

Số: /QĐ-UBND

Đắk Rve, ngày tháng năm

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc sửa đổi, bổ sung quy chế tổ chức và hoạt động của  
Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn Đắk Rve**

**ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ TRẤN ĐẮK RVE**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;*

*Căn cứ 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 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 số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều 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 thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 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 26/QĐ-UBND ngày 09/01/2019 của Ủy ban Nhân dân tỉnh Kon Tum về việc phê duyệt Đề án Tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh Kon Tum;*

*Căn cứ Quyết định số 107/QĐ-UBND ngày 14/8/2023 của Ủy ban Nhân dân thị trấn Đắk Rve về việc phê duyệt nhân sự được chỉ ra thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn Đắk Rve.*

*Theo đề nghị của công chức Văn phòng - Thống kê thị trấn Đắk Rve.*

**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 thị trấn Đắk Rve.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành và thay thế cho quyết định số 37/QĐ-UBND ngày 29 tháng 03 năm 2020 của UBND thị trấn Đắk Rve về ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND thị trấn Đắk Rve.

**Điều 3.** Công chức Văn phòng - Thống kê, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn Đắk Rve và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi thành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3;
- Văn phòng HĐND-UBND huyện (biết);
- Phòng Nội vụ (biết);
- TT Đảng ủy (b/c);
- TT HĐND thị trấn;
- Các ngành đoàn thể thị trấn;
- Chủ tịch, PCT UBND thị trấn;
- Trang thông tin điện tử thị trấn (đăng bài);
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Tấn Vũ**

**QUY CHẾ****Tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận  
và trả kết quả thị trấn Đắk Rve**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND  
ngày tháng năm của UBND thị trấn Đắk Rve)*

**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 nguyên tắc, chế độ làm việc, trách nhiệm của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thị trấn Đắk Rve (sau đây gọi tắt là Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả), các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là TTHC) tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị trấn Đắk Rve.

2. Đối tượng áp dụng: Quy chế này áp dụng đối với cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị trấn Đắk Rve.

**Điều 2. Nguyên tắc thực hiện**

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.

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 đầy 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 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.

8. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, cán bộ, công chức phải có thái độ thân thiện, hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với tổ chức, cá nhân.

### **Điều 3. Thời gian làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả**

1. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả làm việc trong giờ hành chính, vào tất cả các ngày làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ ngày nghỉ lễ theo quy định), cụ thể như sau:

Buổi sáng: Từ 07h00 phút - 11h00 phút

Buổi chiều: Từ 13h00 phút - 17h00 phút

2. Thời gian giải quyết hồ sơ, công việc của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả là thời gian làm việc theo quy định của Nhà nước (*không kể ngày nghỉ theo quy định*) và được xác định kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ của tổ chức, cá nhân.

### **Điều 4. Những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả**

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 trụ sở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và tại cơ quan có thẩm quyền 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) Yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa;

k) 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, mạo 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.

## **Điều 5. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả**

### **1. Quyền**

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính;

c) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của thủ tục hành chính;

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;

đ) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

### **2. Trách nhiệm**

a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;

b) Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả;

c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

d) 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 ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

## **Chương II**

### **CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN VÀ CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

#### **Điều 6. Chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả**

1. Chức năng: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn có chức năng hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyên giao hồ sơ cho các bộ phận chuyên môn xử lý và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đối với cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị trấn Đăk Rve.

#### 2. Nhiệm vụ:

a) 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 tiếp nhận và trả kết quả; 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 này; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử;

b) Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyên 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;

c) 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 tiếp nhận và trả kết quả giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

d) 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;

đ) 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;

e) Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định tại điểm b Khoản 2 Điều 13 Nghị định này 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;

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

### **Điều 7. Quyền hạn của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả**

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 thủ tục hành chính;

b) 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 tiếp nhận và trả kết quả xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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;

đ) 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;

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 8. Cơ cấu tổ chức và người làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp thị trấn có Trưởng Bộ phận và Phó Trưởng Bộ phận. Trưởng Bộ phận là Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn; Phó Trưởng Bộ phận là Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn hoặc công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân thị trấn là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã quy định tại Luật cán bộ, công chức. Căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương, Chủ tịch Ủy ban

nhân dân thị trấn phê duyệt danh sách nhân sự được cử ra thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị trấn.

