

Số: /QĐ-UBND

Bách Quang, ngày tháng 4 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc UBND phường Bách Quang

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BÁCH QUANG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2019;

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

Theo đề nghị của công chức Văn phòng-Thống kê phường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc UBND phường Bách Quang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký, thay thế Quyết định số 286/QĐ-UBND ngày 15/12/2020 của UBND phường Bách Quang.

Điều 3. Công chức Văn phòng - Thống kê, các cán bộ, công chức, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố Sông Công;
- Phòng Nội vụ thành phố;
- Thường trực Đảng ủy, HĐND phường;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT (2 bản).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Hưng

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG BÁCH QUANG**

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

QUY CHẾ

**Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa,
một cửa liên thông thuộc Ủy ban nhân dân phường Bách Quang**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND
ngày /4/2024 của UBND phường Bách Quang)*

CHƯƠNG I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi, đối tượng áp dụng

1. Phạm vi áp dụng

a) Quy chế này quy định về quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ; giải quyết hồ sơ, trả kết quả; mối quan hệ, trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo cơ chế một cửa và một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (sau đây gọi là Bộ phận Một cửa) thuộc UBND phường Bách Quang.

b) Cơ chế một cửa, một cửa liên thông được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường Bách Quang.

c) Các thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết tại Quyết định công bố, phê duyệt danh mục thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ tướng Chính phủ

2. Đối tượng áp dụng

a) Bộ phận Một cửa thuộc UBND phường Bách Quang;

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

Điều 2. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, đúng quy định của pháp luật.

2. Công khai các thủ tục hành chính, mức thu phí, lệ phí, các loại giấy tờ, biểu mẫu, hồ sơ, thời hạn giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.

3. Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức và cá nhân tại Bộ phận Một cửa thuộc UBND phường.

4. 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 cho tổ chức và cá nhân.

5. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa Bộ phận Một cửa với các bộ phận chuyên môn và UBND thành phố để giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.

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

7. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị, địa phương, cán bộ, công chức phát huy sáng kiến, cải tiến lề lối làm việc hoặc tổ chức quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ hợp lý nhằm rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân.

Điều 3. Quy định chung về việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả

1. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính liên hệ nộp hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thuộc UBND phường hoặc gửi hồ sơ thông qua Cổng Dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên hoặc qua dịch vụ bưu chính.

2. Đối với những hồ sơ chưa đúng, chưa đủ thì cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn bằng phiếu hướng dẫn (*mẫu số 02*) để tổ chức, cá nhân thực hiện đúng quy định.

3. Lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (*mẫu số 01*) đối với những công việc phải viết giấy hẹn, giải quyết hồ sơ đối với những thủ tục hành chính pháp luật quy định giải quyết trong ngày. Người nộp hồ sơ lựa chọn nhận kết quả giải quyết hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hoặc qua đường bưu chính.

4. Những hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết tại Quy định này đã được tiếp nhận nhưng không thể giải quyết do hồ sơ không hợp pháp, không hợp lệ thì phải trả lại cho người nộp hồ sơ, gửi kèm văn bản do Chủ tịch UBND phường ký, thông báo rõ lý do vì sao hồ sơ không thể giải quyết và được nhập vào mục trả kết quả trong sổ theo dõi giải quyết hồ sơ (*mẫu số 07*). Thời hạn trả thông báo cho tổ chức, cá nhân kèm theo phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ của Bộ phận Một cửa (*mẫu số 03*) trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

5. Trường hợp hồ sơ đã được tiếp nhận, đang trong thời gian giải quyết do hồ sơ phải điều chỉnh, bổ sung để hoàn thiện thì phải trả lại cho người nộp hồ sơ trong thời hạn giải quyết hồ sơ (*đối với những hồ sơ có thời hạn giải quyết hồ sơ trong thời gian không quá 02 ngày làm việc*) và không quá 03 ngày làm việc (*đối với hồ sơ có thời hạn giải quyết từ 3 ngày trở lên*); đồng thời gửi kèm văn bản do Thủ trưởng cơ quan ký, thông báo rõ lý do hồ sơ phải chỉnh sửa, sửa bổ sung. Khi Bộ phận Một cửa trả lại hồ sơ cho tổ chức, cá nhân phải vào sổ theo dõi hồ sơ chỉnh sửa, bổ sung và từ chối giải quyết (*mẫu số 08*).

6. Trường hợp đến ngày hẹn trả kết quả nhưng hồ sơ chưa có kết quả, bộ phận chuyên môn phải trình lãnh đạo UBND phường ký văn bản xin lỗi đến tổ chức, cá nhân nêu rõ nguyên nhân, lý do trả kết quả chậm và hẹn thời gian trả kết quả lần sau (*mẫu số 04*). Việc hẹn lại ngày chỉ được thực hiện 01 lần trong suốt quá trình giải quyết TTHC. Nếu công chức giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân chậm hơn thời gian quy định mà không có lý do chính đáng từ 02 lần trở lên thì cán bộ, công chức chuyên môn phải giải trình trước Chủ tịch UBND phường và xem xét xử lý cán bộ, công chức theo quy định pháp luật.

