

Số: 827/QĐ-UBND

Long Phú, ngày 05 tháng 12 năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động**  
**của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Long Phú**

**ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN LONG PHÚ**

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

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

*Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều 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;*

*Căn cứ Quyết định 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;*

*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;*

*Căn cứ Quyết định số 124/QĐ-UBND ngày 22/7/2021 của Ủy ban nhân dân huyện Long Phú về việc thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện Long Phú;*

*Theo Đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (Bộ phận Một cửa) huyện Long Phú.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 31/10/2018 của Ủy ban nhân dân huyện về việc 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 Ủy ban nhân dân huyện Long Phú và Quyết định số 10/QĐ-UBND ngày 09/01/2021 về việc sửa đổi phụ lục một số biểu mẫu ban hành kèm theo Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 31/10/2018 của Ủy ban nhân dân huyện.

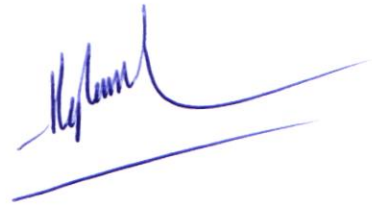
**Điều 3.** Chánh Văn phòng Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện, Thủ trưởng các phòng, ban ngành huyện, cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn, Trưởng Bộ phận Một cửa huyện và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Thường trực Huyện ủy;
- Thường trực HĐND huyện;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Công Thông tin điện tử huyện;
- Lưu: VT.

*VT*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT.CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Huỳnh Quốc Lâm**



**QUY CHẾ**

**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả  
huyện Long Phú**

*(Kèm theo Quyết định số: 827/QĐ-UBND ngày 05/12/2022  
của Ủy ban nhân dân huyện Long Phú)*

**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 Tiếp nhận và Trả kết quả (Bộ phận Một cửa) huyện Long Phú trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; mối liên hệ phối hợp giữa Bộ phận Một cửa với các cơ quan, đơn vị và các cá nhân có liên quan đến việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

2. Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn huyện có thẩm quyền giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa huyện, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết TTHC (gọi tắt là TTHC) tại Bộ phận Một cửa huyện.

**Điều 2. Nguyên tắc hoạt động**

1. Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm để phục vụ; sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức viên chức và các cơ quan có thẩm quyền trong giải quyết TTHC của tổ chức và công dân.

2. Giải quyết TTHC đảm bảo kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch, chính xác; không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, công dân.

3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa Bộ phận Một cửa và các cơ quan, đơn vị trong giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân; bảo đảm thực hiện trách nhiệm giải trình thực thi công vụ của từng cơ quan, đơn vị, của từng công chức, viên chức.

4. Quá trình giải quyết TTHC được theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trên môi trường điện tử và có sự tham gia của tổ chức, công dân.

**Điều 3. Chế độ, thời gian làm việc**

1. Chế độ làm việc

a) Việc quản lý, điều hành thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo chế độ thủ trưởng.

b) Công chức, viên chức, nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao, chấp hành quy chế tổ chức, hoạt động, nội quy của Bộ phận Một cửa và quy định của pháp luật có liên quan.

c) Trong giờ làm việc hành chính, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa phải đeo thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ; trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng quy định về văn hóa giao tiếp công sở, ứng xử nghiêm túc, lịch sự và tác phong chuyên nghiệp; không được gây phiền hà, sách nhiễu.

## 2. Thời gian làm việc

a) Bộ phận Một cửa làm việc vào các ngày trong tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định). Buổi sáng từ 07 giờ đến 11 giờ; Buổi chiều từ 13 giờ đến 17 giờ.

b) Việc tổ chức làm việc vào ngày nghỉ để tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ giải quyết TTHC (nếu có) được thực hiện theo quy định của cơ quan, cấp có thẩm quyền.