### **Điều 9. Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả**

a) Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Được ký các văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị, bộ phận chức năng có liên quan đến giải quyết TTHC để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; có biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

b) Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, người đứng đầu Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có TTHC được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp đó để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC của các cơ quan chuyên môn tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

c) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay cán bộ, công chức, viên 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.

d) Giao nhiệm vụ cho cấp phó, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động 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.

đ) Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên 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 cán bộ, công chức, viên chức được biết.

e) Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để kịp thời tăng, giảm cán bộ, công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

f) Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

g) 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, viên chức xảy ra tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.



h) Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tại trụ sở Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

l) Quản lý, trình 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 Tiếp nhận và Trả kết quả 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 thủ tục hành chính.

### **Điều 10. Trách nhiệm của Phó Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả**

1. Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của Trưởng Bộ phận.
2. Điều hành hoạt động hàng ngày; ký các văn bản của của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo sự phân công, ủy quyền của Trưởng Bộ phận.

### **Điều 11. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả**

1. Tiêu chuẩn
  - a) Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức, lực lượng vũ trang;
  - b) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao;
  - c) 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.
2. Trách nhiệm
  - a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định này và các quy định khác của pháp luật có liên quan;
  - b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;
  - c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính 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;
  - d) 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; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;
  - đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; 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 thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của bộ, ngành, địa phương;
  - e) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;
  - g) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;
  - h) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan;

### 3. Quyền lợi

- a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân;
- b) Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác ở trong nước, nước ngoài theo quy định của pháp luật;
- c) Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật);
- d) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) tại cơ quan đã cử đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

## Chương III

### PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

#### **Điều 12. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị trấn tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của thị trấn và những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện được giao tiếp nhận hồ sơ tại thị trấn.

#### **Điều 13. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính**

1. Cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn;
  - a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;
  - b) Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính;
  - c) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);
  - d) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính.

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

- a) Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;
- b) Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;
- c) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép;
- d) Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;
- đ) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

Nội dung hướng dẫn được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính 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 người tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

**Điều 14. Quy định đối với tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả**

1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả được công chức hướng dẫn lập hồ sơ; tiếp nhận hồ sơ, ghi phiếu hẹn trả kết quả theo quy định.

2. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

3. Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong TTHC hoặc chưa được công khai theo quy định.

4. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan; khi nhận kết quả TTHC phải mang theo giấy hẹn trả kết quả và giấy tờ tùy thân (Giấy chứng minh thư nhân dân hoặc hộ chiếu,...) hoặc có giấy ủy quyền của người có tư cách pháp nhân (hoặc người đại diện theo pháp luật) đối với trường hợp không trực tiếp đi nhận, cử người đi nhận thay kết quả.

5. Không được cản trở việc giải quyết TTHC của các công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

6. Không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả trong quá trình giải quyết TTHC.

7. Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về những bất hợp lý của TTHC và các hành vi vi phạm của công chức trong thực hiện TTHC.

8. Khiếu nại, tố cáo công chức về việc giải quyết TTHC không đúng quy định.

9. Tổ chức, cá nhân khi đến giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phải có thái độ và ứng xử nghiêm túc.

10. Thực hiện quy định khác của pháp luật có liên quan.

**Điều 15. 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 thủ tục hành chính thông qua các cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính:

1. Trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả;
2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật;
3. Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

### **Điều 16. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại Khoản 1 và Khoản 2 Điều 15 Quy chế này công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; 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 của bộ, ngành, địa phương.

a) 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 theo quy định tại Khoản 3 Điều 13 Quy chế này và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

b) 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 thủ tục hành chính;

c) 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 ngày trả kết quả.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) 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 Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 17 Quy chế này.

3. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính 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. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

4. Trường hợp thủ tục hành chính 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 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 cán bộ, công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

### **Điều 17. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 17 Nghị định này, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

2. 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.

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, cán bộ, công chức, viên 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 Khoản 2, Khoản 3 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.

### **Điều 18. Chế độ họp, báo cáo của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả**

1. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hằng tháng (*hoặc khi có yêu cầu đột xuất*), Phó Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm thông kê tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC và các vấn đề liên quan báo cáo UBND thị trấn, Chủ tịch UBND thị trấn và thông báo về cơ quan, đơn vị có TTHC giải quyết tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

2. Định kỳ hàng tháng, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả họp để đánh giá kết quả hoạt động. Định kỳ 06 tháng họp kiểm điểm công tác của từng công chức làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hàng năm.

3. Trường hợp cần thiết, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tổ chức họp với các cơ quan, đơn vị để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

### **Điều 19. Kinh phí hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả**

1. Kinh phí hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả được bố trí trong dự toán hàng năm theo phân cấp ngân sách và quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

2. Kinh phí đầu tư xây dựng, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng hoặc thuê trụ sở Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin được chi theo quy định của pháp luật về đầu tư công và được thực hiện theo quy định của pháp luật về đấu thầu, xây dựng, công nghệ thông tin và pháp luật khác có liên quan.

3. Ngoài kinh phí do ngân sách nhà nước bảo đảm, Ủy ban nhân dân thị trấn được sử dụng các nguồn hợp pháp khác để thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 20. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị**

1. Các cơ quan, đơn vị, bộ phận, công chức có trách nhiệm phối hợp giải quyết các TTHC đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi trực tiếp hoặc bằng văn bản với Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả về lý do giải quyết chậm hoặc không giải quyết TTHC đã tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả do Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến; phải chủ động giải quyết các vấn đề về

quy trình thực hiện, thời gian và phương thức vận chuyển hồ sơ, tài liệu trong toàn bộ quá trình xử lý.

2. Các cán bộ, công chức chủ động rà soát các TTHC của mình, trên cơ sở đó báo cáo UBND thị trấn để báo cáo UBND huyện xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời TTHC giải quyết tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo quy định hiện hành.

3. Đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị trấn thì các đơn vị, công chức thực hiện theo quy chế làm việc của UBND thị trấn.

### **Điều 16. Mối quan hệ công tác giữa Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả với các cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch UBND thị trấn. Phó Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Trưởng bộ phận-Chủ tịch UBND thị trấn để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Trưởng bộ phận-Chủ tịch UBND thị trấn về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

2. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả quan hệ với các cơ quan, đơn vị, địa phương theo nguyên tắc phối hợp. Khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả nhưng có liên quan đến các cơ quan, đơn vị thì Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phải trao đổi ý kiến bằng văn bản đối với các cơ quan, đơn vị đó.

3. Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức trong thời gian được cử đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả được UBND thị trấn phê duyệt. Các cơ quan, đơn vị bố trí công chức phối hợp với Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết trong những trường hợp công chức của cơ quan, đơn vị đang làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định.

## **Chương IV KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

### **Điều 17. Khen thưởng**

1. Thực hiện tốt việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo chất lượng và thời gian quy định là cơ sở để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của cán bộ, công chức và Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn có liên quan.

2. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nếu có thành tích xuất sắc hoặc hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao thì được UBND thị trấn khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của Luật Thi đua - Khen thưởng.

**Điều 18. Kỷ luật**

1. Trong khi thi hành nhiệm vụ, nếu công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các công chức chuyên môn khác thuộc UBND thị trấn thiếu tinh thần trách nhiệm, làm trái với quy định này hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật và nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân trong quá trình liên hệ giải quyết công việc phải chấp hành các nội quy, những quy định của Quy chế này và các văn bản 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 công chức thì phải thông báo ngay với Chủ tịch UBND thị trấn hoặc cấp có thẩm quyền để có hình thức xử lý thích đáng.