7. Trường hợp yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết, công chức tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn cụ thể, chu đáo để tổ chức và cá nhân liên hệ với cơ quan có thẩm quyền, giải quyết theo quy định hiện hành.

8. Trong quá trình thực hiện, nếu có văn bản quy phạm pháp luật ban hành mới thay đổi hoặc điều chỉnh liên quan đến những nội dung của thủ tục hành chính mà Giám đốc các sở chưa kịp trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố bổ sung thì Chủ tịch UBND phường chủ động điều chỉnh đảm bảo đúng quy định, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân.

Điều 4. Thời gian tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC

Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả vào các ngày làm việc trong tuần theo quy định pháp luật, thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả như sau:

- Mùa hè:
 - + Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút - 11 giờ 00 phút.
 - + Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút - 16 giờ 30 phút.
- Mùa đông:
 - + Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút - 11 giờ 00 phút.
 - + Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút - 16 giờ 30 phút.

Thời gian còn lại trong giờ hành chính để cán bộ, công chức của Bộ phận Một cửa sắp xếp, giao nhận hồ sơ với các bộ phận chuyên môn, quyết toán biên lai thu phí, lệ phí theo quy định.

Điều 5. Trách nhiệm và quyền hạn của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Làm việc đúng giờ quy định, trang phục gọn gàng, lịch sự, đeo thẻ công chức, viên chức trong giờ làm việc.

2. Có thái độ nghiêm túc, trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ. Có thái độ hòa nhã, đúng mực trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân đến liên hệ làm việc tại Bộ phận Một cửa.

3. Có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân trong thực hiện TTHC đảm bảo đúng quy định; Tiếp nhận, chuyển hồ sơ, trả kết quả theo đúng quy trình giải quyết TTHC theo TCVN ISO 9001:2015; Cập nhật đúng trạng thái hồ sơ

trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử, vào đầy đủ số theo dõi, lập đủ các mẫu phiếu theo quy định; Sắp xếp hồ sơ lưu trữ theo quy định.

4. Có trách nhiệm giữ gìn và bảo vệ tài sản công, thực hiện tốt công tác phòng chống cháy nổ, tắt tất cả các thiết bị điện trước khi kết thúc giờ làm việc, thực hiện tiết kiệm điện, nước, điện thoại, văn phòng phẩm... Giữ gìn vệ sinh chung tại nơi làm việc.

5. Có quyền từ chối không tiếp nhận và giải quyết công việc đối với tổ chức, công dân không chấp hành nội quy, gây mất trật tự hoặc có những hành vi thiếu lịch sự, xâm phạm đến danh dự cá nhân người thi hành công vụ và cơ quan nhà nước.

6. Nghiêm cấm uống rượu, bia, hút thuốc lá trong giờ làm việc.

Điều 6. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Trang phục gọn gàng, giao tiếp có văn hóa nơi công sở, giữ gìn vệ sinh chung.

2. Đảm bảo văn minh lịch sự, chấp hành nghiêm thủ tục giải quyết các thủ tục, không gây mất trật tự nơi công sở, không mang vũ khí và chất dễ cháy nổ vào công sở, trước khi đến liên hệ làm việc với Bộ phận Một cửa không uống rượu, bia và các chất kích thích khác.

3. Tuân thủ sự hướng dẫn của cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa.

4. Nếu việc giải quyết chưa thỏa đáng, tổ chức, cá nhân có thể kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo với người phụ trách Bộ phận Một cửa theo địa chỉ tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị của UBND phường Bách Quang hoặc góp ý trực tiếp vào sổ góp ý của Bộ phận Một cửa, gửi thư qua hòm thư góp ý.

5. Có trách nhiệm cung cấp 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 khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa; ký đầy đủ vào các mẫu phiếu, sổ theo dõi quá trình giải quyết công việc tại Bộ phận Một cửa; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

Điều 7. Những hành vi nghiêm cấm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Cán bộ, công 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 không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Các hành vi hách dịch, cửa quyền, gây phiền hà, khó khăn, nhũng nhiễu; đưa, nhận tiền hoặc quà biếu dưới bất kỳ hình thức nào từ tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính, ngoài phí và lệ phí đã được công khai theo quy định; lợi dụng các quy định chưa hợp lý về thủ tục hành chính để trục lợi.

b) Tiết lộ thông tin, hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân mà mình biết trong quá trình thực hiện thủ tục hành

chính, trừ trường hợp được đối tượng thực hiện thủ tục hành chính đồng ý bằng văn bản hoặc pháp luật cho phép; sử dụng thông tin đó để xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người khác.

c) Tự đặt thêm thủ tục hoặc các yêu cầu, điều kiện, các loại giấy tờ ngoài quy định khi tiếp nhận và giải quyết hồ sơ (trừ trường hợp có văn bản pháp luật của cơ quan có thẩm quyền cho phép).

d) Kéo dài thời gian giải quyết TTHC so với quy định của pháp luật.