## **Điều 4. Những hành vi không được làm**

1. Công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa không được thực hiện các hành vi theo quy định tại khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và khoản 2 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

2. Tổ chức, công dân có yêu cầu giải quyết TTHC không được thực hiện các hành vi theo quy định tại khoản 2 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC không được thực hiện các hành vi theo quy định tại khoản 3 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC, HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**

#### **Điều 5. Tổ chức của Bộ phận Một cửa**

1. Trưởng Bộ phận Một cửa do một lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND huyện kiêm nhiệm. Trưởng Bộ phận trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện, trước Chánh Văn phòng về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa, thực hiện trách nhiệm theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa gồm:

- Công chức, viên chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn huyện được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định.



- Nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa khi được cấp có thẩm quyền giao đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định pháp luật.

3. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 6 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và theo các quy định pháp luật về công chức, viên chức.

### **Điều 6. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa**

Bộ phận Một cửa huyện thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định tại Điều 8 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và khoản 4 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

### **Điều 7. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử công chức, viên chức**

1. Cử công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP đến làm việc tại Bộ phận Một cửa. Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa công tác; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 công chức, viên chức không chuyên trách để kịp thời thay thế công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn công việc tiếp nhận và trả kết quả của Bộ phận Một cửa.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ TTHC có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa.

3. Phối hợp với Bộ phận Một cửa huyện xây dựng quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền quản lý của cơ quan mình theo quy định của pháp luật về chuyên ngành, quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và theo quy định về áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

4. Giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý hồ sơ, số hóa hồ sơ giải quyết TTHC trên Hệ thống Một cửa điện tử theo quy định.

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

6. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các TTHC được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Bộ phận Một cửa huyện.

7. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện.



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.

### **Điều 8. Trách nhiệm của đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính công ích**

Đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm thực hiện theo khoản 5 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và Điều 15 Quyết định 45/2016/QĐ-TTg và các quy định pháp luật khác có liên quan.

## **Chương III**

### **PHẠM VI TIẾP NHẬN, QUY TRÌNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ, GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ KẾT QUẢ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 9. Phạm vi tiếp nhận TTHC của Bộ phận Một cửa**

Bộ phận Một cửa huyện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định tại khoản 3 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 8 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và theo các quy định khác của pháp luật về thực hiện TTHC.

#### **Điều 10. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC**

Công chức, viên chức Bộ phận Một cửa hướng dẫn tổ chức, cá nhân kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

#### **Điều 11. Tiếp nhận hồ sơ**

1. Đối với hồ sơ được tiếp nhận trên Cổng dịch vụ công, công chức, viên chức tiếp nhận có trách nhiệm thực hiện nội dung sau đây:

a) Kiểm tra, xác thực tài khoản số của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức theo quy định.

b) Thực hiện kiểm tra dữ liệu điện tử của các thành phần hồ sơ TTHC. Trường hợp thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử có giá trị pháp lý của tổ chức, công dân đã được kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin, Cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin một cửa điện tử thì tổ chức, công dân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; công chức Bộ phận Một cửa kiểm tra và chuyển vào hồ sơ TTHC điện tử của tổ chức, công dân. Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

c) Đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết TTHC hoặc phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành mà chưa có dữ liệu điện tử, công chức Bộ phận Một cửa thực hiện sao chụp (scan), chuyển thành tài liệu điện tử trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính



xác của các nội dung theo bản giấy. Ký số vào tài liệu đã được số hóa theo quy định trước khi chuyển hồ sơ đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

Đối với các thành phần hồ sơ chưa có dữ liệu điện tử còn lại, theo yêu cầu quản lý, Chủ tịch UBND huyện quyết định việc tổ chức thực hiện số hóa đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.

d) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định thì hướng dẫn tổ chức, công dân 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. Trường hợp từ chối nhận hồ sơ thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo Mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này. Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định thì công chức, viên chức tiếp nhận nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo Mẫu số 06 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này; 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 và chuyển đến đơn vị chuyên môn theo đúng lĩnh vực để giải quyết theo quy trình.

e) Việc gửi thông báo theo quy định tại điểm d Điều này được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn SMS tới tổ chức, công dân.

2. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm:

a) Xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ, đồng thời thực hiện số hóa trong tiếp nhận hồ sơ TTHC, cập nhật vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử, trong đó kiểm tra, xác thực tài khoản số của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức theo quy định. Trường hợp tổ chức, công dân chưa có tài khoản số, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn thực hiện hoặc tạo tài khoản cho cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Trường hợp ủy quyền giải quyết TTHC, tài khoản số được xác định theo số định danh của tổ chức, công dân ủy quyền.

b) Các bước tiếp theo thực hiện theo điểm b, c, d khoản 1 Điều này.

c) Trường hợp hồ sơ TTHC được gửi thông qua dịch vụ bưu chính công ích đến UBND huyện hoặc đến các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện (có thẩm quyền giải quyết TTHC), Văn thư thuộc các cơ quan, đơn vị 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 các cơ quan chuyên môn 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.

3. Trường hợp TTHC 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, viên chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày



trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết vào Hệ thống 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, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

### **Điều 12. Chuyển hồ sơ TTHC**

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 10 Quy chế này, công chức, viên 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, công dân hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa đến đơn vị có thẩm quyền giải quyết trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử và thông báo TTHC đến tổ chức, cá nhân thông qua tin nhắn SMS (nếu có).

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 tổ chức, công dân.

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền 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, công dân nộp TTHC biết qua điện thoại hoặc tin nhắn SMS (nếu có).

### **Điều 13. Giải quyết TTHC**

Sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC từ Bộ phận Một cửa, các cơ quan chuyên môn phân công công chức, viên chức xử lý, xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết TTHC.

#### **1. Giải quyết hồ sơ TTHC điện tử**

a) Kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà Bộ phận Một cửa chuyển đến và cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y đối với thành phần hồ sơ phải số hóa thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị;

Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải có tối thiểu các trường thông tin: Mã loại giấy tờ; số định danh của tổ chức, cá nhân, trường hợp công dân không có số định danh cá nhân thì phải bổ sung họ tên, năm sinh, ngày cấp, cơ quan cấp; tên giấy tờ; trích yếu nội dung chính của giấy tờ; thời hạn có hiệu lực; phạm vi có hiệu lực (nếu có). Các thông tin, dữ liệu khác được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành;



b) Trường hợp phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến các cơ quan liên quan trong quá trình xử lý hồ sơ, kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của cơ quan liên quan phải được số hóa theo dữ liệu điện tử để lưu vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

c) Kết quả giải quyết TTHC trình cấp có thẩm quyền ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả bản giấy và bản điện tử cho tổ chức, công dân, trừ trường hợp TTHC chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc tổ chức, công dân đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử.

Khi có kết quả giải quyết TTHC thành công, các hồ sơ, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC thì được sử dụng trong thực hiện các TTHC khác của tổ chức, công dân.

## 2. Giải quyết hồ sơ TTHC bản giấy

a) Trường hợp TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, công chức, viên 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 của huyện; trả kết quả giải quyết TTHC. Trường hợp hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết TTHC 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.

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ

- Công chức, viên 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.

- 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, công dân 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, công dân được biết để phối hợp thực hiện.

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết 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, công dân thông qua Bộ phận Một cửa. 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.

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



+ Đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ gửi thông báo điện tử hoặc 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.

+ 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 trên 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.

3. Trường hợp hồ sơ, TTHC thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp.

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa tiến hành xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết; đồng thời số hóa hồ sơ nhập thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự đã được Bộ phận Một cửa xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

4. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính

a) Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.



b) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa huyện, 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.

5. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, đơn vị giải quyết TTHC phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, công dân, 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 hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, công chức, viên chức tiếp nhận tại 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, công dân qua thư điện tử, tin nhắn SMS, điện thoại.

#### **Điều 14. Trả kết quả giải quyết TTHC**

1. Kết quả giải quyết TTHC gửi trả cho tổ chức, công dân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, công dân sau khi giải quyết xong TTHC.

