

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH NINH THUẬN**

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

Số: *405* /QĐ-UBND

*Ninh Thuận, ngày 02 tháng 10 năm 2019*

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh  
với các cơ quan, đơn vị liên quan trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH THUẬN**

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

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

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 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết 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 31/QĐ-UBND ngày 28/01/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Ninh Thuận;

Căn cứ Quyết định số 59 /QĐ-UBND ngày 26/02/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Ninh Thuận;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Công văn số 3310/V PUB-TTPVHCC ngày 22/8/2019 và ý kiến trình của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 2992/TTr-SNV ngày 03/9/2019,

## **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh với các cơ quan, đơn vị liên quan trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận, gồm 05 chương và 21 điều.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành và thay thế nội dung quy định tại Chương III, IV, V Quyết định số 60/QĐ-UBND ngày 26/02/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Ninh Thuận.

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành thuộc tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Giám đốc Bưu điện tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:** 5

- Như Điều 2;
- Văn phòng Chính phủ (báo cáo);
- Bộ Nội vụ (báo cáo);
- Thường trực: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh (báo cáo);
- Ban Tổ chức tỉnh ủy;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Các cơ quan, đơn vị ngành dọc trên địa bàn tỉnh;
- Thường trực HĐND các huyện, thành phố;
- Công TTĐT tỉnh;
- VPUB: LĐ, các phòng, đơn vị;
- Lưu: VT, TTPVHCC. ĐDM



**Lưu Xuân Vĩnh**

## **QUY CHẾ**

**Phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh  
với các cơ quan, đơn vị liên quan trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 405/QĐ-UBND  
ngày 02/10/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Thuận)

### **Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

##### **1. Phạm vi điều chỉnh:**

Quy chế này quy định về trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Ninh Thuận (sau đây gọi tắt là Trung tâm) với các Sở, Ban, ngành, địa phương, Bưu điện tỉnh Ninh Thuận, cơ quan, đơn vị liên quan (sau đây gọi chung là cơ quan, đơn vị) trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, luân chuyển, xử lý, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là TTHC); thu phí, lệ phí thực hiện TTHC và cung cấp thông tin trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

##### **2. Đối tượng áp dụng:**

- a) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh;
- b) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;
- c) Các Sở, Ban, ngành thuộc UBND tỉnh;
- d) Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố;
- đ) Bưu điện tỉnh Ninh Thuận;
- e) Cơ quan, đơn vị khác có liên quan đến việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh;
- g) Tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

#### **Điều 2. Nguyên tắc phối hợp**

1. Hoạt động của Trung tâm phải bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ của các cơ quan, đơn vị. Các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC đối với tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật và chịu trách nhiệm trong việc thực thi công vụ của từng cơ quan, đơn vị và đội ngũ công chức, viên chức (chuyên trách và biệt phái) thuộc cơ quan, đơn vị mình.

2. Quy trình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm phải đảm bảo công khai, minh bạch, chính xác, kịp thời; không làm phát sinh thêm chi

phí ngoài quy định đối với tổ chức, cá nhân; đồng thời, có sự tham gia giám sát, đánh giá của các cơ quan, đơn vị, các tổ chức đoàn thể và người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

3. Kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị cấp tỉnh sẽ được cập nhật, thông báo và hiển thị thường xuyên, liên tục trên màn hình tivi tại sảnh quầy giao dịch của Trung tâm, Cổng dịch vụ hành chính công tỉnh (địa chỉ: *dichvucong.ninhthuan.gov.vn*).

4. Danh mục TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt thực hiện tại Trung tâm đều phải thông qua đầu mối tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm; các cơ quan, đơn vị không được tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân tại cơ quan, đơn vị mình đối với TTHC đã được phê duyệt thực hiện tại Trung tâm.

Nếu có trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giải quyết TTHC trực tiếp tại các cơ quan, đơn vị cấp tỉnh mà TTHC đó đã được phê duyệt thực hiện tại Trung tâm thì các cơ quan, đơn vị cấp tỉnh có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân liên hệ Trung tâm để thực hiện theo quy định.

