

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Nội vụ

BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ

Căn cứ Nghị định số 34/2017/NĐ-CP ngày 03/4/2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ;

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

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/12/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

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

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Bộ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Nội vụ.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Bộ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ, các đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ trưởng;
- Các Thứ trưởng (để chỉ đạo);
- Các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ;
- Công Thông tin điện tử Bộ Nội vụ;
- Lưu: VT, VP(VTLT&KSTTHC).

BỘ TRƯỞNG



Lê Vĩnh Tân

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Nội vụ
(Ban hành kèm theo QĐ số: 489/QĐ-BNV ngày 12/6/2019 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Nội vụ.
2. Quy chế này áp dụng đối với cá nhân, tổ chức thuộc Bộ Nội vụ có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ Nội vụ.

Điều 2. Nguyên tắc hoạt động

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của công chức và cơ quan Bộ Nội vụ.
2. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.
3. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ.
4. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đầy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong môi trường điện tử và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.
5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.
6. Công chức các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật khi có yêu cầu của Lãnh đạo Bộ.
7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các Điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

Điều 3. Những hành vi không được làm

1. 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 tại Bộ phận Một cửa của Bộ Nội vụ không được:

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

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

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

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

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

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

g) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu trách nhiệm, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết công việc;

h) Ứng xử, giao tiếp không đúng quy chế văn hóa công sở;

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

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được:

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

b) Cản trở việc giải quyết các đề nghị, yêu cầu của tổ chức, công dân;

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

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

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

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

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

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

- a) Cản trở quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
- b) Lừa dối công chức cơ quan Bộ Nội vụ, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính;
- c) Các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 4. Vị trí, nhiệm vụ của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa thuộc Văn phòng Bộ do Lãnh đạo Văn phòng Bộ đứng đầu là đầu mối hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ của tổ chức cá nhân để chuyển đến đơn vị chuyên môn hoặc cấp có thẩm quyền giải quyết và nhận, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

2. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Một cửa; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử;

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

4. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho công chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

5. Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

6. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với công chức cơ quan Bộ Nội vụ liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân;

7. Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại điểm b, Khoản 2, Điều 13, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, phiên dịch tiếng nước

ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

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

Điều 5. Quyền hạn của Bộ phận Một cửa

1. Được đề nghị các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

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

3. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá công chức do các đơn vị thuộc Bộ cử đến công tác tại Bộ phận Một cửa về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan;

4. Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

5. Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng Hệ thống này;

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

Điều 6. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa

1. Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Bộ trưởng về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa.

Được ký thừa lệnh Bộ trưởng các văn bản đôn đốc các đơn vị chức năng giải quyết công việc bảo đảm đúng quy định và thời hạn; báo cáo, đề xuất với Bộ trưởng biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

2. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, người đứng đầu Bộ phận Một cửa làm việc với các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ có các thủ tục hành chính để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn tại Bộ phận Một cửa.

3. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, ứng xử của công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận một cửa và hàng tháng thông báo cho đơn vị cử công chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề

xuất với cơ quan cử người thay thế công chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

4. Giao nhiệm vụ cho cấp phó, công chức phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

5. Phối hợp với thủ trưởng đơn vị có công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa bị phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo có hành vi vi phạm trong giải quyết TTHC, xem xét, công khai đến các đơn vị liên quan kết quả xử lý hành vi vi phạm đó.

6. Chủ động đề nghị Bộ trưởng cử công chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa để kịp thời tăng, giảm công chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trong trường hợp công chức được nghỉ theo quy định.

7. Công khai tại Bộ phận Một cửa họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó Bộ phận Một cửa; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

8. Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, công chức xảy ra tại Bộ phận Một cửa.

9. Phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho công chức, tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.

10. Quản lý, trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Bộ phận Một cửa theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 7. Trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Trách nhiệm của công chức thường trực

a) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

c) Phối hợp với công chức của các đơn vị tham gia Bộ phận Một cửa để tiếp nhận, chuyển hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

d) Theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

đ) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với công chức đơn vị giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân;

e) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với người đứng đầu Bộ phận Một cửa để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của Bộ Nội vụ;

g) Đeo Thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

h) Không được thực hiện hành vi quy định tại Điều 3 của Quy chế này;

i) Thực hiện các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

2. Trách nhiệm của công chức cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa

a) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần;

c) Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm Một cửa và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

d) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với người đứng đầu Bộ phận Một cửa để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của Bộ;

đ) Đeo Thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

g) Không được thực hiện hành vi quy định tại Điều 3 của Quy chế này;

h) Thực hiện các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

Chương III

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 8. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Khi có hồ sơ gửi đến, công chức thường trực tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thông báo cho công chức của đơn vị chuyên môn tham gia Bộ phận Một cửa để tiếp nhận hồ sơ.

