

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN LONG PHÚ**

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

Số: 612/QĐ-UBND

Long Phú, ngày 31 tháng 10 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động
của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục
hành chính thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện Long Phú**

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN LONG PHÚ

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

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;

Xét 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 giải quyết thủ tục hành chính thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện Long Phú.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 746/QĐ-UBND ngày 15/9/2017 của UBND huyện Long Phú về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả tại Ủy ban nhân dân huyện Long Phú.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn và các cá nhân, tổ chức 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 và các PCT UBND;
- Công TTĐT huyện;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

**K. CHỦ TỊCH
BỘ CHƯU TỊCH**



Vương Cẩm Vũ

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện Long Phú
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 612/QĐ-UBND ngày 31 tháng 10 năm 2018 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 giải quyết thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện Long Phú theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (sau đây gọi tắt là Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả); mối liên hệ phối hợp giữa Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả với các cơ quan, đơn vị và các cá nhân có liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

2. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; công chức, viên chức làm việc tại các phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện và tổ chức, cá nhân khi tham gia giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND huyện hoặc thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan hành chính nhà nước theo cơ chế một cửa liên thông.

Điều 2. Nguyên tắc hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

1. Tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan đến việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và các quy định pháp luật khác trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

2. Tổ chức, bố trí công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phù hợp quy định với cơ cấu, số lượng hợp lý, phù hợp với tình hình biên chế và nhu cầu giải quyết công việc tại cơ quan. Đảm bảo công chức, viên chức trực thường xuyên tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; lấy sự hài lòng của cá nhân, tổ chức làm thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và các cơ quan, đơn vị có liên quan.

3. Toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và các cơ quan liên quan phải chủ động phối hợp chặt chẽ, thực hiện nghiêm túc quy trình, bảo đảm các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính trong danh mục thủ tục hành chính đã quy định thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả để được giải quyết các thủ tục hành chính. Việc giải quyết thủ tục hành chính phải đảm bảo kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch. Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện được niêm

yết công khai, đầy đủ, kịp thời theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. Tăng cường trách nhiệm giải trình của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân. Công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

5. Quản lý chặt chẽ việc tuân thủ các quy trình xử lý công việc của cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát với nhiều hình thức khác nhau và có sự tham gia của cá nhân, tổ chức.

6. Công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được cấp tài khoản (account) để truy cập phần mềm một cửa điện tử, có trách nhiệm nghiêm túc tuân thủ quy trình và hướng dẫn sử dụng của phần mềm, cập nhật đầy đủ các nội dung vào phần mềm. Trong trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật dẫn tới việc phần mềm ngưng hoạt động, người có trách nhiệm cập nhật thông tin tạm thời ghi nhận việc xử lý bằng các phương tiện khác (ghi nhận bằng giấy tờ hoặc trên tập tin văn bản,...) và cập nhật các thông tin đã xử lý vào hệ thống ngay sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục.

7. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, công chức, viên chức có thái độ thân thiện, hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với tổ chức, cá nhân. Nếu vi phạm, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định.

Chương II

TỔ CHỨC, HOẠT ĐỘNG CỦA

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 3. Tổ chức của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả gồm có Trưởng Bộ phận và các thành viên.

a) Trưởng Bộ phận: Do một lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện phụ trách. Trưởng Bộ phận trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện, trước Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, thực hiện trách nhiệm theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

b) Thành viên gồm có:

Công chức, viên chức chuyên môn được cử đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân huyện và 01 công chức

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

2. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thực hiện theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

Điều 4. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định tại Điều 8 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

Điều 5. Thời gian làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thực hiện tiếp nhận và trả kết quả vào tất cả các ngày làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần.

2. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả là thời gian làm việc do cấp thẩm quyền quy định (không kể ngày nghỉ theo quy định), cụ thể:

a) Sáng: Từ 07 giờ đến 11 giờ.

b) Chiều: Từ 13 giờ đến 17 giờ.

Điều 6. Trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan chuyên môn

1. Cử công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định 61/2018/NĐ-CP đến tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả. 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 Tiếp nhận và trả kết quả trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả kịp thời tăng, giảm số lượng công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tăng hoặc giảm.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công chức, viên 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 và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

3. Phối hợp với Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết 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 từng hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả 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. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

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

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 Tiếp nhận và trả kết quả theo quy định.

Chương III

PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT

THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 7. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện thực hiện tiếp nhận tất cả hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND cấp huyện, một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã được giao tiếp nhận tại cấp huyện.

Điều 8. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính

Công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn cá nhân, tổ chức kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

Điều 9. Nộp hồ sơ, nộp phí, lệ phí và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ, nộp phí, lệ phí và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 16 và Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

Điều 10. Tiếp nhận hồ sơ, chuyển, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thực hiện tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính hoặc chuyển hồ sơ thủ tục hành chính đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết và trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo quy định tại Điều 17, 18, 19 và 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

2. Các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính và trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 19 và 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

3. Việc tiếp nhận hồ sơ, chuyển, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải thực hiện đúng các biểu mẫu ban hành kèm theo Quy chế này.