## **Chương II**

### **TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP TRONG CÔNG TÁC ĐẢM BẢO HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG**

#### **Điều 3. Trách nhiệm phối hợp giữa các Sở, Ban, ngành và Trung tâm Phục vụ hành chính công**

1. Đối với các Sở, Ban, ngành cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm

a) Cử công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ đến công tác tại Trung tâm.

b) 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 TTHC liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ TTHC và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm.

c) Phối hợp với Trung tâm xây dựng quy trình giải quyết các TTHC chi tiết, rõ ràng, bảo đảm thời gian giải quyết, các bước thực hiện phù hợp, nhanh chóng, chính xác, khoa học, thuận tiện, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

d) Giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên Phần mềm quản lý để giải quyết TTHC theo quy định.

đ) Chủ động thông báo bằng văn bản đến Trung tâm về lý do chậm giải quyết hồ sơ TTHC theo Mẫu số 4 - Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (ban hành kèm theo Quy chế này).

e) Thông báo cho tổ chức, cá nhân và cập nhật kịp thời những thay đổi của các TTHC đã được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Trung tâm.

g) 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 Trung tâm.

h) Chủ động phối hợp với Trung tâm quản lý công chức, viên chức được cử đến Trung tâm 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 Trung tâm 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; kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút công chức từ Trung tâm khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tăng, giảm hoặc quá ít (nếu tạm thời rút công chức về thì phải trao đổi với Trung tâm để có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết). Trường hợp công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử công chức, viên chức khác thay thế.

i) Công chức, viên chức được cử (biệt phái) đến làm việc tại Trung tâm phải làm việc thường trực tại Trung tâm theo thời gian quy định tại Quy chế hoạt động của Trung tâm (ban hành theo Quyết định số 60/QĐ-UBND ngày 26/02/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh). Trong thời gian công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm, Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành không được điều động công chức, viên chức về Sở, Ban, ngành để thực hiện công việc khác; trừ trường hợp công chức, viên chức về Sở, Ban, ngành để sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, tham gia bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật theo quy định thì Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành phải sắp xếp, bố trí công chức, viên chức khác thay thế trong thời gian công chức, viên chức về Sở, Ban, ngành.

k) Phối hợp với Trung tâm và Bưu điện tỉnh thực hiện phương án thu phí, lệ phí giải quyết TTHC tại Trung tâm.

l) Chủ trì đánh giá, nhận xét, phân loại công chức, viên chức được cử về Trung tâm trên cơ sở thông báo đánh giá, nhận xét của Giám đốc Trung tâm đối với công chức, viên chức về lề lối, thái độ làm việc, ứng xử trong thời gian làm việc tại Trung tâm theo đúng Quy chế hoạt động của Trung tâm, cũng như các quy định pháp luật khác có liên quan.

## 2. Đối với Giám đốc Trung tâm

a) Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về toàn bộ hoạt động của Trung tâm và công tác phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương.

b) Được thừa lệnh Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ký các văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh 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.

c) Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm làm việc với các Sở, Ban, ngành có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm 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 Trung tâm, các Sở, Ban, ngành.

d) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm và vào ngày 16 hàng tháng thông báo cho cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay cán bộ, công chức, viên 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.

đ) Giao nhiệm vụ cho cấp phó, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động 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.

e) Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức được biết.

g) Chủ động đề nghị Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành cử cán bộ, công chức, viên chức đến Trung tâm để kịp thời tăng, giảm cán bộ, công chức, viên 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 trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

h) Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Trung tâm họ, tên, chức danh, số điện thoại của Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.

i) 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, cán bộ, công chức, viên chức xảy ra tại Trung tâm.

k) Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

#### **Điều 4. Trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm và Bưu điện tỉnh Ninh Thuận**

##### **1. Đối với Bưu điện tỉnh Ninh Thuận**

a) Đầu tư, bổ sung trang thiết bị cho Trung tâm, đảm bảo đủ điều kiện để Trung tâm hoạt động thông suốt, hiệu quả. Trung tâm chia sẻ một số chi phí cho Bưu điện tỉnh theo thống nhất giữa các bên.

b) Bố trí nhân viên Bưu điện tại Trung tâm để làm nhiệm vụ hỗ trợ hướng dẫn người dân khi đến Trung tâm thực hiện TTHC; hỗ trợ việc tiếp nhận, trả kết quả, thu, nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC tại Trung tâm.

c) Thực hiện luân chuyển hồ sơ TTHC từ Trung tâm đến các Sở, Ban, ngành và ngược lại (Trung tâm trả chi phí cho Bưu điện tỉnh theo quy định và thống nhất giữa các bên).

d) Chủ động bố trí nhân viên Bưu điện khác thay thế trong trường hợp nhân viên Bưu điện được cử đến Trung tâm vắng mặt, nghỉ theo quy định.