đ) Có các hành vi giao tiếp, ứng xử không đúng Quy chế văn hóa nơi công sở theo quy định của UBND phường.

e) Trả lại hồ sơ không nêu rõ lý do bằng văn bản.

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

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Có hành vi hối lộ, gian lận, cản trở, gây khó khăn cho cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa.

b) Mang vũ khí, chất gây cháy nổ; sử dụng rượu bia trước khi đến liên hệ công tác tại Bộ phận Một cửa.

c) 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 tại Bộ phận Một cửa.

d) Không chấp hành nội quy, gây mất trật tự, có hành vi thiếu lịch sự, xâm phạm đến danh dự, nhân phẩm của người thi hành công vụ tại Bộ phận Một cửa và cơ quan nhà nước.

e) Không thực hiện đúng quyền và trách nhiệm theo quy định tại Quy chế này khi đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

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

CHƯƠNG II TỔ CHỨC, MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

Điều 8. Vị trí, chức năng, nhiệm vụ

1. Bộ phận Một cửa thuộc UBND phường Bách Quang, chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Chủ tịch UBND phường, phân công một đồng chí Phó Chủ tịch UBND phường trực tiếp phụ trách. Nhiệm vụ cụ thể của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa do đồng chí Phó Chủ tịch UBND phường phụ trách phân công.

2. Bộ phận Một cửa có chức năng, nhiệm vụ giải quyết các thủ tục hành chính những công việc thuộc thẩm quyền của UBND phường theo hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

a) Tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân trong phạm vi trách nhiệm, quyền hạn được giao. Sau khi tiếp nhận, hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ phận chuyên môn nào thì chuyển hồ sơ về bộ phận chuyên môn đó để giải quyết theo quy định.

b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân các giấy tờ, biểu mẫu, thủ tục hồ sơ theo quy định.

c) Nhận lại kết quả đã giải quyết từ các bộ phận chuyên môn và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân. Thu phí, lệ phí theo quy định (nếu có).

d) Bộ phận Một cửa chỉ tiếp nhận những hồ sơ đầy đủ và hợp lệ theo quy định.

3. Bộ phận Một cửa có chức năng, nhiệm vụ giải quyết các thủ tục thuộc thẩm quyền của cơ quan công an, quân sự cấp xã được đưa ra Bộ phận Một cửa theo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ.

4. Thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường hoặc liên thông giải quyết giữa các cơ quan cấp trên tại Bộ phận Một cửa.

Điều 9. Mối quan hệ và trách nhiệm của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thuộc UBND phường

1. Bộ phận Một cửa:

a) Là đầu mối chịu trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; phối hợp với các bộ phận chuyên môn trong giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

b) Tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân; lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân (*mẫu số 01*); lập phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (*mẫu số 05*); lập phiếu chuyển giao hồ sơ đến bộ phận chuyên môn nếu hồ sơ đúng, đầy đủ (*mẫu số 06*); lập phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ nếu hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định và hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết nếu yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền giải quyết (*mẫu số 02*).

c) Nhận kết quả từ bộ phận chuyên môn, vào sổ theo dõi, thu phí, lệ phí theo quy định (*nếu có*) và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

d) Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết các quy trình, thủ tục tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa.

đ) Phối hợp với các bộ phận chuyên môn, công an, quân sự thông báo gửi tổ chức, cá nhân về việc chậm giải quyết hoặc không giải quyết hồ sơ, nêu rõ lý do hồ sơ không thể giải quyết, hồ sơ giải quyết chậm bằng phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (*mẫu số 03, 04*).

e) Tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước (*tùy theo điều kiện thực tế, có thể khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân thường xuyên hoặc định kỳ hàng tháng, hàng quý, hàng năm*).

2. Bộ phận chuyên môn, công an, quân sự

a) Nhận hồ sơ từ Bộ phận Một cửa, phân công cán bộ, công chức xử lý hồ sơ đảm bảo đúng các quy định của pháp luật.

b) Phối hợp với Bộ phận Một cửa hướng dẫn tổ chức, cá nhân các vấn đề phát sinh trong quá trình xử lý hồ sơ cho tổ chức, cá nhân đảm bảo quy định của pháp luật.

c) Trường hợp phát hiện hồ sơ không đầy đủ, không hợp lệ thì chuyển trả lại cho Bộ phận Một cửa, không liên hệ trực tiếp với tổ chức, cá nhân yêu cầu bổ sung hồ sơ. Bộ phận Một cửa có trách nhiệm liên hệ với tổ chức, cá nhân để đề nghị hoàn chỉnh hồ sơ theo quy định.

d) Chuyển trả kết quả cho Bộ phận Một cửa đúng thời gian quy định.

