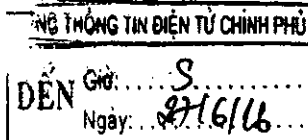


Số: 27 /2016/QĐ-UBND

Hà Tĩnh, ngày 20 tháng 6 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông
tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh**



ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của HĐND và UBND ngày 03/12/2004;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

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

Xét đề nghị của Sở Nội vụ tại Văn bản số 495/SNV-CCHC ngày 18/5/2016 (kèm theo Báo cáo thẩm định số 286/BC-STP ngày 09/5/2016 của Sở Tư pháp),

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh.

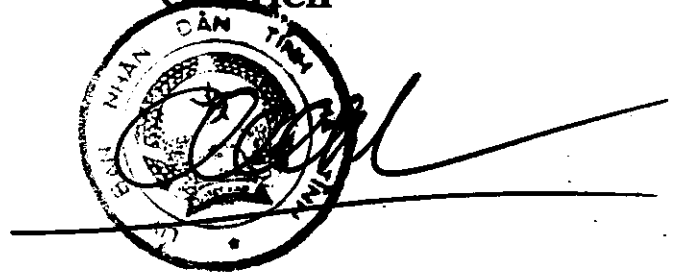
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ban hành và thay thế các Quyết định: số 2663/2007/QĐ-UBND ngày 09/10/2007; số 44/2007/QĐ-UBND ngày 23/10/2007 của UBND tỉnh.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và Thủ trưởng các cơ quan liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Cục Kiểm tra văn bản Bộ Tư pháp;
- Website Chính phủ;
- T.T Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Ban Pháp chế HĐND tỉnh;
- Lưu: VT, NC₁;
- Gửi:
- + Bản giấy: TP không nhận bản điện tử;
các Sở: Tư pháp, Sở Nội vụ;
- + Bản điện tử: Các thành phần còn lại.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Đặng Quốc Khánh

QUY ĐỊNH

**Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông
tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh
(Ban hành kèm theo Quyết định số 27/2016/QĐ-UBND
ngày 20/6/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh)**

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Cơ chế một cửa là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của một cơ quan hành chính nhà nước trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Cơ chế một cửa liên thông là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của một cơ quan hành chính nhà nước.

Điều 2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là đầu mối tập trung hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để chuyển đến các cơ quan chuyên môn hoặc cấp có thẩm quyền giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức; theo dõi, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, công chức liên quan.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Việc giải quyết thủ tục hành chính phải tuân thủ đúng thành phần hồ sơ, trình tự, thời gian đã được công bố. Hồ sơ thủ tục hành chính chỉ được tiếp nhận và trả kết quả tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, không được tiếp nhận, trả kết quả tại bộ phận chuyên môn.

2. Công khai kịp thời, đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng; dễ tiếp cận, dễ khai thác sử dụng các thông tin: Nội dung thủ tục hành chính; mức thu phí, lệ phí (nếu có); quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; họ tên, chức danh công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; thời gian tiếp nhận và trả kết quả; địa chỉ tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị về thủ tục hành chính. Ngoài cách thức công khai bắt buộc bằng hình thức niêm yết tại trụ sở, Bộ phận tiếp nhận

và trả kết quả, Cổng/Trang thông tin điện tử, các cơ quan, đơn vị có thể sử dụng các hình thức công khai phù hợp khác.

3. Đảm bảo giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức nhanh chóng, thuận tiện, khách quan, công bằng; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại một cơ quan chuyên môn.

4. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị, công chức trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

5. Công chức của bộ phận, phòng chuyên môn không trực tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

6. Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 4. Phạm vi, cơ quan áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Cơ chế một cửa được áp dụng trong thực hiện các thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị sau:

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (sau đây gọi chung là sở, ban, ngành).

b) Các cơ quan trực thuộc sở, ban, ngành (sau đây gọi chung là Đơn vị cấp 2 thuộc sở, ban, ngành).

c) Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện).

d) Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã).

đ) Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh Hà Tĩnh (sau đây gọi chung là cơ quan ngành dọc).

e) Các doanh nghiệp nhà nước, đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh vận dụng Quy định này để tổ chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Cơ chế một cửa liên thông được áp dụng trong thực hiện các thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: Đầu tư; đất đai; đăng ký kinh doanh; cấp giấy phép xây dựng; tư pháp; lao động, thương binh, xã hội và các lĩnh vực khác thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan, đơn vị quy định tại Khoản 1 Điều này.

Điều 5. Quy định về mã hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính

1. Mã hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là mã hồ sơ) được sử dụng thống nhất trong hoạt động giao dịch giữa các cơ quan, đơn vị với cá nhân, tổ chức và giữa các cơ quan, đơn vị với nhau, cụ thể:

a) Trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết giao cho

cá nhân, tổ chức và các văn bản, tài liệu khác liên quan đến việc giải quyết công việc.

b) Trong lĩnh vực ứng dụng công nghệ thông tin tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh (phần mềm, cơ sở dữ liệu).

2. Mã hồ sơ có cấu trúc như sau:

S(H/H-X_(n))-(Mã thủ tục hành chính)-DD/MM/YY-Z. Trong đó:

a) S: Mã của các sở, ban, ngành (bao gồm cả các đơn vị cấp 2 thuộc các sở, ban, ngành), được quy định là tên viết tắt các chữ cái đầu tiên tên của đơn vị (ví dụ: Sở Nội vụ: SNV; Sở Ngoại vụ: SNgV).