đ) Phối hợp với Trung tâm đánh giá, nhận xét nhân viên Bưu điện về quá trình công tác tại Trung tâm theo quy định.

e) Kịp thời xử lý theo thẩm quyền đối với hành vi vi phạm của nhân viên Bưu điện; tiếp nhận, xử lý theo thẩm quyền phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với nhân viên Bưu điện được giao nhiệm vụ và thông báo kết quả xử lý đến Trung tâm, tổ chức, cá nhân có liên quan biết.

g) Phối hợp chặt chẽ với Trung tâm trong việc quản lý cơ sở vật chất, trang thiết bị, đảm bảo an ninh trật tự tại Trung tâm; cử người làm đầu mối phụ trách công tác phòng cháy, chữa cháy và bảo trì, bảo dưỡng trang thiết bị, máy móc tại Trung tâm, đảm bảo các trang thiết bị trên hệ thống tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC hoạt động bình thường nhằm đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ của Trung tâm.

## 2. Đối với Trung tâm

a) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, các cơ quan liên quan tập huấn, hỗ trợ chuyên môn, nghiệp vụ cho nhân viên Bưu điện được bố trí tại Trung tâm; tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên Bưu điện hoàn thành nhiệm vụ được giao.

b) Quản lý, kiểm tra, giám sát thời gian làm việc, tiến độ, chất lượng xử lý công việc, thái độ, tác phong, ứng xử của nhân viên Bưu điện tại Trung tâm và hàng tháng thông báo cho Bưu điện tỉnh biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề nghị với Bưu điện tỉnh cử người thay nhân viên Bưu điện vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, ứng 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 khác.

c) Công khai tại trụ sở họ tên, chức danh, số điện thoại của nhân viên Bưu điện tỉnh được cử đến làm việc tại Trung tâm.

d) Phối hợp với Bưu điện tỉnh cung cấp các dịch vụ về sao chụp, in ấn tài liệu... khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo giá dịch vụ được pháp luật quy định.

đ) Chịu trách nhiệm ký hợp đồng, thỏa thuận hợp tác... và thanh toán các khoản phí cho Bưu điện tỉnh theo thống nhất giữa các bên.

## **Điều 5. Trách nhiệm phối hợp của các cơ quan, đơn vị liên quan**

1. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm trong việc đảm bảo chất lượng vận hành các hệ thống phần mềm quản lý, giải quyết TTHC và thực thi nhiệm vụ tại Trung tâm để đảm bảo yêu cầu công tác của Trung tâm, yêu cầu nhiệm vụ hiện đại hóa hành chính trên địa bàn tỉnh.

2. Cục thuế tỉnh hướng dẫn Trung tâm, Bưu điện tỉnh, cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức thu phí, lệ phí theo nguyên tắc tập trung một đầu mối tại Trung tâm và qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh theo quy định.

3. Sở Tài chính bố trí kinh phí chi thường xuyên, chi đặc thù và chi mua sắm phát sinh (nếu có) cho Trung tâm.

4. Sở Nội vụ phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, đơn vị liên quan tham mưu về biên chế, nhân sự cho Trung tâm hoạt động hiệu quả.

Sở Nội vụ theo dõi chung về tình hình, kết quả công tác cải cách hành chính của tỉnh; chủ trì, phối hợp Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh khen thưởng, kỷ luật tập thể, cá nhân liên quan trong công tác tiếp nhận, xử lý, giải quyết TTHC tại Trung tâm; đưa kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm vào tiêu chí đánh giá kết quả công tác cải cách hành chính hàng năm của các cơ quan, đơn vị.

5. Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm theo dõi, chỉ đạo, hỗ trợ Trung tâm trong việc vận hành hoạt động; chủ trì hoặc phối hợp với các Sở, ngành, đơn vị liên quan giải quyết kịp thời các khó khăn, vướng mắc của Trung tâm trong quá trình hoạt động; phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức các đợt tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ về tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC, kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng sử dụng phần mềm giải quyết TTHC cho công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm.

### **Chương III**

## **TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP TRONG VIỆC SỬ DỤNG HỆ THỐNG PHẦN MỀM; RÀ SOÁT, CẬP NHẬT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Điều 6.** Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố thường xuyên chỉ đạo phòng, ban, công chức, viên chức liên quan theo dõi, kiểm tra, khắc phục các vấn đề về phần mềm, kỹ thuật, thao tác... trên các hệ thống phần mềm theo dõi, giải quyết TTHC theo hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông; quán triệt việc thường xuyên thực hiện thao tác xử lý hồ sơ trên hệ thống phần mềm giải quyết hồ sơ TTHC (thực hiện đồng bộ ở cả lãnh đạo Sở, Ban, ngành và công chức, viên chức của các phòng, ban chuyên môn trực thuộc); không để tình trạng không thao tác xử lý, luân chuyển hồ sơ, trả kết quả... trên phần mềm giải quyết hồ sơ TTHC, làm ảnh hưởng đến kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên địa bàn tỉnh; thực hiện nghiêm túc Quy chế quản lý, vận hành Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh (ban hành theo Quyết định số 56/QĐ-UBND ngày 21/02/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh), các Quy chế quản lý, vận hành hệ thống phần mềm giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh; trường hợp có vấn đề chưa rõ thì kịp thời liên hệ Sở Thông tin và Truyền thông để phối hợp, hỗ trợ thực hiện đảm bảo theo quy định.



**Điều 7.** Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố chỉ đạo phòng, ban, công chức, viên chức căn cứ các Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục TTHC thuộc phạm vi, chức năng quản lý của cơ quan, đơn vị mình; kịp thời rà soát ngay, cập nhật đầy đủ số lượng thủ tục hành chính, thành phần của từng TTHC (thông tin chung, trình tự thực hiện, hồ sơ, yêu cầu điều kiện, căn cứ pháp lý, mẫu đơn, mẫu tờ khai...) trên phần mềm xử lý hồ sơ một cửa của tỉnh (địa chỉ: [hcc.ninhthuan.gov.vn](http://hcc.ninhthuan.gov.vn)) (sau đây gọi tắt là phần mềm xử lý hồ sơ một cửa); chịu trách nhiệm về toàn bộ nội dung TTHC đã cập nhật.

Đối với TTHC được Chủ tịch UBND tỉnh công bố ban hành mới, thay thế, sửa đổi, bổ sung...; việc cập nhật đầy đủ số lượng thủ tục hành chính, thành phần của từng TTHC phải được hoàn thành sau 01 ngày, kể từ ngày các cơ quan, đơn vị, địa phương nhận được Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục TTHC trên các lĩnh vực.

Trường hợp có vướng mắc trong quá trình cập nhật TTHC; các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời liên hệ ngay với Sở Thông tin và Truyền thông để được hướng dẫn, hỗ trợ.

**Điều 8.** Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh căn cứ các Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục TTHC trên các lĩnh vực; chủ trì, phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi tình hình, kết quả cập nhật TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương tại Điều 7 Quy chế này (cập nhật đầy đủ hay còn thiếu, kịp thời hay chậm trễ); báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo xử lý, chấn chỉnh, đồng thời gửi Sở Nội vụ để theo dõi, phục vụ công tác đánh giá, xếp loại theo quy định.

**Điều 9.** Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành thuộc UBND tỉnh chủ động chỉ đạo rà soát TTHC của cơ quan, đơn vị mình, kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung Bộ TTHC thuộc cơ quan, đơn vị mình được tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đảm bảo phù hợp theo quy định hiện hành.