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, công dân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Tổ chức, công dân nhận kết quả giải quyết TTHC 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 trả kết quả giải quyết TTHC thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh Sóc Trăng hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia.

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

5. Sau khi có kết quả giải quyết TTHC, các đơn vị chuyên môn có trách nhiệm chuyển hồ sơ trả kết quả điện tử về Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, công dân.

##### **a) Trả kết quả giải quyết TTHC điện tử**

- Kết quả giải quyết TTHC điện tử được gắn mã số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho dữ liệu hồ sơ TTHC của Hệ thống giải quyết TTHC của tỉnh Sóc Trăng. Mã số giấy tờ gồm hai thành phần là mã số định danh của cá nhân, tổ chức và mã loại giấy tờ, trong đó mã loại giấy tờ đối với kết quả giải quyết TTHC được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

- Kết quả giải quyết TTHC điện tử được trả cho tổ chức, công dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công của tỉnh Sóc Trăng, trừ trường hợp TTHC theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.



- Kết quả giải quyết TTHC bằng bản giấy được trả theo quy định tại Điều 20 Nghị định 61/2018/NĐ-CP, trừ trường hợp TTHC chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử cho tổ chức, công dân.

**b) Trả kết quả giải quyết TTHC bản giấy**

Công chức, viên chức Bộ phận Một cửa số hóa (scan) nhập vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc Sổ theo dõi hồ sơ và thực hiện như sau:

- Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân và thu phí, lệ phí (nếu có); trường hợp tổ chức, công dân 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.

- Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với tổ chức, công dân để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan giải quyết hồ sơ.

- Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với tổ chức, công dân để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ.

- Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết cho tổ chức, công dân.

- Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn: Liên hệ để tổ chức, công dân nhận kết quả.

- Trường hợp tổ chức, công dân 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 TTHC cho tổ chức, công dân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh Sóc Trăng để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các TTHC khác theo quy định của pháp luật.

**Điều 15. Lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử**

1. Thời hạn bảo quản hồ sơ TTHC điện tử được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật chuyên ngành.

2. Hồ sơ giải quyết TTHC được lưu trữ điện tử và do các phòng, ban ngành giải quyết quản lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Sóc Trăng.

**Chương IV**

**ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Điều 16. Nguyên tắc đánh giá**

1. Đánh giá việc thực hiện TTHC là việc nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, công dân về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC của Bộ phận Một cửa, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết TTHC. Đánh giá việc giải quyết TTHC của UBND huyện thực hiện theo nguyên tắc sau:

2. Khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật trong việc đánh giá và công bố kết quả đánh giá.



3. Lấy sự hài lòng của tổ chức, công dân về chất lượng và tiến độ giải quyết TTHC và kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ làm thước đo để đánh giá.

4. Bảo mật thông tin về tổ chức, công dân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

### **Điều 17. Thẩm quyền đánh giá**

1. Ủy ban nhân dân huyện đánh giá chất lượng, tiến độ việc giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của UBND huyện và các cơ quan, đơn vị trực thuộc có TTHC.

2. Các phòng ban chuyên môn có TTHC tự đánh giá chất lượng, tiến độ việc thực hiện giải quyết TTHC.

3. Tổ chức, công dân đến giao dịch, thực hiện TTHC đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết TTHC.

### **Điều 18. Tiêu chí đánh giá**

1. Tiêu chí đánh giá nội bộ của UBND huyện

- a) Quá trình luân chuyển hồ sơ theo quy định.
- b) Chất lượng giải quyết TTHC qua từng bộ phận, cơ quan theo các nội dung quy định tại các điểm a, d, e, g, h và i khoản 2 Điều này.

c) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC đúng hạn trên tổng số hồ sơ tiếp nhận theo quy định.

