

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính	Mã hiệu: QT.VP.02
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Hữu Mạnh	Trương Văn Khương	Trần Văn Thắng
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Phó Chủ tịch UBND	Chủ tịch UBND

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính	Mã hiệu: QT.VP.02
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất trách nhiệm, trình tự tiếp nhận, chuyển hồ sơ, theo dõi các kết quả giải quyết các thủ tục hành chính thuộc UBND, đảm bảo nhanh chóng, chính xác và kịp thời.

2. PHẠM VI

Quy trình này áp dụng đối với Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Thông tư 01/2018/TT-VPCP hướng dẫn Nghị định 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính do Văn phòng Chính phủ ban hành.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- TTHC: Thủ tục hành chính
- BP TN&TKQ: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
- CCCM: Cán bộ chuyên môn

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Điều kiện thực hiện, Thành phần hồ sơ, Số lượng hồ sơ, Thời gian xử lý, Lệ phí theo Quyết định công bố thủ tục hành chính của UBND tỉnh Hà Nam.

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Tiếp nhận hồ sơ: Tổ chức, công dân thực hiện TTHC nộp hồ sơ trực tiếp tại BP TN&TKQ hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính công hoặc nộp trực tuyến qua Cổng dịch vụ công. CCCM tiếp nhận kiểm tra hồ sơ: + Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ thì hướng dẫn tổ chức, công dân hoàn thiện theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. Đối với hồ sơ nộp qua dịch vụ bưu chính hoặc trực tuyến qua Cổng dịch vụ công thì CCCM thông báo hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ qua dịch vụ bưu chính hoặc qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân trên Cổng dịch vụ công.	Tổ chức/công dân; BP TN&TKQ	07h30 - 11h30 và 13h30- 17h30	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả/ Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ/ Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC/ Phiếu kiểm soát quá trình

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính	Mã hiệu: QT.VP.02
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

	+ Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, CCCM phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC. Đối với hồ sơ nộp qua dịch vụ bưu chính hoặc trực tuyến qua Cổng dịch vụ công thì CCCM gửi thông báo từ chối, nêu rõ lý do qua dịch vụ bưu chính hoặc qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân trên Cổng dịch vụ công. + Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ, CCCM tiếp nhận hồ sơ, lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (đối với hồ sơ giải quyết nhiều hơn 01 ngày). Đối với hồ sơ nộp qua dịch vụ bưu chính hoặc trực tuyến qua Cổng dịch vụ công thì CCCM gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả qua dịch vụ bưu chính hoặc qua chức năng gửi thư điện tử tới người dân trên Cổng dịch vụ công.			giải quyết hồ sơ
B2	Chuyển hồ sơ: - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính, CCCM chuyển ngay hồ sơ cho bộ phận chuyên môn trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày. - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến, CCCM chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho bộ phận chuyên môn thông qua kết nối giữa Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử. - Trường hợp CCCM trực tiếp nhận hồ sơ và thụ lý thì thực hiện B3	BP TN&TKQ	01 ngày (Cam kết chuyển trong ngày)/ Chuyển ngay sau khi tiếp nhận đối với hồ sơ giải quyết trong ngày	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B3	Giải quyết hồ sơ: CCCM thụ lý hồ sơ: - Trường hợp hồ sơ không quy định phải thẩm tra, xác minh thì CCCM thẩm định hồ sơ, trình lãnh đạo UBND xem xét, quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử. - Trường hợp hồ sơ quy định phải thẩm	CCCM	Theo TTHC quy định/Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày	Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ/ Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính	Mã hiệu: QT.VP.02
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

	tra, xác minh thì CCCM báo cáo lãnh đạo UBND phường án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện: + Nếu hồ sơ sau khi thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết thì CCCM thẩm định hồ sơ, trình lãnh UBND xem xét, quyết định, cập nhật thông tin và Hệ thống thông tin một cửa điện tử. + Nếu hồ sơ sau khi thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết thì CCCM thông báo bằng văn bản nội dung sửa đổi, bổ sung hồ sơ và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua BP TN&TKQ (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 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 - Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan thì CCCM 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; 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		làm việc	hồ sơ
--	--	--	----------	-------

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính	Mã hiệu: QT.VP.02
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

	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 CCCM báo cáo lãnh đạo UBND về việc chậm trễ để phối hợp xử lý. - Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền: CCCM của cơ quan chủ trì chuyển hồ sơ giấy đồng thời chuyển thông tin về hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho BP TN&TKQ của cơ quan có thẩm quyền để 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 BP TN&TKQ 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 thủ tục hành chính cho BP TN&TKQ 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. - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thì CCCM thông báo từ chối giải quyết bằng văn bản, nêu rõ lý do. - Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết thì CCCM có văn bản xin lỗi tổ chức, công dân, nêu rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả.			
B4	Phê duyệt: Lãnh đạo UBND xem xét, phê duyệt kết quả thụ lý hoặc văn bản đề nghị (đối với	Lãnh đạo UBND		Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính	Mã hiệu: QT.VP.02
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

	trường hợp liên thông)			hồ sơ
B5	Chuyển kết quả: Chuyên viên tiếp nhận hồ sơ từ lãnh đạo, đóng dấu và chuyển kết quả tới TTHCC để trả cho công dân. Trường hợp CCCM trực tiếp nhận hồ sơ và thụ lý thì thực hiện B6	CCCM		Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
B6	Trả kết quả: CCCM nhập thông tin trên Cổng dịch vụ công và trả kết quả cho tổ chức, công dân: - Đối với hồ sơ đã giải quyết xong thì thông báo và trả kết quả cho Tổ chức/ công dân, thu phí, lệ phí (nếu có); - Đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thì thông báo cho tổ chức, công dân và trả thông báo sửa đổi, bổ sung hồ sơ/thông báo từ chối giải quyết kèm theo bộ hồ sơ; - Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết thì chuyển văn bản xin lỗi và thông báo thời hạn trả kết quả lần sau. Trường hợp cơ quan chưa hoàn thành việc xây dựng Hệ thống thông tin một cửa điện tử, thì CCCM tiếp nhận hồ sơ nhập thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ	Tổ chức/ công dân; BP TN&TKQ	Sau khi có kết quả	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ/ Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC
B7	Lưu hồ sơ: BP TN&TKQ có trách nhiệm lưu trữ Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả và các biểu mẫu của BP TN&TKQ theo quy định. CCCM có trách nhiệm cập nhật, ghi chép đầy đủ thông tin vào sổ gốc, sổ theo dõi của từng bộ phận; lưu trữ hồ sơ, tài liệu chuyên môn và hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định.	BP TN&TKQ, CCCM	Sau khi thực hiện xong công việc	

6. BIỂU MẪU

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính	Mã hiệu: QT.VP.02
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

STT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	Mẫu số 01	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
2.	Mẫu số 02	Mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
3.	Mẫu số 03	Mẫu phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
4.	Mẫu số 04	Mẫu phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
5.	Mẫu số 05	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
6.	Mẫu số 06	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
2.	Sổ theo dõi hồ sơ
3.	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
4.	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
5.	Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC
6.	Phiếu chuyển xử lý
Hồ sơ được lưu trữ, bảo quản tại BP TN&TKQ sau đó chuyển xuống lưu trữ của cơ quan theo quy định	