**Chương V  
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH****Điều 19. Tổ chức thực hiện**

1. Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn, Phó Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thị trấn và công chức có liên quan chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu phát sinh vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh các đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Văn phòng-Thống kê thị trấn để tham mưu UBND thị trấn xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

---

**Phụ lục**  
**MỘT SỐ BIỂU MẪU**

|           |   |
|-----------|---|
| Mẫu số 01 | Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ                                    |
| Mẫu số 02 | Mẫu sổ theo dõi hồ sơ   |
| Mẫu số 03 | Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả                             |
| Mẫu số 04 | Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ                          |
| Mẫu số 05 | Mẫu thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ                                     |
| Mẫu số 06 | Mẫu thông báo không giải quyết TTHC                                     |
| Mẫu số 07 | Mẫu thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả và xin lỗi cá nhân, tổ chức |
| Mẫu số 08 | Mẫu thư xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả                    |



TÊN CƠ QUAN  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:..... /HDHS

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

**PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ**

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:

.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại..... Email:.....

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

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

.....

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

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

TÊN CƠ QUAN  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ

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

**SỔ THEO DÕI HỒ SƠ**

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

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

TÊN CƠ QUAN  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../TNHS

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**

**Mã hồ sơ:.....**

*(Liên: Lưu/giao khách hàng)*

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:.....

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

2. Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

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

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

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

6. Đăng ký nhận kết quả tại:.....

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

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Ghi chú:**

- Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên chuyên 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;

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

TÊN CƠ QUAN  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../KSGQHS

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

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

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

(Chuyển 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<br>(Trước hạn/đúng hạn/quá hạn) | GHI CHÚ |
|----------------|--|--|--|---------|
| 1. Giao:       | ...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....  |  |  |         |
| Bộ phận TN&TKQ | <b>Người giao</b><br>(Ký và ghi rõ họ tên) | <b>Người nhận</b><br>(Ký và ghi rõ họ tên) |  |         |
| 2. Nhận:.....  |  |  |  |         |
| 1. Giao:.....  | ...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....  |  |  |         |
| 2. Nhận: ..... | <b>Người giao</b><br>(Ký và ghi rõ họ tên) | <b>Người nhận</b><br>(Ký và ghi rõ họ tên) |  |         |
| 1. Giao: ..... | ...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....  |  |  |         |
| 2. Nhận: ..... | <b>Người giao</b><br>(Ký và ghi rõ họ tên) | <b>Người nhận</b><br>(Ký và ghi rõ họ tên) |  |         |
| .....          | .....                                      |  |  |         |
| 1. Giao:.....  | ...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....  |  |  |         |
| 2. Nhận:       | <b>Người giao</b><br>(Ký và ghi rõ họ tên) | <b>Người nhận</b><br>(Ký và ghi rõ họ tên) |  |         |
| Bộ phận TN&TKQ |  |  |  |         |

**Ghi chú:**

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính 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 ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.

.....(1).....

.....(2).....

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

Số: ... /TB- (3)

..., ngày ... tháng ... năm

**THÔNG BÁO**  
**Về việc đề nghị bổ sung hồ sơ**

Kính gửi: ..... (4) .....

Ngày ... tháng ... năm ... , ... (2)... đã nhận hồ sơ của quý (ông/bà/tổ chức) đề nghị giải quyết ... (5).

Do sai sót của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của ... (6)... (nếu có)/Sau khi thẩm tra, xác minh, hồ sơ nói trên chưa đủ điều kiện giải quyết theo quy định. Để hoàn chỉnh hồ sơ, bảo đảm giải quyết TTHC đúng quy định, đề nghị quý (ông/bà/tổ chức) vui lòng bổ sung (hoặc điều chỉnh) một số giấy tờ trong hồ sơ như sau:

1. ....
2. ....

