPCP.

3. Các quy định về hình thức báo cáo, kỳ báo cáo, thời gian nhận báo cáo, báo cáo đột xuất, trách nhiệm của cơ quan báo cáo, cơ quan nhận báo cáo, thẩm quyền ký, ban hành báo cáo tổng hợp, chỉnh lý, bổ sung báo cáo được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 01/2020/TT-VPCP và qua phần mềm Báo cáo Chính phủ theo định kỳ vào ngày 18 đến 20 hàng tháng.

Chương IV

ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 17. Thẩm quyền đánh giá và việc triển khai các hoạt động đánh giá.

1. Thẩm quyền đánh giá được thực hiện theo các Điều 27, 28, 29, 30, 31, 32 Nghị định 61/2018/NĐ-CP và các Điều 12, 13, 14 Thông tư 01/2018/TT-VP-CP, trong đó quan tâm đến công tác đánh giá sự hài lòng của khách hàng từ tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính. Trên cơ sở kế hoạch đánh giá sự hài lòng của người dân doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính hàng năm, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ công chức các cơ quan chuyên môn UBND xã.

Văn phòng UBND xã thực hiện phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp và tổ chức khác thông qua việc điều tra xã hội học theo nội dung, chương trình, kế hoạch của cơ quan cấp trên.

Điều 18. Xử lý kết quả đánh giá.

1. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền được triển khai hàng tháng theo Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa. Hàng tháng được tổng hợp, báo cáo trong cuộc họp UBND xã định kỳ, thực hiện công khai tại cơ quan và trên trang thông tin điện tử xã.

2. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

Chương V

KINH PHÍ THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 19: Kinh phí thực hiện.

Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách nhà nước bảo đảm, được cấp có thẩm quyền giao theo phân cấp ngân sách nhà nước và từ các khoản phí, lệ phí giao thu tại Bộ phận Một cửa. Công chức Văn phòng có trách nhiệm phối hợp với Công chức Kế toán lập dự toán hàng năm từ kinh phí cải cách hành chính của địa phương, trình HĐND xã phê duyệt để đảm bảo nguồn kinh phí cho Bộ phận Một cửa xã hoạt động theo quy định. Thời gian gửi dự toán kinh phí trước ngày 30/12 hàng năm.

Điều 20. Khen thưởng, kỷ luật.

1. Trách nhiệm và kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của lãnh đạo UBND xã và của cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ chuyên trách tại Bộ phận Một cửa.

2. 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 hàng năm theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng. Công chức, viên chức có năng lực tốt trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là nguồn cán bộ trong quy hoạch, được cơ quan xem xét, bổ nhiệm.

3. Công chức có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật. UBND xã xử lý nghiêm đối với những trường hợp hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ từ 02 lần trở lên, đặt thêm thành phần hồ sơ ngoài quy định hoặc xử lý hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân chậm mà không có lý do chính đáng.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 21. Các công chức chuyên môn, Bộ phận Một cửa xã; các tổ chức, cá nhân có liên quan nghiêm chỉnh chấp hành các quy định trong quy chế này. Giao Trưởng Bộ phận Một cửa, Văn phòng UBND xã, phối hợp tốt với các bộ phận chuyên môn và các ban ngành liên quan tổ chức thực hiện tốt quy chế này.

Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, nếu có vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Văn phòng UBND xã để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân xã, UBND huyện xem xét, quyết định./.

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ NGHI HUNG

UBND XÃ NGHI HƯNG
BỘ PHẬN TN&TKQ

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

Số:..... /TNTKQ-HDHS

Nghi Hưng, ngày tháng năm 202...

PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ
(Liên Lưu hồ sơ, giao khách hàng)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả/ ngàn

Tiếp nhận hồ sơ của (ông, bà):.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại.....Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Yêu cầu ông (bà) 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
..... số điện thoại..... để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

UBND XÃ NGHĨ HƯNG
BỘ PHẬN TN&TKQ

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

Số:...../TN&TKQ-TCTNHS

Nghi Hưng, ngày tháng năm 202..

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Bộ phận Một cửa.....

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)

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 Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

UBND XÃ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BỘ PHẬN TN&TKQ

Số:...../TN&TKQ-TNHS

Nghi Hưng, ngày tháng năm 202..

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

(Liên: Lưu/giao khách hàng)

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:.....

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....

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

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

- Giấy tiếp nhận 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 và trả kết quả; một liên giao cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ. Liên 2 yêu cầu công dân khi đến nhận kết quả bàn giao lại cho Bộ phận TN&TKQ, ghi rõ thời gian nhận kết quả vào giấy này.