2. Hồ sơ thuộc lĩnh vực chuyên môn nào thì công chức phụ trách chính thuộc đơn vị chuyên môn đó tham gia Bộ phận Một cửa có trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ. Trường hợp công chức phụ trách chính vắng mặt, công chức dự phòng có trách nhiệm thay công chức phụ trách chính nhận hồ sơ

a) Trường hợp các công chức phụ trách lĩnh vực chuyên môn vắng mặt, công chức thường trực tại Bộ phận Một cửa nhận hồ sơ thay thì trong quá trình

tiếp nhận hồ sơ, nếu còn chưa rõ về thủ tục hành chính mà cá nhân, tổ chức yêu cầu giải quyết, thì công chức nhận thay phải trao đổi với đơn vị chuyên môn.

b) Trường hợp đã trao đổi nhưng vẫn chưa rõ thì Lãnh đạo đơn vị chuyên môn có trách nhiệm cử công chức khác phụ trách lĩnh vực chuyên môn trực tiếp đến phối hợp tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân và chịu trách nhiệm về tính chính xác của hồ sơ tiếp nhận.

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

a) Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn đề cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

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

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

d) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định thì công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo Mẫu số 06 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này và phần mềm Một cửa; Lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo Mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

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

4. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Thông tin điện tử của Bộ Nội vụ (Dịch vụ công) công chức tiếp nhận hồ sơ tại phần mềm Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, công chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền.

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn SMS tới người dân của Cổng Thông tin điện tử của Bộ Nội vụ (Dịch vụ công);

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức (viên chức) theo dõi phần mềm Một cửa tiếp nhận và chuyển cho đơn vị chuyên môn theo đúng lĩnh vực để giải quyết theo quy trình.

5. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin Một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

Điều 9. Chuyển hồ sơ đến đơn vị có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 8 Quy chế này, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến đơn vị có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến đơn vị chuyên môn theo đúng lĩnh vực đến địa chỉ hòm thư điện tử của thủ trưởng đơn vị giải quyết thủ tục hành chính và thông báo thủ tục hành chính đến thông qua tin nhắn SMS.

2. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích, sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này và chuyển hồ sơ đến các đơn vị chuyên môn giải quyết. Việc chuyển hồ sơ phải được thực hiện ngay trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ sáng ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận Một cửa sau khi trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền khác giải quyết trong ngày làm việc hoặc đầu giờ sáng ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định, sau đó thông báo cho tổ chức, cá nhân nộp thủ tục hành chính biết qua điện thoại hoặc tin nhắn SMS.

Điều 10. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính từ Bộ phận Một cửa, các đơn vị chuyên môn phân công công chức xử lý, xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin Một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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

a) Công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào hệ thống thông tin Một cửa điện tử;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của hệ thống thông tin Một cửa điện tử và lưu tại đơn vị giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của hệ thống thông tin Một cửa điện tử để thông báo cho tổ chức, cá nhân được biết để phối hợp thực hiện.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, Bộ phận Một cửa trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo Mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này để gửi cho tổ chức, cá nhân. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

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

a) Đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên hệ thống thông tin Một cửa điện tử;

b) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào hệ thống thông tin Một cửa điện tử hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

6. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa Cơ quan Bộ với Ban, Cục

a) Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến Bộ phận Một cửa của Ban, Cục; nhập thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ phận Một cửa của Bộ Nội vụ để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho Bộ phận Một cửa của Ban, Cục xử lý theo quy định;

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

7. Các hồ sơ quy định tại các Khoản 3 và 4 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của hệ thống thông tin Một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

8. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo Mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này. Việc hện lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin Một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn SMS, điện thoại.

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

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

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

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Thông tin điện tử Bộ Nội vụ.

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

5. Sau khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính, các đơn vị chuyên môn có trách nhiệm chuyển hồ sơ trả kết quả về Bộ phận Một cửa, công chức tham gia Bộ phận Một cửa nhập vào hệ thống Một cửa điện tử hoặc Sổ theo dõi hồ sơ 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); 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 theo quy định;

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cán bộ chuyên môn giải quyết hồ sơ;

c) Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ;

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cán bộ chuyên môn làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức;

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

g) 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 Một cửa.

6. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại hệ thống thông tin Một cửa điện tử của Bộ Nội vụ và Sổ theo dõi để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm của Văn phòng Bộ

1. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan:

a) Xây dựng, phối hợp Vụ Tổ chức cán bộ trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt danh sách nhân sự được cử thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa và theo dõi thực hiện;

b) Xây dựng, trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính;

c) Tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa.

2. Bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa.

3. Quản lý toàn diện các hoạt động của Bộ phận Một cửa.

4. Tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả thực hiện theo chế độ báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

5. Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 13. Trách nhiệm của các đơn vị giải quyết thủ tục hành chính

1. Phân công 01 công chức phụ trách chính và 01 công chức dự phòng để thực hiện công việc của công chức này khi vắng mặt, đáp ứng tiêu chuẩn theo quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP làm việc tại Bộ phận Một cửa.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa.

3. Phối hợp với Văn phòng Bộ xây dựng quy trình ISO giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, trình Bộ trưởng phê duyệt.

4. Giao nhiệm vụ cho công chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

6. Phối hợp với Văn phòng Bộ thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản tại Bộ phận Một cửa hoặc thông qua hệ thống Một cửa điện tử của Bộ.

7. Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý công chức được cử đến Bộ phận Một cửa công tác; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 công chức để kịp thời thay thế công chức tham gia Bộ phận Một cửa bảo đảm không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế.

8. Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

9. Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 14. Trách nhiệm của Trung tâm Thông tin

1. Chủ trì, phối hợp với đơn vị có liên quan vận hành hệ thống công nghệ thông tin phục vụ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đảm bảo không bị gián đoạn.

2. Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 15. Kinh phí thực hiện

Kinh phí triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách nhà nước bảo đảm, được bố trí từ nguồn kinh phí trong dự toán ngân sách hàng năm của Văn phòng Bộ.

Điều 16. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị, tổ chức, cá nhân kịp thời gửi ý kiến về Văn phòng Bộ để tổng hợp, báo cáo Bộ trưởng xem xét, quyết định./.

BỘ TRƯỞNG



Lê Vĩnh Tân

Lê Vĩnh Tân



Phụ lục

MỘT SỐ BIỂU MẪU

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 489/QĐ-BNV ngày 12/6/2019 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

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

Mẫu số 01

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

**BỘ NỘI VỤ
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số: /BPTNTKQ , ngày tháng năm

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:

(Liên 1 lưu)/ (Liên 2 giao cá nhân, tổ chức)

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Bộ Nội vụ

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:..... Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

.....

Số lượng hồ sơ: (bộ)

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

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

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

Đăng ký nhận kết quả tại:

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

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

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

Ghi chú:

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

- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

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

- Chánh Văn phòng Bộ:; Số Điện thoại:

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

Mẫu số 02

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

**BỘ NỘI VỤ
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 YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:..... Email:.....

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

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

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./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN
(Ký và ghi rõ họ tên)
(Chữ ký số của Người hướng dẫn
nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 03

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

**BỘ NỘI VỤ
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số: /BPTNTKQ , ngày tháng năm

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Bộ phận Một cửa Bộ Nội vụ.....

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:..... Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Bộ phận Một cửa thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này
với lý do cụ thể như sau:

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

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)
(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ
nếu là biểu mẫu điện tử)

BỘ NỘI VỤ
TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

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

Số: /PXL , ngày tháng năm

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày tháng năm, (tên cơ quan, đơn vị)..... tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (tên thủ tục hành chính)..... của Ông/Bà/Tổ chức; mã số:.....

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

Tuy nhiên đến nay, (tên cơ quan, đơn vị) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/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.

(tên cơ quan, đơn vị).... xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngàytháng.... năm

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

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)

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

Mẫu số 05

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

BỘ NỘI VỤ
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số: /BPTNTKQ , ngày tháng năm

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ

SỐ:.....

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ

SỐ:.....

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ

SỐ:.....

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 tiếp nhận và Trả kết quả 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:..... 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:..... 2. Nhận: Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả giờ.....phút, ngày.....tháng.....năm.....		
	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)	

Ghi chú:

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính.
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.
- Trường hợp Hệ thống thông tin một cửa điện tử chưa vận hành, người giao và người nhận phải ký và ghi rõ họ tên. Khi hệ thống thông tin một cửa điện tử đã vận hành, việc lưu vết được thực hiện tự động và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử.

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

Số: /BPTNTKQ

....., ngày tháng năm

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

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

Ghi chú: Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông hiện đại của Bộ.