đ) Bộ phận chuyên môn chủ trì soạn thảo thông báo trình lãnh đạo UBND phường ký gửi tổ chức và cá nhân nêu rõ lý do hồ sơ không thể giải quyết, hồ sơ giải quyết chậm. Soạn thảo và ký trả hồ sơ phải điều chỉnh, bổ sung bằng văn bản.

e) Cán bộ, công chức khi thực hiện việc tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ, trả kết quả có trách nhiệm ghi chép đầy đủ thông tin vào sổ theo dõi giải quyết hồ sơ, phiếu chuyển giao hồ sơ, phiếu tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả, các loại sổ lưu trữ, hồ sơ, tài liệu khác (nếu có).

3. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

a) Phó Chủ tịch UBND phường phụ trách Bộ phận Một cửa chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường và trước pháp luật về hoạt động của Bộ phận Một cửa.

b) Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường và Phó Chủ tịch UBND phường phụ trách Bộ phận Một cửa về thực hiện nhiệm vụ được giao.

c) Bàn làm việc của cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả phải có bảng ghi rõ họ, tên, chức danh, đơn vị công tác, lĩnh vực công việc được giao thực hiện.

Điều 10. Chế độ họp, thông tin báo cáo của Bộ phận Một cửa

1. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện chế độ thông tin báo cáo hàng ngày, báo cáo tuần (vào thời gian cuối giờ làm việc buổi chiều và chiều thứ 6 hàng tuần) với Phó Chủ tịch UBND phường phụ trách. Báo cáo tháng (vào ngày 25 hàng tháng), quý, năm với Chủ tịch UBND phường về kết quả giải quyết các thủ tục hành chính. Bộ phận Một cửa chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về nội dung báo cáo theo lĩnh vực được phân công.

2. Định kỳ hàng tháng Bộ phận Một cửa họp một lần để đánh giá, kiểm điểm công tác của từng cán bộ, công chức làm căn cứ bình xét thi đua cuối năm.

3. Trường hợp cần thiết, Bộ phận Một cửa đề xuất với Chủ tịch UBND phường tổ chức họp cùng các bộ phận chuyên môn để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong quá trình phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

CHƯƠNG III

CÔNG KHAI, TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ KẾT QUẢ

GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 11. Công khai thủ tục hành chính

1. Tại Bộ phận Một cửa phường niêm yết công khai toàn bộ các thủ tục hành chính bao gồm:

- a) Sơ đồ trình tự giải quyết thủ tục hành chính.
- b) Trình tự, hướng dẫn thực hiện.
- c) Thời gian thực hiện.
- d) Thành phần, số lượng hồ sơ.
- đ) Các mẫu biểu, tờ khai kèm theo (nếu có).
- e) Các yêu cầu, điều kiện (nếu có).
- g) Mức thu phí, lệ phí (nếu có).
- h) Các yêu cầu khác theo quy định của pháp luật (nếu có).

2. Công khai theo hình thức bản giấy, mã QR hoặc bản điện tử trên trang thông tin điện tử của phường tại địa chỉ <http://bachquang.songcong.thainguyen.gov.vn> toàn bộ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường được công bố trong các Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của UBND tỉnh Thái Nguyên để tổ chức, cá nhân biết.

Điều 12. Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Hình thức nộp hồ sơ: Tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa UBND phường Bách Quang hoặc gửi hồ sơ thông qua dịch vụ bưu chính công ích, cổng dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên.

2. Tiếp nhận hồ sơ

a) Khi tiếp nhận hồ sơ, cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm xem xét hồ sơ của người nộp hồ sơ, kiểm tra số lượng, thành phần hồ sơ đối chiếu với các yêu cầu, điều kiện theo quy định.

b) Đối với các hồ sơ không thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết thì thực hiện theo quy định tại khoản 7, Điều 3 của Quy chế này.

c) Đối với hồ sơ chưa đúng, chưa đủ thì thực hiện theo quy định tại khoản 2, Điều 3 của Quy chế này.

d) Đối với các hồ sơ đúng, đầy đủ, hợp lệ theo quy định tại Khoản 3 Điều 3 của Quy chế này thì thực hiện theo các bước sau:

- Các công việc phải viết giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Viết giấy biên nhận hồ sơ, ghi rõ ngày nhận, thời gian giải quyết và ngày hẹn trả kết quả (*mẫu số 1*), cập nhật thông tin hồ sơ vào sổ theo dõi giải quyết hồ sơ (*mẫu số 7*); in phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (*mẫu số 05*).