#### **Chương IV**

### **TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP TRONG QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, LUÂN CHUYỀN, GIẢI QUYẾT, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG**

**Điều 10. Trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành thuộc UBND tỉnh chủ động phối hợp giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền đảm bảo đúng hoặc sớm hơn thời gian quy định; trường hợp có hồ sơ giải quyết chậm (trễ hạn) hoặc không giải quyết TTHC được tiếp nhận tại Trung tâm thì phải có văn bản trao đổi, thông báo ngay, nêu rõ lý do cho Trung tâm biết, phối hợp xử lý.

2. Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành thuộc UBND tỉnh chịu trách nhiệm chính và Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm liên đới trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

3. Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành thuộc UBND tỉnh triển khai thực hiện một số nội dung sau:

a) Xây dựng quy trình nội bộ giải quyết từng TTHC thuộc cơ quan, đơn vị mình đảm bảo chi tiết, rõ ràng về thời gian, các bước công việc; gửi hồ sơ trình (gồm Tờ trình, dự thảo Quyết định phê duyệt) đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định tại khoản 3 Điều 8 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.

Căn cứ vào Quyết định công bố của Bộ, cơ quan ngang bộ và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh giúp Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm soát về hình thức, nội dung quy trình nội bộ trước khi trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

Trên cơ sở nội dung quy trình nội bộ được phê duyệt, Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các Sở, Ban, ngành xây dựng quy trình điện tử giải quyết TTHC tại phần mềm xử lý hồ sơ một cửa của tỉnh để áp dụng thống nhất trên địa bàn tỉnh (các Sở, Ban, ngành có trách nhiệm cử cán bộ chuyên môn phối hợp chặt chẽ với Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện hoàn thành).

b) Chỉ đạo các phòng, đơn vị chuyên môn được giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết TTHC trong mỗi ngày làm việc phải thường xuyên thực hiện kiểm tra, cập nhật tiến độ giải quyết từng hồ sơ cụ thể ít nhất một (01) lần vào cuối buổi sáng và một (01) lần vào cuối buổi chiều trên phần mềm quản lý.

c) Phân công bộ phận hành chính (văn thư) của cơ quan thực hiện:

- Tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình khi Trung tâm chuyển đến thông qua nhân viên Bưu điện tỉnh và bàn giao ngay cho bộ phận phòng, ban chuyên môn chủ trì tham mưu giải quyết hồ sơ theo **Mẫu số 05** – Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (ban hành kèm theo Quy chế này).

- Khi có kết quả giải quyết TTHC, chuyển giao ngay kết quả giải quyết TTHC của cơ quan mình cho Trung tâm thông qua nhân viên Bưu điện tỉnh để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

d) Chỉ đạo công chức, viên chức thường xuyên sử dụng các hệ thống thông tin tác nghiệp với Trung tâm để thụ lý, giải quyết hồ sơ theo quy định.

## **Điều 11. Hướng dẫn thực hiện TTHC tại Trung tâm**

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

a) Nhân viên Bưu điện tỉnh tại Trung tâm hướng dẫn tổ chức, cá nhân liên hệ các quầy tiếp nhận TTHC của Sở, ngành tại Trung tâm; tìm hiểu, khai thác thông tin, hoàn thiện hồ sơ TTHC thông qua các trang thiết bị tại Trung tâm (màn hình hiển thị thông tin, máy tra cứu thông tin, bàn ghi hồ sơ, máy vi tính phục vụ tổ

chức, cá nhân, ...); liên hệ quầy trả kết quả giải quyết TTHC, nộp phí, lệ phí khi thực hiện TTHC tại Trung tâm.

b) Công chức, viên chức tại các quầy tiếp nhận hồ sơ của Trung tâm hướng dẫn:

- Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC;
- Quy trình, thời hạn giải quyết TTHC;
- Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) tại quầy thu phí, lệ phí của Bru điện tỉnh;
- Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện TTHC khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố TTHC của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và công khai tại nơi giải quyết TTHC.

## 2. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua các cách thức sau:

a) Trực tiếp tại Trung tâm;

b) Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định tại Điều 6 và Điều 9 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật;

c) Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

## **Điều 12. Tiếp nhận hồ sơ TTHC**

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại điểm a, b khoản 2 Điều 11 Quy chế này, công chức, viên chức tại quầy tiếp nhận hồ sơ của Trung tâm phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của phần mềm xử lý hồ sơ một cửa tại Trung tâm; đồng thời gửi thông báo về việc xác nhận nộp hồ sơ và thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ qua số điện thoại (SMS) hoặc qua tài khoản Zalo của người nộp hồ sơ (nếu có các chức năng này).