Rất mong quý (ông/bà/tổ chức) hoàn thành việc bổ sung hồ sơ và gửi lại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của ... (6) ... trước ngày ... (7) ...

Xin trân trọng cảm ơn sự phối hợp của quý (ông/bà/tổ chức)/.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: hồ sơ.

**LÃNH ĐẠO CƠ QUAN/ĐƠN VỊ**

[chữ ký, họ tên, đóng dấu (nếu có)]

**Ghi chú:**

- Mẫu này áp dụng cho cơ quan/đơn vị chuyên môn trực tiếp giải quyết TTHC đề nghị cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ. Cơ quan/đơn vị chuyên môn chuyên Thông báo này đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để gửi cho cá nhân, tổ chức.

- (1): Tên cơ quan chủ quản (nếu có) của cơ quan/đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC. Ví dụ: Phòng Nội vụ huyện là cơ quan trực tiếp giải quyết TTHC thì cơ quan chủ quản là UBND huyện Kon Rẫy; UBND xã Tân Lập trực tiếp giải quyết TTHC thì không có cơ quan chủ quản.

- (2): Tên cơ quan/đơn vị chuyên môn trực tiếp giải quyết TTHC.

- (3): Viết tắt tên cơ quan/đơn vị chuyên môn trực tiếp giải quyết TTHC.

- (4): Tên cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

- (5): Tên TTHC cá nhân, tổ chức đề nghị giải quyết.

- (6): Tên cơ quan chủ quản của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

- (7): Thời hạn để cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ.

.....(1).....

.....(2).....

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

Số: ... /TB- (3)

..., ngày ... tháng ... năm

**THÔNG BÁO**  
**Về việc không giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức**

Kính gửi: ..... (4) .....

Ngày ... tháng ... năm ... , Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của ... (5)... đã nhận hồ sơ của quý (ông/bà/tổ chức) đề nghị giải quyết ... (6). Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết TTHC là ... giờ ... phút, ngày ... tháng ... năm ...

Sau khi thẩm định/thẩm tra/xác minh và đối chiếu với các quy định, (2) không thể giải quyết hồ sơ của (ông/bà/tổ chức) với lý do cụ thể sau:

... (7) .....

.....

... (2) trả lại (ông/bà/tổ chức) toàn bộ hồ sơ kèm theo Thông báo này.

Trân trọng./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, hồ sơ.

**LÃNH ĐẠO CƠ QUAN**

[chữ ký, họ tên, đóng dấu]

**Ghi chú:**

- Mẫu này áp dụng cho cơ quan giải quyết TTHC thông báo cho cá nhân, tổ chức khi hồ sơ không đủ điều kiện để giải quyết.

- (1): Tên cơ quan chủ quản (nếu có) của cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC. Ví dụ: Cơ quan giải quyết TTHC là Phòng Tài chính thì cơ quan chủ quản là UBND huyện Kon Rẫy; cơ quan giải quyết TTHC là UBND xã Tân Lập thì không có cơ quan chủ quản.

- (2): Tên cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC. Ví dụ: Phòng Tài chính, UBND xã Tân Lập.

- (3): Viết tắt tên cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC.

- (4): Tên cá nhân, tổ chức.

- (5): Cơ quan chủ quản của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

- (6): Tên TTHC cá nhân, tổ chức đề nghị giải quyết.

- (7): Nêu đầy đủ các căn cứ pháp lý của việc không giải quyết hồ sơ.

.....(1).....  
 .....(2).....

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

Số: ... /TB- (3) ... , ngày ... tháng ... năm

**THÔNG BÁO**  
**Về việc hạn lại thời gian trả kết quả và xin lỗi cá nhân, tổ chức**

Kính gửi: ..... (4) .....

Ngày ... tháng ... năm ... , Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của ... (5)... đã nhận hồ sơ của quý (ông/bà/tổ chức) đề nghị giải quyết ... (6) ... Thời gian hạn trả kết quả giải quyết TTHC là ... giờ ... phút, ngày ... tháng ... năm ...