- Các công việc phải giải quyết trong ngày theo quy định: Tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ từ tổ chức và cá nhân, giải quyết ngay hồ sơ, trình lãnh đạo có thẩm quyền ký, vào sổ theo dõi, thu phí, lệ phí (*nếu có*), trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

3. Chuyển giao hồ sơ (*đối với công việc phải viết phiếu hẹn*):

a) Tất cả các hồ sơ sau khi tiếp nhận, công chức tiếp nhận hồ sơ phải điền đầy đủ thông tin và ký vào phiếu chuyển giao hồ sơ (*mẫu số 6*), chuyển giao hồ sơ đến bộ phận chuyên môn trong ngày làm việc;

b) Trường hợp hồ sơ tiếp nhận sau 15 giờ (mười lăm giờ) hàng ngày thì chuyển hồ sơ cho bộ phận chuyên môn vào đầu giờ làm việc của buổi sáng ngày làm việc kế tiếp. Thời gian bộ phận chuyên môn giải quyết hồ sơ với Bộ phận Một cửa phải được thể hiện trong sổ theo dõi giải quyết hồ sơ và điền đầy đủ thông tin vào phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

4. Giải quyết hồ sơ

a) Ngay sau khi nhận được hồ sơ từ Bộ phận Một cửa, bộ phận chuyên môn phải phân công cán bộ, công chức xử lý, giải quyết hồ sơ đảm bảo trả kết quả cho tổ chức và cá nhân đúng thời gian quy định.

b) Công chức chuyên môn thẩm định, xử lý hồ sơ, trình lãnh đạo có thẩm quyền ký và chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ về Bộ phận Một cửa đúng thời gian quy định. Đối với hồ sơ cần xác minh, kiểm tra thực tế trong quá trình xử lý thì công chức chuyên môn báo cáo lãnh đạo bộ phận chuyên môn đề nghị tiến hành xác minh, kiểm tra. Quá trình xác minh, kiểm tra phải được lập biên bản, ghi rõ thành phần tham gia, thời gian, nội dung và kết quả xác minh, kiểm tra. Biên bản được lưu trữ theo quy định.

c) Thẩm quyền ký giải quyết hồ sơ: thực hiện theo quy định của pháp luật và theo Quy chế làm việc của UBND phường.

d) Trong quá trình giải quyết hồ sơ, nếu phát sinh trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết của UBND phường nhưng không thể giải quyết do hồ sơ không hợp lệ, không hợp pháp thì thực hiện theo quy định tại khoản 4, Điều 3 của Quy chế này.

đ) Trong quá trình giải quyết hồ sơ, nếu phát sinh trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết của UBND phường nhưng không thể giải quyết do hồ sơ phải điều chỉnh, bổ sung hợp pháp thì thực hiện theo quy định tại khoản 5, Điều 3 của Quy chế này.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ: Sau khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ từ bộ phận chuyên môn chuyên đến, Bộ phận Một cửa trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian đã hẹn; thu phí, lệ phí (nếu có) và cập nhật vào sổ theo dõi hồ sơ. Khi trả kết quả giải quyết hồ sơ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân ghi ngày nhận kết quả và ký nhận vào sổ theo dõi hồ sơ. Thu phí, lệ phí theo quy định.

Điều 13. Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả hồ sơ theo cơ chế một cửa liên thông điện tử từ cấp xã lên thành phố

1. Hình thức nộp hồ sơ: Tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa UBND phường Bách Quang có trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ đầu vào theo quy định của pháp luật

2. Tiếp nhận hồ sơ

a) Khi tiếp nhận hồ sơ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa phường có trách nhiệm xem xét hồ sơ do cá nhân, tổ chức nộp tại một cửa phường chuyển lên thành phố hoặc chuyển tới cơ quan hành chính khác (*bản giấy hoặc bản điện tử*), kiểm tra số lượng, thành phần hồ sơ đối chiếu với các yêu cầu, điều kiện theo quy định;

b) Đối với hồ sơ chưa đúng, chưa đủ thì thực hiện theo quy định tại khoản 2, Điều 3 của Quy chế này;

c) Đối với các hồ sơ đúng, đầy đủ, hợp lệ theo quy định thì thực hiện như sau:

- Đối với hồ sơ bản giấy: nhận hồ sơ, ký phiếu chuyển giao hồ sơ, ghi và ký đầy đủ nội dung trong phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

- Đối với hồ sơ bản điện tử: nhận và chuyển hồ sơ điện tử cho một cửa thành phố qua hệ thống phần mềm một cửa điện tử.

3. Chuyển giao hồ sơ:

a) Tất cả các hồ sơ sau khi tiếp nhận, công chức Bộ phận Một cửa phường phải chuyển giao hồ sơ đến một cửa thành phố trong ngày làm việc;

b) Trường hợp hồ sơ tiếp nhận sau 15 giờ (mười lăm giờ) hàng ngày thì chuyển hồ sơ cho một cửa vào đầu giờ làm việc của buổi sáng ngày làm việc kế tiếp.