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức, viên chức tại quầy tiếp nhận hồ sơ của Trung tâm phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (hướng dẫn bổ sung một lần đầy đủ, chính xác) và nêu rõ lý do theo **Mẫu số 02** - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (ban hành kèm theo Quy chế này);

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức, viên chức tại quầy tiếp nhận hồ sơ của Trung tâm phải nêu rõ lý do theo **Mẫu số 03** - Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC (ban hành kèm theo Quy chế này);

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, công chức, viên chức tại quầy tiếp nhận hồ sơ của Trung tâm tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo **Mẫu số 01** (ban hành kèm theo Quy chế này).

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh (địa chỉ: [dichvucong.ninhthuan.gov.vn](http://dichvucong.ninhthuan.gov.vn)) (sau đây gọi tắt là Cổng Dịch vụ công trực tuyến); công chức, viên chức tại quầy tiếp nhận hồ sơ của Trung tâm 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, viên chức tại quầy tiếp nhận hồ sơ của Trung tâm 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 tới người dân của Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức, viên chức tại quầy tiếp nhận hồ sơ của Trung tâm tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 13 Quy chế này.

3. Mỗi hồ sơ TTHC sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết TTHC tại Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

4. Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức, viên chức tại quầy tiếp nhận hồ sơ của Trung tâm 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 phần mềm xử lý hồ sơ một cửa tại Trung tâm; 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.

5. Trường hợp công chức, viên chức tại quầy tiếp nhận hồ sơ của Trung tâm được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết TTHC thì thực hiện theo quy định tại Điều 14 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào phần mềm xử lý hồ sơ một cửa tại Trung tâm.

### **Điều 13. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC, công chức, viên chức tại quầy tiếp nhận hồ sơ của Trung tâm thực hiện:

1. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh; công chức, viên chức tại quầy tiếp nhận hồ sơ của Trung tâm chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

2. Đối với hồ sơ được nộp theo cách thức quy định tại điểm a, b khoản 2 Điều 11 Quy chế này thì công chức, viên chức tại quầy tiếp nhận hồ sơ của Trung tâm chuyển giao ngay hồ sơ TTHC cho nhân viên Bưu điện tỉnh để nhân viên Bưu

điện tỉnh chuyển đến các Sở, Ban, ngành; không để trường hợp tổ chức, cá nhân tự chuyển hồ sơ TTHC đến các cơ quan, đơn vị; không để tồn đọng hồ sơ, ảnh hưởng đến thời gian giải quyết hồ sơ TTHC theo quy định.

Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành chịu trách nhiệm chỉ đạo bộ phận văn thư hoặc phòng, ban chuyên môn thuộc cơ quan, đơn vị mình bố trí người tiếp nhận ngay hồ sơ TTHC do nhân viên Bưu điện tỉnh chuyển đến, đảm bảo thông suốt, không được để trường hợp không có người tiếp nhận hồ sơ hoặc chậm tiếp nhận hồ sơ khi nhân viên Bưu điện tỉnh luân chuyển hồ sơ đến cơ quan, đơn vị, làm trễ thời gian luân chuyển, tiếp nhận hồ sơ, dẫn đến trễ thời gian giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

3. Giám đốc Trung tâm hợp đồng với Bưu điện tỉnh để thực hiện việc luân chuyển hồ sơ được tiếp nhận tại Trung tâm đến các Sở, Ban, ngành và nhận kết quả giải quyết TTHC từ các Sở, Ban, ngành để trả kịp thời cho tổ chức, cá nhân với tần suất 04 lần/ngày làm việc (Lần 1: lúc 07 giờ 30 phút; lần 2: lúc 09 giờ 30 phút; lần 3: lúc 14 giờ và lần 4: lúc 16 giờ). Đối với hồ sơ TTHC quy định thời hạn giải quyết trong 01 ngày làm việc, Bưu điện tỉnh có phương án luân chuyển ngay hồ sơ khi tiếp nhận từ công chức, viên chức tại quầy tiếp nhận hồ sơ của Trung tâm, không để ảnh hưởng đến thời hạn giải quyết hồ sơ của các Sở, Ban, ngành.