Điều 11. Trách nhiệm của các cơ quan, cá nhân, tổ chức 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

Thực hiện theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

Chương IV **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Điều 12. Khen thưởng, kỷ luật

1. Kết quả công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính là một trong những tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công chức, viên chức hàng năm.

2. Công chức có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác là một trong những tiêu chuẩn để xét khen thưởng theo quy định.

3. Công chức, viên chức vi phạm các quy định tại Quy chế này, thiếu trách nhiệm, chậm trễ, gây phiền hà, những thiếu sót đối với cá nhân, tổ chức hoặc có hành vi cản trở việc tổ chức thực hiện thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Những nội dung khác có liên quan đến tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không quy định tại Quy chế này thì thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và các quy định pháp luật có liên quan.

Điều 14. Trách nhiệm thực hiện

1. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai và kiểm tra thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị cá nhân, đơn vị phản ánh bằng văn bản về Văn phòng HĐND và UBND huyện để tổng hợp, báo cáo UBND huyện xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

CHỦ TỊCH

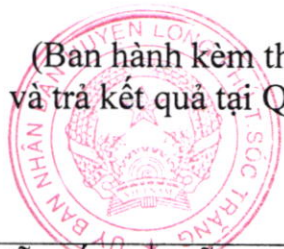
CHỦ TỊCH



Wang Cán Vũ

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 422/QĐ-UBND ngày 31...tháng 10 năm 2018 của Ủy ban nhân dân huyện Long Phú)



Mẫu số 01	Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 02	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 04	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 05	Mẫu thông báo hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết
Mẫu số 06	Mẫu thông báo hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết
Mẫu số 07	Mẫu xin lỗi vì sự sai sót trong tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC
Mẫu số 08	Mẫu xin lỗi đối với hồ sơ giải quyết quá hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả
Mẫu số 09	Mẫu xin lỗi vì sự sai sót trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

Mẫu số 01

VĂN PHÒNG HĐND VÀ UBND
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ



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

Long Phú, ngày tháng năm.....

PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của.....

Nội dung yêu cầu giải quyết

Địa chỉ.....

Số điện thoại Email:.....

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

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

.....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, ông (bà) liên hệ với (tên của công chức tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả) qua số điện thoại..... để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

VĂN PHÒNG HĐND VÀ UBND
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ



Số:...../TNHS

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

Long Phú, ngày tháng năm.....

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

(Liên: Lưu/giao khách hàng)

Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả
Tiếp nhận hồ sơ của.....
Địa chỉ:
Số điện thoại: Email:
Nội dung yêu cầu giải quyết

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
-
-

2. Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

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

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

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

6. Đăng ký nhận kết quả tại:

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

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; một liên giao cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ;

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

(Nếu sử dụng phần mềm một cửa điện tử thì kết xuất mẫu từ phần mềm).

Mẫu số 04

VĂN PHÒNG HỢND VÀ UBND
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../KSGQHS

Long Phú, ngày tháng năm.....

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

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

(Chuyên kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ này)

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ

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

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ	KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao: Bộ phận TN&TKQ	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....		
2. Nhận:.....	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên) Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
1. Giao:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....		
2. Nhận:	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên) Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
1. Giao:giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....		
2. Nhận:	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên) Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
.....		
1. Giao:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....		
2. Nhận: Bộ phận TN&TKQ	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên) Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		Đã thu phí, lệ phí (Biên lai số) Hoặc thuộc đối tượng miễn giảm phí, lệ phí

Ghi chú:

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

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



....., ngày tháng năm

THÔNG BÁO
Hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết

Kính gửi:.....

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

- Tên thủ tục hành chính:

- Mã hồ sơ:

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

Tuy nhiên, sau khi thẩm tra, xác minh cho thấy hồ sơ của ông/bà (hoặc tổ chức) chưa đủ điều kiện giải quyết

Lý do:

.....

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

1.

2.

3.

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

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

(ký tên, đóng dấu)



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

Số:/TB-

....., ngày tháng năm

THÔNG BÁO
Về việc hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết

Kính gửi:

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

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

Sau khi thẩm định/thẩm tra/xác minh và đối chiếu với các quy định, (*Cơ quan*) thông báo hồ sơ của ông/bà (*tổ chức*) không đủ điều kiện giải quyết.

Lý do không giải quyết hồ sơ:

.....

(*viện dẫn các điều, khoản quy định của các văn bản pháp lý*)

(*Cơ quan*) gửi lại toàn bộ hồ sơ mà ông/bà (*tổ chức*) đã nộp kèm theo Thông báo này.