4. Giải quyết hồ sơ: Thực hiện theo Khoản 4 Điều 12 của Quy chế này.

5. Trả kết quả giải quyết hồ sơ: Sau khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ từ một cửa thành phố chuyên đến, Bộ phận Một cửa phường trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian đã hẹn. Khi trả kết quả giải quyết hồ sơ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân liên quan ghi ngày nhận kết quả và ký nhận vào sổ theo dõi hồ sơ. Thu phí, lệ phí theo quy định.

Điều 14. Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả hồ sơ qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Thái Nguyên.

1. Hình thức nộp hồ sơ: Tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ thông qua Cổng dịch vụ công trực tuyến Quốc gia, Tỉnh Thái Nguyên tại địa chỉ

<https://dichvucong.gov.vn> hoặc <http://dvc.thainguyen.gov.vn>, (Đăng nhập tài khoản qua: Tài khoản đã đăng ký trên dịch công hoặc qua VNeid) lựa chọn một trong hai hình thức nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính: nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận Một cửa phường hoặc nhận kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc bản điện tử. Thông tin hồ sơ được Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Thái Nguyên tự động chuyển về Bộ phận Một cửa phường Bách Quang.

2. Tiếp nhận hồ sơ

a) Khi tiếp nhận hồ sơ qua hệ thống, cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa phường có trách nhiệm xem xét hồ sơ, kiểm tra số lượng, thành phần hồ sơ đối chiếu với các yêu cầu, điều kiện theo quy định.

b) Đối với hồ sơ chưa đúng, chưa đủ thì thực hiện theo quy định tại khoản 2, Điều 3 của Quy chế này. Thực hiện hướng dẫn bằng phiếu hướng dẫn (*mẫu số 2, bản điện tử, có chữ ký số của cán bộ tiếp nhận hồ sơ xác thực*) để tổ chức, cá nhân thực hiện đúng quy định, gửi phiếu tới địa chỉ hòm thư điện tử và thông báo tới số điện thoại của tổ chức, cá nhân.

c) Đối với các hồ sơ đúng, đầy đủ theo quy định thì thực hiện như sau:

Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa phường có trách nhiệm:

- Viết giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (*mẫu số 1, bản điện tử, có chữ ký số của cán bộ tiếp nhận hồ sơ xác thực*) gửi tới địa chỉ hòm thư điện tử và thông báo tới số điện thoại của tổ chức, cá nhân;

- Cập nhật thông tin hồ sơ vào sổ theo dõi giải quyết hồ sơ (*mẫu số 07*).

3. Chuyển giao hồ sơ

Cán bộ, công chức tại bộ phận Một cửa phường chuyển hồ sơ điện tử cho bộ phận chuyên môn qua hệ thống phần mềm một cửa điện tử theo địa chỉ <https://motcua.thainguyen.gov.vn/>

4. Giải quyết hồ sơ

a) Ngay sau khi nhận được hồ sơ từ Bộ phận Một cửa phường bộ phận chuyên môn phải xử lý, giải quyết hồ sơ đảm bảo trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định.

b) Công chức chuyên môn thẩm định, xử lý hồ sơ, trình lãnh đạo ký và chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ về Bộ phận Một cửa đúng thời gian quy định. Đối với hồ sơ cần xác minh, kiểm tra thực tế trong quá trình xử lý, công chức chuyên môn có trách nhiệm báo cáo lãnh đạo đơn vị đề nghị tiến hành xác minh, kiểm tra. Quá trình xác minh, kiểm tra phải được lập biên bản, ghi rõ thành phần tham gia, thời gian, nội dung và kết quả xác minh, kiểm tra. Biên bản được lưu trữ theo quy định.

c) Thẩm quyền ký giải quyết hồ sơ: Thực hiện theo quy định của pháp luật và theo Quy chế làm việc của UBND phường.

d) Trong quá trình giải quyết hồ sơ, nếu phát sinh trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết của UBND phường nhưng không thể giải quyết do hồ sơ không đủ điều kiện theo quy định thì thực hiện theo khoản 4, Điều 3 của Quy định này. Bộ phận Một cửa phường có trách nhiệm chuyển phiếu trả hồ sơ (*bản điện tử*) tới tổ chức, cá nhân thông qua địa chỉ hòm thư điện tử và thông báo qua điện thoại. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện hoàn thiện, bổ sung hồ sơ theo quy định.

5. Trả kết quả giải quyết hồ sơ: Sau khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ từ bộ chuyên môn chuyên đến, Bộ phận Một cửa phường tiến hành trả kết quả theo hình thức tổ chức, cá nhân đăng ký khi gửi hồ sơ thông qua Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Thái Nguyên.

a) Tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa phường:

- Tổ chức, cá nhân đến trực tiếp Bộ phận Một cửa phường nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Khi nhận kết quả cần phải xuất trình chứng minh thư nhân dân/Căn cước công dân/Hộ chiếu, nộp lại hồ sơ gốc cho cán bộ Bộ phận Một cửa phường để thực hiện việc đối chiếu giữa hồ sơ gốc và hồ sơ điện tử theo đúng quy định.