- H: Mã của Ủy ban nhân dân cấp huyện, được quy định là tên viết tắt các chữ cái đầu tiên tên của huyện (ví dụ: Kỳ Anh: KA; thị xã Kỳ Anh: TXKA).

- H-X_(n): Mã của Ủy ban nhân dân cấp xã, được quy định là tên viết tắt của các chữ cái đầu tiên tên của huyện, của xã và số thứ tự của xã do UBND cấp huyện quy định (ví dụ: phường Sông Trí, thị xã Kỳ Anh: TXKA-ST₁; phường Kỳ Trinh, thị xã Kỳ Anh: TXKA-KT₂).

b) Mã thủ tục hành chính: Do Bộ Tư pháp cấp. Trường hợp TTHC chưa có mã hồ sơ do Bộ Tư pháp cấp thì người tiếp nhận hồ sơ để trống và bổ sung hoàn thiện hồ sơ lưu khi được cấp mã.

c) DD/MM/YY: Mã ngày, tháng, năm tiếp nhận hồ sơ. Trong đó YY là 02 số cuối của năm.

d) Z: Mã thứ tự hồ sơ được tiếp nhận trong năm, được đánh theo thứ tự tăng dần của số lượng thủ tục hành chính được giải quyết trong từng lĩnh vực thủ tục hành chính.

Ví dụ: Mã hồ sơ đầy đủ của thủ tục “Hỗ trợ kinh phí thực hiện chính sách khuyến khích phát triển nông nghiệp, nông thôn thực hiện Tái cơ cấu ngành nông nghiệp Hà Tĩnh theo hướng nâng cao giá trị gia tăng và phát triển bền vững, gắn với xây dựng nông thôn mới” được cá nhân, tổ chức nộp tại xã Cẩm Lạc, huyện Cẩm Xuyên ngày 30/3/2016, như sau: CX-CL₁-(T-HTI-285168-TT)-30/03/16-45.

3. Trường hợp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả được viết lại sau khi cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ theo quy định: Mã hồ sơ trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả được ghi thêm chữ B vào bên phải của mã hồ sơ.

4. Mã hồ sơ của các hồ sơ thủ tục hành chính liên thông theo mã hồ sơ của cơ quan đầu mối tiếp nhận hồ sơ.

5. Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày mã thủ tục hành chính được Bộ Tư pháp cấp, Sở Tư pháp có trách nhiệm thông báo kịp thời đến các cơ quan, đơn vị liên quan biết để cập nhật, sử dụng.

6. Đối với đơn vị trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh Hà Tĩnh vận dụng cách quy định về cấu trúc mã hồ sơ giải quyết TTHC được quy định tại Khoản 2 Điều này để vận dụng hợp lý tại cơ quan, đơn vị; trường hợp

các cơ quan, đơn vị sử dụng phần mềm chuyên ngành giải quyết thủ tục hành chính do Bộ chủ quản cung cấp thì cơ quan, đơn vị sử dụng mã hồ sơ theo quy định của Bộ.

Chương II

QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 6. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa

1. Tiếp nhận hồ sơ

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính hoặc nộp trực tuyến (ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến) hoặc cách thức thực hiện khác theo quy định. Cá nhân, tổ chức khi gửi hồ sơ qua dịch vụ bưu chính ghi rõ địa chỉ gửi, địa chỉ nhận kết quả và tự chi trả cước phí theo quy định của đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính.

b) Khi giao dịch tiếp nhận hồ sơ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra hồ sơ và xử lý như sau:

Trường hợp hồ sơ hợp lệ, đầy đủ theo quy định: Phải tiếp nhận hồ sơ; nhập thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ (theo mẫu số 02 tại Phụ lục kèm theo Quy định này) hoặc Phần mềm điện tử (nếu có); lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (theo mẫu số 03 tại Phụ lục kèm theo Quy định này); giao Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả có đầy đủ thông tin cho người nộp hồ sơ hoặc gửi qua đường bưu chính (nếu hồ sơ được gửi qua đường bưu chính), hoặc gửi vào tài khoản trực tuyến hoặc địa chỉ thư điện tử mà người nộp hồ sơ đã đăng ký (nếu hồ sơ được nộp trực tuyến từ mức độ 3 trở lên).

Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, chưa đầy đủ theo quy định: Hướng dẫn cụ thể, đầy đủ, một lần; lập Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (theo mẫu số 01 tại Phụ lục kèm theo Quy định này), giao cho người nộp hồ sơ hoặc gửi qua đường bưu chính (nếu hồ sơ gửi qua dịch vụ bưu chính), hoặc gửi vào tài khoản trực tuyến hoặc địa chỉ thư điện tử mà người nộp hồ sơ đã đăng ký (nếu hồ sơ được nộp trực tuyến từ mức độ 3 trở lên). Trong thời hạn 24 giờ kể từ thời điểm nhận hồ sơ, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gửi Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ đối với hồ sơ được nộp qua đường bưu chính hoặc nộp trực tuyến từ mức độ 3 trở lên.

Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết: Hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; nếu cá nhân, tổ chức yêu cầu có văn bản trả lời, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải trả lời bằng văn bản nêu rõ lý do hồ sơ không được tiếp nhận. Trường hợp cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ qua đường bưu điện hoặc dịch vụ công trực tuyến thì công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải trả lời bằng văn bản gửi qua đường bưu chính (nếu hồ sơ được gửi qua đường bưu chính), hoặc gửi vào tài

khoản trực tuyến hoặc địa chỉ thư điện tử mà người nộp hồ sơ đã đăng ký (nếu hồ sơ được nộp trực tuyến từ mức độ 3 trở lên).

c) Trường hợp công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được phân công giải quyết hồ sơ thì nhập thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ, phần mềm điện tử (nếu có) và xử lý như sau:

Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết, công chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; xử lý, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

2. Chuyển hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại điểm b, khoản 1 Điều này, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (theo mẫu số 04 tại Phụ lục kèm theo Quy định này); bàn giao hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho công chức, bộ phận hoặc phòng chuyên môn liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Việc bàn giao hồ sơ được tiến hành ngay trong ngày tiếp nhận hồ sơ. Hồ sơ tiếp nhận vào 30 phút cuối buổi chiều của ngày giao dịch tiếp nhận và trả kết quả phải được bàn giao chậm nhất vào đầu giờ của ngày làm việc kế tiếp.

3. Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức, bộ phận hoặc phòng chuyên môn giải quyết như sau:

a) Thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

b) Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Báo cáo cấp có thẩm quyền bàn giao lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung (theo mẫu số 05 tại Phụ lục kèm theo Quy định này). Thời gian cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ.

c) Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết (theo mẫu số 06 tại Phụ lục kèm theo Quy định này). Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

d) Đối với các hồ sơ quá hạn giải quyết: Tham mưu lãnh đạo cơ quan có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó nêu rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả lần sau (theo mẫu số 07 tại Phụ lục kèm theo Quy định này). Thời hạn trả kết quả lần sau không được quá 1/3 thời gian quy định giải quyết thủ tục hành chính đó.

4. Trả kết quả giải quyết

Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ, phần mềm điện tử (nếu có) và thực hiện như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định; trường hợp cá nhân, tổ chức 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; nếu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 thì việc trả kết quả và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả.

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết, phải bổ sung hồ sơ: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để đề nghị bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ và theo mẫu số 08 tại Phụ lục kèm theo Quy định này). Hồ sơ chờ bổ sung được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và chuyển lại cho công chức, bộ phận, phòng chuyên môn đã thụ lý trước đó khi cá nhân, tổ chức đã hoàn thiện hồ sơ theo thông báo.

c) Đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo văn bản thông báo không đủ điều kiện giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ.

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức (trong đó nêu rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả lần sau); đồng thời, gửi 01 bản về phòng Nội vụ (đối với thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã thuộc huyện), Sở Nội vụ (đối với thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành) để theo dõi, đánh giá.

đ) Trường hợp cá nhân, tổ chức 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 tiếp nhận và trả kết quả theo quy định.

Điều 7. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông

1. Tiếp nhận, bàn giao hồ sơ

a) Hồ sơ được nộp trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức (sau đây gọi chung là cơ quan chủ trì) hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính hoặc nộp trực tuyến đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì đối với những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra hồ sơ và xử lý theo quy định tại điểm b, khoản 1, Điều 6 Quy định này.

b) Sau khi tiếp nhận hồ sơ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (theo mẫu số 04 tại Phụ lục kèm theo Quy định này), bàn giao hồ sơ và Phiếu kiểm

soát quá trình giải quyết hồ sơ cho công chức, bộ phận hoặc phòng chuyên môn thuộc cơ quan, đơn vị mình thụ lý giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan chủ trì gửi văn bản, hồ sơ cho cơ quan phối hợp để giải quyết. Cơ quan phối hợp có trách nhiệm xem xét, giải quyết, gửi kết quả cho cơ quan chủ trì.

Trên cơ sở giải quyết hồ sơ của các cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm gửi lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian các cơ quan đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ) và đề nghị bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan có trách nhiệm.

4. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết theo quy định.

5. Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm (cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp) phải có văn bản gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi của cơ quan nêu rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả. Công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử, thông báo thời hạn trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

6. Trả kết quả giải quyết: Thực hiện theo quy định tại khoản 4, Điều 6, Quy định này.

Điều 8. Trách nhiệm xây dựng và thực hiện quy chế phối hợp giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa liên thông (sau đây gọi chung là Quy chế phối hợp)

1. Trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa liên thông, để tổ chức thực hiện tốt quy trình, các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết xây dựng và thực hiện Quy chế phối hợp theo hướng đơn giản hóa thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết, tạo thuận lợi để cá nhân, tổ chức thực hiện. Quy chế phối hợp cần có những nội dung cơ bản sau: Cơ sở pháp lý; phạm vi, đối tượng áp dụng; nguyên tắc thực hiện; hồ sơ thực hiện; cơ quan, đơn vị tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả; cách thức chuyển giao hồ sơ; trách nhiệm giải quyết hồ sơ và phối hợp của cơ quan, đơn vị, công chức liên quan; thời gian giải quyết cụ thể tại từng bước, từng cơ quan, đơn vị trong thực hiện quy trình từ khâu tiếp nhận đến khâu trả kết quả; việc thu phí, lệ phí (nếu có). Cơ quan chủ trì có trách nhiệm đôn đốc việc tổ chức thực hiện Quy chế phối hợp.