Mọi thông tin chi tiết, ông/bà (*tổ chức*) vui lòng liên hệ Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. Điện thoại số:

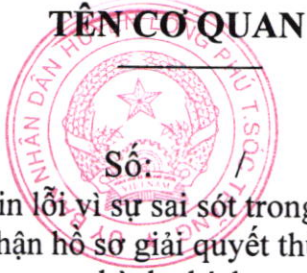
Nơi nhận:

- Như trên;

- Lưu: VT.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

Mẫu số 07



TÊN CƠ QUAN

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

Số:

....., ngày tháng năm

Xin lỗi vì sự sai sót trong tiếp
nhận hồ sơ giải quyết thủ tục
hành chính

Kính gửi:(Tên cá nhân, tổ chức được xin lỗi)

Ngày ... tháng ... năm 20..., Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của
(tên cơ quan, đơn vị) đã tiếp nhận hồ sơ của ông/bà (tổ chức) về việc đề nghị
giải quyết (tên thủ tục hành chính), mã hồ sơ:

Tuy nhiên, sau khi đơn vị chuyên môn kiểm tra lại thì hồ sơ chưa đủ
(hoặc không đúng) theo quy định do Bộ phận tiếp nhận hồ sơ nhận chưa đủ
(hoặc không đúng) nên đã liên hệ đề nghị ông/bà (tổ chức) bổ sung hồ sơ.

Sai sót này do lỗi của (cơ quan, đơn vị) đã gây phiền hà, tốn kém chi
phí, công sức của ông/bà (tổ chức);

(Cơ quan) chân thành xin lỗi; đồng thời sẽ giải quyết và trả kết quả hồ sơ
của ông/bà (tổ chức) vào:.... giờ..., ngày.....tháng.....năm..... tại Bộ phận tiếp
nhận hồ sơ và trả kết quả./.

Rất mong nhận được sự thông cảm của ông/bà (tổ chức).

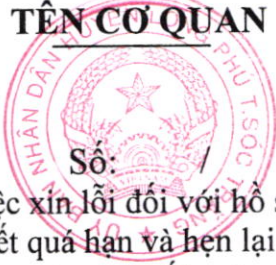
Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở Nội vụ;
- Lưu: VT.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

Mẫu số 08

TÊN CƠ QUAN



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

Số: /

....., ngày tháng năm

Về việc xin lỗi đối với hồ sơ giải
quyết quá hạn và hẹn lại thời
gian trả kết quả

Kính gửi:.....

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

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

Tuy nhiên, do.....
(trình bày rõ lý do khách quan, chủ quan), cơ quan chưa giải quyết hồ sơ của
ông/bà (tổ chức) đúng thời hạn như đã ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả
kết quả.

Sự chậm trễ này là do lỗi của (cơ quan, đơn vị hoặc cơ quan, đơn vị phối
hợp, liên thông thực hiện)

(Cơ quan) chân thành xin lỗi vì sự quá hạn nói trên.

Rất mong nhận được sự thông cảm của ông/bà (tổ chức).

(Cơ quan) sẽ giải quyết (hoặc đôn đốc các đơn vị phối hợp giải quyết) và
trả kết quả hồ sơ của ông/bà (tổ chức) vào:.... giờ..., ngày.....tháng.....năm.....
tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả./.

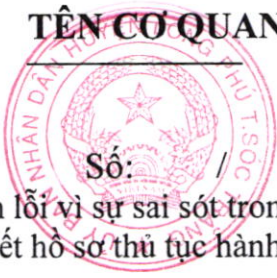
Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở Nội vụ;
- Lưu: VT.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

Mẫu số 09

TÊN CƠ QUAN



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

Số: /

....., ngày tháng năm

Xin lỗi vì sự sai sót trong giải
quyết hồ sơ thủ tục hành chính

Kính gửi:(Tên cá nhân, tổ chức được xin lỗi)

Ngày.....thángnăm, Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả
kết quả của (tên cơ quan) đã tiếp nhận yêu cầu của ông/bà (tổ chức) về việc xem
xét, khắc phục sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Qua kiểm tra, sai sót nêu trên do lỗi của (cơ quan, đơn vị); và cơ quan đã
phân công (công chức phòng chuyên môn hoặc đề nghị cơ quan phối hợp trong
trường hợp thủ tục liên thông) khẩn trương khắc phục.

Sự sai sót này đã gây phiền hà, tốn kém thời gian và công sức của ông/bà
(hoặc tổ chức)

(Cơ quan) chân thành xin lỗi vì sự quá hạn nói trên.

Rất mong nhận được sự thông cảm của ông/bà (tổ chức).

(Cơ quan) sẽ giải quyết (hoặc đơn đốc các đơn vị phối hợp giải quyết) và
trả kết quả hồ sơ của ông/bà (tổ chức) vào:... giờ..., ngày.....tháng.....năm.....
theo yêu cầu¹ của ông/bà (hoặc tổ chức).

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở Nội vụ;
- Lưu: VT.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

¹ nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc qua dịch vụ bưu chính.

Lưu ý: Trong trường hợp này, nếu cá nhân tổ chức yêu cầu trả kết quả qua dịch vụ bưu chính thì cước phí bưu
chính do cơ quan, đơn vị đề ra sai sót chi trả.