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

Mẫu số 04

UBND XÃ NGHI HƯNG
NGÀNH.....

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

Số:...../.....-PXL

Nghi Hưng, ngày tháng năm 202...

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.

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./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ phận TN&TKQ;
- Lưu HS.

TM.ỦY BAN NHÂN DÂN

CHỦ TỊCH

(Ký và ghi rõ họ tên)

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

UBND XÃ NGHĨ HƯNG
BỘ PHẬN TN&TKQ

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

Số:...../TNTKQ-KSGQHS

Nghi Hưng, ngày tháng năm 202..

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả số:

(Chuyên kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ này)

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)	Nội dung các bước thực hiện
1. Giao: Bộ phận TN&TKQ 2. Nhận:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....		1 – 4 giờ làm việc	
	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
1. Giao:..... 2. Nhận:giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....	giờ	
	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
1. Giao:..... 2. Nhận: Bộ phận TN&TKQ	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....	giờ	
	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
1. Giao: Bộ phận TN&TKQ 2. Nhận: Tổ chức, cá nhân	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....		Tổng thời gian giải quyết : ngày	
	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)	ĐÃ KIỂM SOÁT Ngày tháng năm 20...	

Ghi chú: - Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận ghi khi nhận bàn giao.

Biểu số 6b

TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC TẠI CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT TTHC

(Tháng năm 202.....)

Kỳ báo cáo: Tháng/Quý/năm

(Từ ngày tháng năm 202... đến ngày tháng năm 202 ...)

Đơn vị báo cáo:

Đơn vị nhận báo cáo:

Văn phòng HĐND-UBND

Đơn vị tính: Số hồ sơ TTHC

ST T	Lĩnh vực, công việc giải quyết theo cấp	Số hồ sơ nhận giải quyết			Số hồ sơ đã giải quyết					Số hồ sơ đang giải quyết			Ghi chú
		Tổng số	Trong đó		Tổng số	Trả đúng thời hạn	Trả quá hạn	Tồn đọng	Tổng số	Số hồ sơ đang giải quyết			
			HS nhận trực tuyến	Số kỳ trước chuyển qua						Số mới tiếp nhận	Chưa đến hạn	Quá hạn	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
1	Lĩnh vực A												
2	Lĩnh vực B												
3	Lĩnh vực C												
4	Lĩnh vực D												
	...												
	Tổng số												

Người lập biểu
(Ký, ghi rõ họ, tên)

..... ngày tháng năm

TRƯỞNG BỘ PHẬN

(Ký, đóng dấu, ghi rõ họ, tên)

Mẫu số 07

ỦY BAN NHÂN DÂN
Xã

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

Số:...../ UBND-TNTKQ

Nghi Hưng, ngày tháng năm 202

V/v trả lại hồ sơ

Kính gửi:

- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả
- Ông (bà).....

Ngày tháng năm, Phòng (Bộ phận)nhận được hồ sơ của ông (bà) yêu cầu được giải quyết thủ tục

Ngày hẹn trả kết quả theo quy định là: ngày tháng năm

Tuy nhiên, qua xử lý, thẩm định, hồ sơ của ông (bà) chưa đạt yêu cầu theo quy định. Gồm các nội dung sau:

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

Kính đề nghị ông (bà) hoàn thiện lại các nội dung đã nêu trên đúng quy định để công chức (chuyên môn) tiếp tục xử lý hồ sơ và trả kết quả cho ông (bà) trong thời gian sớm nhất.

Rất mong được sự thông cảm của ông (bà).

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu phòng CM.

TRƯỞNG BỘ PHẬN
(Ký tên, đóng dấu)

UBND XÃ

Mẫu số 08
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BỘ PHẬN TN&TKQ

Số:...../UBND.TN&TKQ

V/v đơn đốc giải quyết
hồ sơ TTHC

Nghi Hưng, ngày tháng năm 20....

Kính gửi: Ban UBND xã.

Ngày tháng năm....., Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận hồ
sơ của ông (bà) yêu cầu được giải quyết thủ tục

Ngày hẹn trả kết quả theo quy định là: ngày tháng năm

Tuy nhiên, đã đến hạn trả kết quả/quá hạn trả kết quả ngày nhưng Bộ
phận Tiếp nhận và trả kết quả chưa nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành
chính từ phòng (ban, ngành)..... đối với hồ sơ của tổ chức (cá
nhân).....

Giao công chức chuyên môn giải quyết hồ sơ

của tổ chức (cá nhân) để trả kết quả trong thời gian sớm nhất.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VP, BPTN&TKQ.

TRƯỞNG BỘ PHẬN
(Ký tên, đóng dấu)