2. Đối với công việc của cá nhân, tổ chức có liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền các cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp:

a) Công việc liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh, các sở, ban, ngành, các cơ quan ngành dọc đặt tại tỉnh: Nội dung chính công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm quản lý nhà nước về chuyên ngành của cơ quan nào (các sở, ban, ngành, các cơ quan ngành dọc đặt tại tỉnh), cơ quan đó có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan, xây dựng Quy chế phối hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành.

b) Công việc liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan ngành dọc đặt tại cấp huyện: Nội dung chính công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm quản lý nhà nước về chuyên ngành của cơ quan nào (cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan ngành dọc đặt tại cấp huyện), cơ quan đó có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan, xây dựng Quy chế phối hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện ban hành.

3. Đối với công việc của cá nhân, tổ chức có liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp:

a) Công việc liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh, các sở, ban, ngành, các cơ quan ngành dọc đặt tại tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan ngành dọc đặt tại cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã: Nội dung chính công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm quản lý nhà nước về chuyên ngành của cơ quan nào (các sở, ban, ngành, các cơ quan ngành dọc đặt tại tỉnh), cơ quan đó có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan, xây dựng Quy chế phối hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành.

b) Trường hợp công việc liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan ngành dọc đặt tại cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã: Nội dung chính công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm quản lý nhà nước về chuyên ngành của cơ quan nào (cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan ngành dọc đặt tại cấp huyện), cơ quan đó có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan, xây dựng Quy chế phối hợp trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện ban hành.

4. Theo phạm vi ngành, lĩnh vực được phân công phụ trách, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, các cơ quan ngành dọc đặt tại tỉnh có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra việc xây dựng và thực hiện Quy chế phối hợp thuộc trách nhiệm ban hành của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện nêu tại điểm b, khoản 2 và điểm b, khoản 3 Điều này đảm bảo thực hiện thống nhất, đồng bộ trên địa bàn toàn tỉnh.

5. Trường hợp phát sinh bất cập (nếu có) về việc xác định cơ quan chủ trì xây dựng Quy chế phối hợp thì xử lý như sau:

a) Quy chế phối hợp trong đó trách nhiệm ban hành thuộc Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh: Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Sở Tư pháp đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định, giao nhiệm vụ cho một cơ quan chủ trì xây dựng Quy chế phối hợp.

b) Quy chế phối hợp trong đó trách nhiệm ban hành thuộc Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện: Phòng Nội vụ chủ trì, phối hợp với Phòng Tư pháp đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định, giao nhiệm vụ cho một cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan ngành dọc đặt tại cấp huyện chủ trì xây dựng Quy chế phối hợp.

Chương III

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 9. Tên gọi, vị trí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Tên gọi: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả + tên của cơ quan, đơn vị.

2. Vị trí:

a) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh đặt tại Văn phòng cơ quan và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh. Đối với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại phòng Hành chính - Tổ chức và chịu sự quản lý, chỉ đạo của phòng Hành chính - Tổ chức.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Đơn vị cấp 2 trực thuộc các sở, ban, ngành đặt tại Văn phòng (hoặc phòng có chức năng hành chính) của đơn vị và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng (hoặc phòng có chức năng hành chính) của đơn vị.

b) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện đặt tại Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

c) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

d) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc thực hiện theo quy định của cơ quan chủ quản cấp trên hoặc do thủ trưởng cơ quan quyết định nếu cơ quan chủ quản cấp trên không quy định.

Điều 10. Bố trí địa điểm, diện tích làm việc, trang thiết bị, trang trí

1. Bố trí địa điểm: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được bố trí tại nơi trang trọng của cơ quan hành chính nhà nước, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức trong giao dịch hành chính; phải được bố trí tách riêng, không bố trí chung với các phòng chuyên môn.

2. Diện tích làm việc tối thiểu của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

a) Cửa các sở, ban, ngành và các đơn vị trực thuộc các sở, ban, ngành: 40m².

b) Cửa Ủy ban nhân dân cấp huyện: 80m².

c) Cửa Ủy ban nhân dân cấp xã: 40m².

d) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc thực hiện theo quy định của cơ quan chủ quản cấp trên hoặc do thủ trưởng cơ quan quyết định nếu cơ quan chủ quản cấp trên không quy định nhưng phải đảm bảo quy định của pháp luật.

đ) Dành tối thiểu 50% diện tích của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

e) Trường hợp trụ sở hiện tại chưa đáp ứng yêu cầu về diện tích, các cơ quan, đơn vị cần dành diện tích hợp lý để bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Khi xây dựng phòng làm việc mới cần đảm bảo diện tích tối thiểu theo quy định.

3. Trang thiết bị và bố trí không gian của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

a) Đảm bảo trang thiết bị tối thiểu, bao gồm: 01 máy vi tính cho mỗi vị trí tiếp nhận và trả hồ sơ giải quyết; 01 máy photocopy, 01 máy scan, 01 máy in; quầy bàn giao dịch; điện thoại cố định; bàn làm việc; ghế ngồi làm việc; bàn viết hồ sơ và ghế ngồi chờ dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch; nước uống; quạt mát hoặc máy điều hòa nhiệt độ; tủ đựng tài liệu; các bảng, biển thông báo, công khai thủ tục hành chính, quy chế hoạt động và các trang thiết bị cần thiết khác để đáp ứng nhu cầu làm việc và yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan, đơn vị.

b) Trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại:

Được bố trí khoa học theo các khu chức năng, bao gồm: Khu vực cung cấp thông tin về thủ tục hành chính; khu vực đặt các trang thiết bị điện tử, trong đó có máy lấy số xếp hàng tự động, màn hình đa phương tiện tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, camera giám sát; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

Có hạ tầng công nghệ thông tin và các thiết bị chuyên dụng theo quy định đảm bảo đủ điều kiện để thực hiện đúng quy trình công khai, hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, theo dõi quá trình giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức; có đủ điều kiện để thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

Áp dụng phần mềm một cửa điện tử với chức năng khoa học, rõ ràng, tiện lợi, có tính tự động cao, đảm bảo các yêu cầu theo quy định.

c) Không gian giao tiếp giữa công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với cá nhân, tổ chức cần được thiết kế hợp lý, đảm bảo giao tiếp bình đẳng, minh bạch.