- Công chức Bộ phận Một cửa phường hướng dẫn tổ chức, cá nhân liên quan ghi ngày nhận kết quả và ký nhận vào sổ theo dõi quá trình giải quyết công việc, thu phí, lệ phí theo quy định.

b) Tổ chức, cá nhân có yêu cầu gửi trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích:

- Bộ phận Một cửa phường bàn giao kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho nhân viên bưu chính, cùng kiểm đếm hồ sơ, ký vào biên bản giao nhận, cùng thực hiện việc đóng gói, niêm phong hồ sơ; viết biên lai và thu phí, lệ phí theo quy định.

- Tổ chức, cá nhân nhận và kiểm tra kết quả giải quyết thủ tục hành chính, bàn giao hồ sơ gốc, thanh toán chi phí vận chuyển, phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính theo quy định cho nhân viên bưu chính, ký xác nhận vào biên bản giao nhận kết quả theo mẫu quy định.

- Nhân viên bưu chính có trách nhiệm bàn giao lại hồ sơ gốc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định cho Bộ phận Một cửa phường.

Điều 15. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết TTHC nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công chức cơ quan có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Phương thức nộp phí, lệ phí

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

1. Trực tiếp nộp tại Bộ phận Một cửa.

2. Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến.

3. Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của hệ thống ngân hàng tới tài khoản thu phí, lệ phí của Bộ phận Một cửa (đối với hồ sơ nộp thông qua Dịch vụ công trực tuyến).

CHƯƠNG IV KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 17. Cán bộ, công chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa, các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường nếu có thành tích xuất sắc, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao thì được UBND phường khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định.

Điều 18. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, nếu cán bộ, công chức của Bộ phận Một cửa, các công chức, viên chức công tác tại các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật, những quy định về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước phường Bách Quang và Quy chế này, thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Tổ chức, cá nhân trong quá trình liên hệ giải quyết công việc phải chấp hành các nội quy, quy định của Quy chế này và các quy định của pháp luật.

Khi phát hiện thấy các hành vi quan liêu, tham nhũng, tiêu cực, thiếu trách nhiệm, cửa quyền, nhũng nhiễu, hách dịch của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa và cán bộ, công chức khác công tác tại các bộ phận chuyên môn khác thuộc UBND phường, thông báo ngay với Lãnh đạo UBND phường để có hình thức xử lý theo quy định.

CHƯƠNG V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Bộ phận Một cửa phường, các cán bộ, công chức thuộc UBND phường, công an, quân sự, các bộ phận liên quan có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh thì các bộ phận chuyên môn phối hợp với Bộ phận Một cửa phường báo cáo bằng văn bản trình UBND phường xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Hưng

PHỤ LỤC BIỂU MẪU

(Ban hành kèm theo Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc UBND phường Bách Quang tại Quyết định số /QĐ-UBND ngày /04/2024 của UBND phường Bách Quang)

Mẫu số 01	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 02	Mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Mẫu số 04	Mẫu phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
Mẫu số 05	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 06	Mẫu phiếu chuyển giao hồ sơ
Mẫu số 07	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ
Mẫu số 08	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ chỉnh sửa, bổ sung, từ chối giải quyết
Mẫu số 09	Mẫu danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại bộ phận TN&TKQ

UBND PHƯỜNG BÁCH QUANG
BỘ PHẬN TN&TKQ

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

Số:...../PN-BPTN&TKQ

Bách Quang, ngày tháng năm

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

(01 liên lưu tại BPTN&TKQ, 01 liên tổ chức, cá nhân lưu)

Mã hồ sơ:.....

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND phường Bách Quang

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại:Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

TT	Thành phần hồ sơ	Số lượng hồ sơ	
		Bản chính	Bản sao

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

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

Ngày hẹn trả kết quả: Lần 1:...../...../20...; Lần 2:..../..../20; Lần 3:.../.../20....

Đăng ký nhận kết quả tại:.....

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

(Đề nghị tổ chức, cá nhân khi đến lấy kết quả mang theo phiếu này)

Người nộp hồ sơ

(ký ghi rõ họ tên)

Người tiếp nhận hồ sơ

(ký ghi rõ họ tên)

Mẫu số 02

UBND PHƯỜNG BÁCH QUANG
BỘ PHẬN TN&TKQ

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

Số:..... /HDHS

Bách Quang, ngày tháng năm

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Địa chỉ:

Số điện thoại..... Email:.....

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

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

.....

.....

Lý do:

.....

.....

.....

.....