2. Tiêu chí đánh giá của tổ chức, công dân

- a) Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ TTHC so với quy định.
- b) Số lượng tổ chức, công dân phải yêu cầu bổ sung tài liệu để hoàn thiện hồ sơ TTHC.
- c) Số lần tổ chức, công dân phải liên hệ với các cơ quan, đơn vị của UBND huyện để hoàn thiện hồ sơ TTHC.
- d) Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin TTHC được công khai so với quy định.
- đ) Thái độ ứng xử của công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC.
- e) Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của UBND huyện.
- g) Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết TTHC và chi phí thực hiện TTHC; các chi phí phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi thực hiện các TTHC.
- h) Thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền, công chức, viên chức đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân.
- i) Các nội dung khác theo đánh giá của tổ chức, cá nhân.

**Điều 19. Xử lý kết quả đánh giá**

1. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc giải quyết TTHC của huyện được công khai trên Cổng thông tin điện tử của huyện.
2. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC.

**Chương V****TỔ CHỨC THỰC HIỆN****Điều 20. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Kết quả triển khai và thực hiện nhiệm vụ được giao trong tổ chức một cửa, một cửa liên thông cùng với kết quả đánh giá thực hiện TTHC là một trong những căn cứ để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và công chức, viên chức hằng năm.
2. Bộ phận Một cửa có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất Chủ tịch UBND huyện (thông qua Phòng Nội vụ) xem xét khen thưởng định kỳ (hàng năm) hoặc đột xuất cho cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân hoàn thành xuất sắc các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.
3. Cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức, cá nhân thực hiện cơ chế một cửa, 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 21. Tổ chức thực hiện**

Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện; Thủ trưởng các phòng, ban ngành huyện, cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn; Trưởng Bộ phận Một cửa và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị, tổ chức, cá nhân kịp thời gửi ý kiến về Văn phòng HĐND và UBND huyện để tổng hợp, báo cáo UBND huyện xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.





**Phụ lục**  
**CÁC BIỂU MẪU THEO DÕI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
(Kèm theo Quyết định số: 827/QĐ-UBND ngày 05/12/2022  
của Ủy ban nhân dân huyện Long Phú)

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

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

Mẫu số 01

UBND HUYỆN LONG PHÚ  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../BPTNTKQ

Long.Phú, ngày ..... tháng ..... năm .....

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**  
**Mã hồ sơ:.....**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả .....

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....Email: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

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, Quyển số:.....Số thứ tự.....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

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

**Ghi chú:**

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận Một cửa;
- 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.



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

Mẫu số 02

UBND HUYỆN LONG PHÚ  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../HDHS

Long Phú, 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./.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là biểu  
mẫu điện tử)



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

Mẫu số 03

UBND HUYỆN LONG PHÚ  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../BPTNTKQ

Long Phú, ngày ..... tháng ..... năm .....

### PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Bộ phận Một cửa.....

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....

...

.....

...

.....

...

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

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

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

**Ghi chú:** Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Phiếu được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.



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

Mẫu số 04

UBND HUYỆN LONG PHÚ  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../PXL-

Long Phú, 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 TTHC (*tên TTHC*) của Ông/Bà/Tổ chức); mã số: .....

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

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

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

Mẫu số 05

UBND HUYỆN LONG PHÚ  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../BPTNTKQ

Long Phú, ngày ..... tháng ..... năm .....

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

Mã số hồ sơ: .....

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 Tiếp nhận và Trả kết quả	...giờ.. .phút, ngày ... tháng ... năm....		
	<b>Người giao</b>	<b>Người nhận</b>	
2. Nhận: .....			
1. Giao: .....	...giờ...phút, ngày... tháng... năm....		
	<b>Người giao</b>	<b>Người nhận</b>	
2. Nhận: .....			
1. Giao: .....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....		
	<b>Người giao</b>	<b>Người nhận</b>	
2. Nhận: .....			
.....	.....		
.....	.....		
.....	.....		
1. Giao: .....	...giờ...phút, ngày ... tháng... năm....		
	<b>Người giao</b>	<b>Người nhận</b>	
2. Nhận: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả			

**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