4. Trang trí: Theo nghi thức công sở, đảm bảo trang trọng, hợp lý.

a) Biển hiệu:

**“BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ
(TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ)”**

Ví dụ:

**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ
ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN KỲ ANH**

Biển hiệu được thiết kế trên nền đỏ, chữ vàng, loại chữ in hoa, kiểu chữ đứng, đậm, phong chữ Times New Roman. Trường hợp là biển hiệu điện tử thì được thiết kế trên nền đen, chữ đỏ, loại chữ in hoa, kiểu chữ đứng, đậm, phong chữ Times New Roman.

b) Khẩu hiệu:

“SÓNG VÀ LÀM VIỆC THEO HIẾN PHÁP VÀ PHÁP LUẬT”

Khẩu hiệu được thiết kế trên nền đỏ, chữ vàng, loại chữ in hoa, kiểu chữ đứng, đậm, phong chữ Times New Roman.

Ngoài ra, cơ quan, đơn vị có thể bổ sung thêm khẩu hiệu khác phù hợp và không trái với quy định của pháp luật.

Điều 11. Thời gian làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả làm việc theo giờ hành chính. Trường hợp cần thiết do yêu cầu công việc, thủ trưởng cơ quan, đơn vị quyết định thời gian tiếp nhận và trả kết quả vào các ngày nghỉ cuối tuần, ngày lễ, Tết.

2. Thời gian tiếp nhận và trả kết quả đối với hồ sơ nộp trực tuyến; hoặc hồ sơ nộp qua dịch vụ bưu điện được quy định như thời gian tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị.

Điều 12. Công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Thủ tục hành chính được công khai rõ ràng, đầy đủ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định, gồm các thông tin chủ yếu sau:

a) Danh mục thủ tục hành chính thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

b) Nội dung chính của từng thủ tục gồm: Tên thủ tục hành chính; trình tự thực hiện; cách thức thực hiện; hồ sơ; thời hạn giải quyết; đối tượng thực hiện thủ tục hành chính; cơ quan thực hiện thủ tục hành chính; kết quả thực hiện thủ tục hành chính; mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính, mẫu kết quả thực hiện thủ tục hành chính, yêu cầu, điều kiện, phí, lệ phí (nếu có).

c) Danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trực tuyến qua mạng từ mức độ 3 trở lên (nếu có) và quy trình, cách thức truy cập, nộp hồ sơ điện tử, tra cứu trạng thái giải quyết hồ sơ, nhận kết quả giải quyết.

2. Việc công khai thủ tục hành chính được thực hiện đồng thời bằng các hình thức sau:

a) Niêm yết trên bảng niêm yết thủ tục hành chính (khổ giấy A4, in 01 mặt).

b) Thông tin trên màn hình cảm ứng tra cứu thủ tục hành chính (nếu đã được trang bị).

3. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị bổ sung thêm các hình thức công khai phù hợp.

Điều 13. Công khai thông tin đường dây nóng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Công khai thông tin đường dây nóng: Số điện thoại, địa chỉ email tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo quy định tại Quyết định số 11/2014/QĐ-UBND ngày 24/3/2014 của UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh. Cụ thể:

a) Số điện thoại: 0393.894.888.

b) Thư điện tử: <https://mail.hatinh.gov.vn>

c) Tài khoản: ksthutuchanhchinh@hatinh.gov.vn

2. Hình thức công khai:

a) Niêm yết trên bảng niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; bản viết hồ sơ.

b) In vào mặt sau Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

c) Trên Trang/Cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

Điều 14. Cơ cấu tổ chức và số người làm việc

1. Cơ cấu tổ chức

a) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ban, ngành bao gồm Trưởng bộ phận và một số công chức. Trưởng bộ phận do một công chức lãnh đạo của Văn phòng các sở, ban, ngành đảm nhiệm. Riêng đối với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Trưởng bộ phận do một công chức lãnh đạo phòng Hành chính - Tổ chức đảm nhiệm.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị cấp 2 thuộc các sở, ban, ngành bao gồm Trưởng bộ phận và một hoặc một số công chức. Trưởng bộ phận do một công chức lãnh đạo của phòng có chức năng hành chính của đơn vị đảm nhiệm.

b) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện gồm Trưởng bộ phận và một số công chức. Trưởng bộ phận do một công chức lãnh

đạo của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện đảm nhiệm.

c) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã gồm Trưởng bộ phận và một số công chức cấp xã. Trưởng bộ phận do một Lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp xã đảm nhiệm.