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

Ngày.....tháng.....năm

Công chức hướng dẫn

(ký ghi rõ họ tên)

UBND PHƯỜNG BÁCH QUANG
BỘ PHẬN TN&TKQ

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

Số:...../PTC-BPTN&TKQ

Bách Quang, ngày tháng năm

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND phường Bách Quang

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại:Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Qua xem xét, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND phường Bách Quang thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

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

Xin thông báo cho ông/bà được biết và thực hiện./.

Người nộp hồ sơ
(*ký ghi rõ họ tên*)

Người tiếp nhận hồ sơ
(*ký ghi rõ họ tên*)

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG BÁCH QUANG**

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

Số:...../UBND-.....

Bách Quang, ngày tháng năm 20....

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày.....tháng.....năm 20....., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND phường Bách Quang tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (*tên thủ tục hành chính*) của ông/bà/tổ chức, mã số:

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ:

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

Tuy nhiên đến nay, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND phường Bách Quang chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của ông/bà/tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ.

Lý do:.....

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của ông/bà/tổ chức.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND phường Bách Quang xin lỗi ông/bà/tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho ông/bà/tổ chức vào ngày tháng năm

Mong nhận được sự thông cảm của ông/bà/tổ chức vì sự chậm trễ này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

UBND PHƯỜNG BÁCH QUANG
BỘ PHẬN TN&TKQ

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

Số:...../PCG-BPTN&TKQ

Bách Quang, ngày tháng năm 20....

PHIẾU CHUYỂN GIAO HỒ SƠ

Tên thủ tục hành chính:.....

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND phường Bách Quang chuyển hồ sơ của:

Ông (bà), tổ chức:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:.....

Chi tiết hồ sơ chuyển giao:

TT	Thành phần hồ sơ	Số lượng hồ sơ	
		Bản chính	Bản sao

Bộ phận có trách nhiệm giải quyết:.....

Đề nghị:.....nghiên cứu, xem xét giải quyết và chuyển kết quả về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả lại cho ông (bà)..... vào ngày:..... tháng..... năm.....

Trường hợp quá thời gian quy định, yêu cầu gửi Thông báo trả lời, nêu rõ lý do và hẹn lại ngày trả hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trả lời công dân.

Cán bộ, công chức bộ phận:.....

(ký ghi rõ họ tên)

Ngày.....tháng.....năm.....

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

(ký ghi rõ họ tên)

UBND PHƯỜNG BÁCH QUANG
BỘ PHẬN TN&TKQ

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

Bách Quang, ngày.....thángnăm

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã hồ sơ:.....
Tên thủ tục hành chính:.....

1. Thông tin chung

Tên tổ chức/ cá nhân:.....
Địa chỉ:.....
Điện thoại:.....
Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ:
Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:

2. Theo dõi quá trình xử lý.

Tên cơ quan	Ký giao nhận		Nội dung công việc	Thời gian giao, nhận hồ sơ	Kết quả giải quyết hồ sơ			Ghi chú
	Người giao	Người nhận			Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	

3. Ngày hẹn trả kết quả:

Lần 1:/...../..... Hẹn:
Lần 2:/...../..... Hẹn:
Lần 3:/...../..... Hẹn:

UBND PHƯỜNG BÁCH QUANG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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



SỐ THEO DÕI HỒ SƠ
NĂM 20.....

LĨNH VỰC:.....

THỦ TỤC:

UBND PHƯỜNG BÁCH QUANG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Mẫu số 08

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



SỔ THEO DÕI HỒ SƠ CHỈNH SỬA, BỔ SUNG VÀ TỪ CHỐI GIẢI QUYẾT
NĂM 20.....

LĨNH VỰC:.....

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG BÁCH QUANG**

Mẫu số 09
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:.....

....., Ngày.....tháng.....năm 20...

**DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THỰC HIỆN THEO CƠ CHẾ
MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG CỦA UBND PHƯỜNG BÁCH QUANG**

Số TT	Lĩnh vực/Thủ tục	TTHC áp dụng tại Bộ phận TN&TKQ		Tổng thời gian giải quyết (số ngày) ⁽¹⁾	Ghi chú
		Một cửa	Một cửa liên thông		
I	<i>Lĩnh vực Tư pháp</i>				
1					
2					
II	<i>Lĩnh vực Tài nguyên và môi trường</i>				
1					
2					
III	<i>Lĩnh vực Nội vụ</i>				
1					
2					
IV	<i>Lĩnh vực Dân tộc</i>				
1					
2					
V	<i>Lĩnh vực Lao động - TBXH</i>				
1					
2					
VI	<i>Lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo</i>				
1					
2					
VII	<i>Lĩnh vực Văn hóa Thể dục Thể thao</i>				
1					
...					

CHỦ TỊCH
(Ký tên, đóng dấu)

⁽¹⁾ Thời gian phải giải quyết hồ sơ theo quy định tại TTHC.