Tuy nhiên, do ... (7), cơ quan chưa giải quyết TTHC cho quý (ông/bà/tổ chức) đúng thời gian đã hạn.

Cơ quan xin thành thật xin lỗi quý (ông/bà/tổ chức) vì sự chậm trễ nói trên.

Thời gian trả kết quả giải quyết TTHC hạn lại vào: ... giờ ... phút, ngày ... tháng ... năm ...

Xin chân thành cảm ơn sự lượng thứ của quý (ông/bà/tổ chức)/.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ...;
- Lưu: hồ sơ.

**LÃNH ĐẠO CƠ QUAN/ĐƠN VỊ**

[chữ ký, họ tên, đóng dấu]

**Ghi chú:**

- Mẫu này áp dụng cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC thông báo hạn lại thời gian trả kết quả và xin lỗi cá nhân, tổ chức khi làm quá hạn giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức. Cơ quan cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC gửi Thông báo này đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

- (1): Tên cơ quan chủ quản (nếu có) của cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC. Ví dụ: cơ quan giải quyết TTHC là Phòng Tài chính thì cơ quan chủ quản là UBND huyện Kon Rẫy; cơ quan giải quyết TTHC là UBND xã Tân Lập thì không có cơ quan chủ quản.

- (2): Tên cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC.

- (3): Viết tắt tên cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC.

- (4): Tên cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

- (5): Cơ quan chủ quản của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

- (6): Tên TTHC cá nhân, tổ chức đề nghị giải quyết.

- (7): Nêu lý do khách quan/chủ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ.

VĂN PHÒNG...(1)...  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
 TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số: ... /TXL

... , ngày ... tháng ... năm ...

### THƯ XIN LỖI

Kính gửi: ..... (2) .....

Ngày ... tháng ... năm ... , Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của ... (1)... đã nhận hồ sơ của quý (ông/bà/tổ chức) đề nghị giải quyết ... (3) ....

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đã sai sót ở khâu tiếp nhận nên hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết theo quy định, làm ảnh hưởng đến thời gian giải quyết TTHC cho quý (ông/bà/tổ chức).

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của ... (1) ... thành thật xin lỗi vì đã gây nên sự việc đáng tiếc nêu trên. Kính mong quý (ông/bà/tổ chức) lượng thứ và vui lòng bổ sung hồ sơ theo đề nghị tại Thông báo số ... /TB-... ngày ... tháng ... năm ... của ... (4).

Xin chân thành cảm ơn sự lượng thứ của quý (ông/bà/tổ chức)/.

|                  |                      |                                  |
|------------------|----------------------|----------------------------------|
| <b>Nơi nhận:</b> | <b>NGƯỜI XIN LỖI</b> | <b>XÁC NHẬN LÃNH ĐẠO CƠ QUAN</b> |
| - Như trên;      | [ký, ghi rõ họ tên]  | [chữ ký, họ tên, đóng dấu]       |
| - Lưu: hồ sơ.    |                      |                                  |

*Ghi chú:*

- Mẫu này áp dụng cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan tiếp nhận hồ sơ xin lỗi cá nhân, tổ chức khi để ra sai sót trong quá trình tiếp nhận. Công chức gây nên sai sót ký vào Thư xin lỗi, có xác nhận của lãnh đạo cơ quan (Chánh Văn phòng HĐND&UBND huyện/Chủ tịch UBND các xã, thị trấn) và gửi cho cá nhân, tổ chức, đồng thời lưu một (01) bản trong hồ sơ.

- (1): Tên cơ quan chủ quản của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Ví dụ: Văn phòng HĐND&UBND huyện, UBND xã Đăk Tơ Lung.

- (2): Tên cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

- (3): Tên TTHC cá nhân, tổ chức đề nghị giải quyết.

- (4): Số, ký hiệu, ngày tháng năm Thông báo của cơ quan/đơn vị đề nghị bổ sung hồ sơ.