2. Số người làm việc

a) Số người làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện do Giám đốc các sở, thủ trưởng các ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định trong tổng số biên chế công chức được giao, đảm bảo hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đáp ứng yêu cầu của cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

Số người làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị cấp 2 thuộc các sở, ban, ngành do thủ trưởng đơn vị quyết định trong tổng số biên chế công chức được giao, đảm bảo hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đáp ứng yêu cầu của cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

b) Số người làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã bố trí, phân công trong tổng số công chức cấp xã thuộc các chức danh công chức cấp xã theo quy định, đảm bảo hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đáp ứng yêu cầu của cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

Điều 15. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Yêu cầu

a) Đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo năng lực và có trình độ về chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đáp ứng yêu cầu công việc theo vị trí việc làm.

b) Có tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao, có phẩm chất, đạo đức tốt, chấp hành nghiêm kỷ luật kỷ cương hành chính.

c) Có khả năng giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức, thái độ niềm nở, hòa nhã, khiêm tốn.

2. Trách nhiệm

a) Chấp hành sự chỉ đạo, điều hành, phân công nhiệm vụ của Trưởng bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

b) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

c) Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện các giao dịch hành chính.

d) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính kịp thời, đầy đủ, rõ ràng, chính xác đảm bảo cá nhân, tổ chức chỉ phải bổ sung hồ sơ một lần.

đ) Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức theo quy định.

e) Không tự đặt ra thủ tục hành chính, hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật.

g) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện 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 không khả thi hoặc không phù hợp.

h) Bảo quản hồ sơ tài liệu và giữ bí mật thông tin liên quan đến các tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật.

i) Thu lệ phí của cá nhân, tổ chức theo đúng quy định (nếu có).

k) Định kỳ hàng tháng báo cáo kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; hoặc báo cáo đột xuất khi có yêu cầu.

l) Mặc đồng phục (nếu có) và đeo thẻ công chức trong khi thực thi nhiệm vụ.

m) Thực hiện các quy định khác của pháp luật.

3. Quyền lợi

a) Được đào tạo, tập huấn về chuyên môn, bồi dưỡng nghiệp vụ và văn hóa ứng xử, giao tiếp với cá nhân, tổ chức.

b) Được hưởng chế độ hỗ trợ theo quy định (nếu có).

4. Quản lý công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ban, ngành chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng các sở, ban, ngành; Trưởng phòng Hành chính - Tổ chức (đối với Văn phòng UBND tỉnh). Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị cấp 2 thuộc các sở, ban, ngành chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Trưởng phòng có chức năng hành chính của đơn vị.

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

c) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

Giám đốc các sở; Thủ trưởng các ban, ngành, đơn vị cấp 2 thuộc các sở, ban, ngành; Thủ trưởng các cơ quan ngành dọc; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các

huyện, thành phố, thị xã; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn chịu trách nhiệm:

1. Tổ chức triển khai áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong thực hiện toàn bộ các thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của cơ quan, đơn vị theo Quy định này.

2. Ban hành và chỉ đạo tổ chức thực hiện Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc trách nhiệm quản lý; chỉ đạo xây dựng quy trình giải quyết đối với từng thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị (trong đó quy định rõ trách nhiệm, thời gian giải quyết của các cá nhân, bộ phận, phòng ở từng khâu từ tiếp nhận, bàn giao, thụ lý giải quyết đến trả kết quả và lưu hồ sơ).

3. Tổ chức hướng dẫn và tư vấn miễn phí cho các tổ chức, cá nhân đến giao dịch giải quyết thủ tục hành chính; đảm bảo công khai, minh bạch, khách quan, công bằng, kịp thời, chính xác, không gây phiền hà trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; không tự đặt ra thủ tục hành chính, hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật. Thực hiện công khai thủ tục hành chính kể từ ngày Quyết định công bố thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành, không niêm yết các thủ tục hành chính đã hết hiệu lực thi hành.

4. Bố trí công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp và đáp ứng yêu cầu tại khoản 1, Điều 15 Quy định này.

5. Tổ chức và tạo điều kiện để công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dự các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp ứng xử của các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền tổ chức.

6. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo việc tra cứu, tiếp nhận, xử lý, giải quyết, theo dõi tiến độ giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức có hiệu quả, thuận tiện, kịp thời, chính xác.

7. Thông tin, tuyên truyền để cá nhân, tổ chức biết về việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức; tổ chức tiếp nhận và giải quyết kịp thời, đúng pháp luật các phản ánh, kiến nghị, góp ý của cá nhân, tổ chức.

8. Hướng dẫn, kiểm tra, thanh tra việc thực hiện các quy định về cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đối với cơ quan, đơn vị mình và cấp dưới trực thuộc theo thẩm quyền.

9. Lãnh đạo cơ quan có hình thức xử lý nghiêm đối với công chức giải quyết hồ sơ quá hạn nhiều lần không có lý do chính đáng.

10. Bố trí kinh phí tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong dự toán ngân sách của cơ quan, đơn vị mình theo quy định về ngân sách nhà nước.

11. Báo cáo kết quả giải quyết TTHC hàng tháng (trước ngày 25), hàng quý (trước ngày 25 tháng cuối cùng của quý), báo cáo năm (trước ngày 01/12 hàng năm) về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ, Sở Tư pháp).

12. Trách nhiệm ký các thông báo, văn bản nêu tại khoản 3, 4, Điều 6, Quy định này:

a) Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1, Điều 4, Quy định này ký các văn bản nêu tại khoản 3, Điều 6, Quy định này.

b) Chánh Văn phòng (hoặc Trưởng phòng có chức năng hành chính) hoặc Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị ký văn bản nêu tại điểm b, khoản 4, Điều 6, Quy định này.

Điều 17. Trách nhiệm cụ thể của một số cơ quan, đơn vị.

1. Sở Nội vụ:

a) Chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; định kỳ và đột xuất báo cáo UBND tỉnh tình hình, kết quả thực hiện, đề xuất giải quyết các vướng mắc; tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu về việc hỗ trợ mức phụ cấp, đồng phục, kinh phí tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng, kiến thức cho công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; trang bị cho hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của cơ quan hành chính địa phương các cấp.

c) Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh tham mưu triển khai Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại, áp dụng phần mềm điện tử dùng chung tại các cơ quan trên địa bàn tỉnh.

d) Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng về kiến thức, kỹ năng giao tiếp với cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết công việc cho đội ngũ công chức làm việc ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

đ) Chủ trì, phối hợp Sở Tư pháp và các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện thanh tra, kiểm tra việc nghiêm ýt, công khai, thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các phòng chuyên môn liên quan.

e) Tổ chức điều tra, khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức về hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

2. Sở Tư pháp:

a) Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị rà soát, trình Ủy ban nhân dân tỉnh công bố các thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm quản lý nhà nước về chuyên ngành theo quy định; báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét xử lý trách nhiệm thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chậm trễ trong tham mưu, trình Ủy ban nhân dân tỉnh công bố thủ tục hành chính.

b) Thực hiện kiểm soát các thông tin về giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa dùng chung.

c) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan phân kỳ thời gian giải quyết các thủ tục hành chính.

d) Chủ trì, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính.

đ) Tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, hành vi hành chính của các cá nhân, tổ chức; phân loại, chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, tổng hợp báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định.

e) Thực hiện công tác tuyên truyền về thủ tục hành chính và chế độ thông tin báo cáo kết quả thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

g) Định kỳ và đột xuất tổng hợp kết quả thực hiện báo cáo UBND tỉnh và Sở Nội vụ theo quy định.

3. Sở Thông tin và Truyền thông:

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức tuyên truyền các dịch vụ công trực tuyến để người dân biết, thực hiện; tổ chức đánh giá hiệu quả các trang thông tin điện tử về TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

c) Hướng dẫn đảm bảo an toàn thông tin số tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

d) Định kỳ và đột xuất tổng hợp kết quả thực hiện báo cáo UBND tỉnh và Sở Nội vụ theo quy định.

4. Sở Tài chính:

a) Hướng dẫn chế độ thu, chi và việc quản lý, sử dụng các nguồn kinh phí đảm bảo cho hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

b) Phối hợp với Sở Nội vụ tham mưu chế độ phụ cấp, hỗ trợ đồng phục, hỗ trợ trang thiết bị cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp.

5. Sở Khoa học và Công nghệ:

Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO hiện hành trong việc giải quyết các công việc của cá nhân, tổ chức tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông triển khai thực hiện ISO điện tử tại các cơ quan, đơn vị.

6. Công an tỉnh:

Phối hợp Sở Kế hoạch và Đầu tư thực hiện cơ chế một cửa liên thông đối với một số TTHC có liên quan.

7. Cục Thuế tỉnh: Chỉ đạo Chi cục thuế cấp huyện thực hiện và phối hợp các cơ quan liên quan thực hiện đúng quy định, quy trình giải quyết TTHC, bố trí cán bộ công chức có đủ tiêu chuẩn tham gia tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận giao dịch một cửa trong lĩnh vực thuế; thống nhất thời gian về nghĩa vụ thuế trong các TTHC liên quan đến đất đai, môi trường thuộc thẩm quyền giải quyết cấp huyện.

Điều 18. Kinh phí thực hiện

1. Kinh phí tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách nhà nước đảm bảo, được bố trí trong dự toán ngân sách hàng năm của từng cơ quan, đơn vị theo quy định pháp luật về ngân sách nhà nước.

2. UBND tỉnh khuyến khích các cơ quan, đơn vị huy động và sử dụng các nguồn lực hợp pháp khác để tăng cường thực hiện Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý.

Điều 19. Khen thưởng, kỷ luật

1. Kết quả triển khai và thực hiện nhiệm vụ được giao trong tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan, đơn vị là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và công chức.

2. Tổ chức, cá nhân hoàn thành xuất sắc các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được xem xét, khen thưởng định kỳ, đột xuất theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

3. Tổ chức, cá nhân 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 tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện Quy định này, trường hợp có phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức kịp thời phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo, đề xuất UBND tỉnh xem xét, giải quyết theo quy định.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Đặng Quốc Khánh

PHỤ LỤC
CÁC BIỂU MẪU

(Ban hành kèm theo Quyết định số 27 /2016/QĐ-UBND ngày 20 tháng 6 năm 2016 của UBND tỉnh)

Mẫu số 01	Mẫu Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 02	Mẫu Sổ theo dõi tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả
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 về việc bổ sung hồ sơ
Mẫu số 06	Mẫu Thông báo về việc hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết
Mẫu số 07	Mẫu Văn bản xin lỗi đối với hồ sơ giải quyết quá hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả
Mẫu số 08	Mẫu Văn bản xin lỗi do sơ suất trong quá trình tiếp nhận

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

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận hồ sơ của ông (bà):

.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:

.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:.....Email (nếu có):.....

Qua kiểm tra, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đề nghị ông/bà bổ sung các nội dung, tài liệu sau đây để hoàn thiện hồ sơ:

1).....

2).....

3).....

.....

.....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, ông (bà) liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan (Số điện thoại:.....) để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN (*)

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú: Đóng dấu treo vào Phiếu hướng dẫn

TÊN CƠ QUAN
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

SỐ THEO DÕI TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ

TT	Mã hồ sơ	Tên nhân, tổ chức	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số điện thoại cá nhân, tổ chức	Tên cơ quan/phòng /công chức thụ lý giải quyết	Thời gian tiếp nhận, bàn giao và nhận kết quả				Trả kết quả			Ghi chú
						Ngày nhận hồ sơ	Ngày trả kết quả	Ngày giao hồ sơ	Ngày nhận kết quả	Ngày nhận	Tên người nhận	Cá nhân, tổ chức ký đã nhận	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
1													
2													
3													

Ghi chú:

- Số có đóng giáp lai các trang;
- Ghi cụ thể các trường hợp đề nghị bổ sung hồ sơ (để tính nói thời gian giải quyết) vào mục ghi chú;
- Ghi rõ sớm hạn, đúng hạn, quá hạn bao nhiêu ngày vào mục ghi chú;
- Tổng hợp kết quả định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, năm. Số có thể lập chung cho tất cả các lĩnh vực hoặc lập riêng tùy thuộc số lượng hồ sơ tiếp nhận thực tế.

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

Mã hồ sơ: , ngày tháng năm.....

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

(Liên: Lưu/Giao khách hàng)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.....
Tiếp nhận hồ sơ của:.....
Địa chỉ:
Số điện thoại: Email (nếu có):.....
Số Chứng minh thư nhân dân/hộ chiếu:.....do.....cấp ngày

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ, yêu cầu và số lượng mỗi loại giấy tờ gồm:

STT	Tên giấy tờ, tài liệu	Bản chính, số lượng	Bản sao có chứng thực, số lượng	Bản photo, số lượng
1.				
2.				
.....				

2. Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

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

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 Số 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 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;

- Nếu chưa được trang bị phần mềm một cửa điện tử (chưa có mã vạch) thì đóng dấu treo của cơ quan ở góc trái bên trên.

THÔNG TIN ĐƯỜNG DÂY NÓNG (*)

Trường hợp cần phản ánh, kiến nghị, đề nghị cá nhân, tổ chức liên hệ theo số điện thoại đường dây nóng như sau:

a) Số điện thoại: 0393.894.888.

b) Thư điện tử: <https://mail.hatinh.gov.vn>

c) Tài khoản: ksthutuchanhchinh@hatinh.gov.vn

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

(*) Ghi chú: In mặt sau Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn 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

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Kèm theo hồ sơ của:.....; Mã hồ sơ:.....

Ngày nhận:.....

Ngày, giờ hẹn trả kết quả:.....giờ.....phút, ngày.....tháng.....năm.....

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ:.....

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:.....

TÊN CƠ QUAN (*)	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ (*)		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn) (*)	GHI CHÚ
1. Giao: Bộ phận TN&TKQ	...Giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:.....	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....			
.....	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		

1. Giao:Giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:	Người giao <i>(Ký và ghi rõ họ tên)</i>	Người nhận <i>(Ký và ghi rõ họ tên)</i>		
.....				
1. Giao:.....	...Giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận: Bộ phận TN&TKQ	Người giao <i>(Ký và ghi rõ họ tên)</i>	Người nhận <i>(Ký và ghi rõ họ tên)</i>		

Ghi chú:

- Phiếu này áp dụng cho cả việc giao nhận hồ sơ giữa các cơ quan tham gia quy trình một cửa liên thông. Sau khi bên nhận ký nhận, cơ quan chủ trì giữ 01 bản để theo dõi, đôn đốc; 01 bản được chuyển theo hồ sơ.
- Đóng dấu treo của cơ quan ở góc trái, bên trên Phiếu.
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận ghi khi nhận bàn giao hồ sơ;
- 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 giấy tờ của cơ quan Bưu chính.

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../TB- , ngày tháng năm.....

THÔNG BÁO
Về việc bổ sung hồ sơ

Kính gửi:.....

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

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

Sau khi thẩm định, để hoàn chỉnh hồ sơ, tạo điều kiện cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định và đảm bảo thời hạn, đề nghị ông/bà (tổ chức) vui lòng bổ sung các giấy tờ (hoặc điều chỉnh một số nội dung) trong hồ sơ như sau:

1)

2)

.....

Căn cứ đề nghị bổ sung: (ghi rõ các quy định pháp luật có liên quan đến nội dung, tài liệu đề nghị bổ sung).

Rất mong ông/bà (hoặc tổ chức) quan tâm phối hợp, hoàn thành việc bổ sung tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trước ngày

Trân trọng./.

NGƯỜI CÓ THẨM QUYỀN
(ký tên, đóng dấu)

**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:...../-

....., ngày tháng năm.....

Về việc xin lỗi do sơ suất trong quá
trình tiếp nhận hồ sơ

Kính gửi:.....

Ngày tháng năm, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của
(*tên cơ quan*) tiếp nhận của ông, bà (hoặc tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết (*tên
thủ tục hành chính*), mã hồ sơ:

Do sơ suất trong quá trình tiếp nhận hồ sơ nên hồ sơ trên vẫn chưa đầy
đủ theo quy định. (*Cơ quan*) chân thành xin lỗi ông/ bà (tổ chức).

Trân trọng./.

NGƯỜI CÓ THẨM QUYỀN
(*ký tên, đóng dấu*)