Khi luân chuyển hồ sơ từ Trung tâm đến các Sở, Ban, ngành; Bưu điện tỉnh phải đồng thời tiếp nhận hồ sơ, kết quả giải quyết từ Sở, Ban, ngành để chuyển về Trung tâm.

Sau khi công chức, viên chức tại quầy tiếp nhận hồ sơ của Trung tâm chuyển hồ sơ TTHC đã tiếp nhận cho nhân viên Bưu điện tỉnh; Bưu điện tỉnh chịu trách nhiệm chuyển ngay hồ sơ đến các Sở, Ban, ngành trong 01 buổi làm việc hoặc chuyển vào lúc 07h30 phút sáng ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 16 giờ.

Bưu điện tỉnh chịu trách nhiệm chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết bảo đảm hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu, không để thất lạc hồ sơ.

#### **Điều 14. Giải quyết TTHC**

1. Sau khi nhận hồ sơ TTHC, Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành phân công công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết TTHC. Thời hạn giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương phải tuân thủ theo Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố TTHC trên các lĩnh vực.

2. 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; nếu hồ sơ được nộp trực tuyến thì cập nhật thông tin vào Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh; nếu hồ sơ được nộp theo cách thức quy định tại điểm a, b khoản 2 Điều 11 Quy chế này thì cập nhật thông tin vào phần mềm xử lý hồ sơ một cửa tại Trung tâm.

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

a) 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 Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh nếu hồ sơ được nộp trực tuyến; cập nhật thông tin vào phần mềm xử lý hồ sơ một cửa tại Trung tâm nếu hồ sơ được nộp theo cách thức quy định tại điểm a, b khoản 2 Điều 11 Quy chế này.

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, cập nhật Biên bản thẩm tra, xác minh vào quá trình xử lý hồ sơ trên phần mềm xử lý hồ sơ một cửa tại Trung tâm.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC 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** - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (ban hành kèm theo Quy chế này) để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm. 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) Cơ quan, 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, ghi cụ thể là TTHC được tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

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 Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, phần mềm xử lý hồ sơ một cửa tại Trung tâm.

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 Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, phần mềm xử lý hồ sơ một cửa tại Trung tâm hoặc **Mẫu số 05** – Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (ban hành kèm theo Quy chế này). 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 bằng văn bản cho Trung tâm về việc chậm trễ để phối hợp xử lý hoặc báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo xử lý, chấn chỉnh.

### 6. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các Sở, Ban, ngành

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Trung tâm 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. 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 văn bản 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 trên phần mềm xử lý hồ sơ một cửa tại Trung tâm (địa chỉ: [hcc.ninhthuan.gov.vn](http://hcc.ninhthuan.gov.vn)).

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 Trung tâm 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 Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông trên phần mềm xử lý hồ sơ một cửa tại Trung tâm.

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Trung tâm 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 Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, phần mềm xử lý hồ sơ một cửa tại Trung tâm.

7. Các hồ sơ quy định tại các khoản 1 và 2 Điều này 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** - Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC (ban hành kèm theo Quy chế này) để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm. Thông báo được nhập vào Mục trả kết quả của Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, phần mềm xử lý hồ sơ một cửa tại Trung tâm. 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, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm 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** - Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (ban hành kèm theo Quy chế này). Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Trung tâm điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, phần mềm xử lý hồ sơ một cửa tại Trung tâm, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại, ứng dụng zalo hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

9. Hồ sơ TTHC sau khi có kết quả giải quyết, các Sở, Ban, ngành chịu trách nhiệm chỉ đạo công chức, viên chức thường trực tại phòng, ban chuyên môn của cơ quan, đơn vị mình quét (scan) kết quả giải quyết TTHC (giấy phép, quyết định, văn bản...) và cập nhật ngay vào quy trình của hệ thống phần mềm giải quyết TTHC để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật; chuyển ngay kết quả giải quyết TTHC cùng số phí, lệ phí phải thu theo quy định (nếu có) trên hệ thống phần mềm đến bộ phận trả kết quả, thu phí, lệ phí của Bưu điện tỉnh (đặt tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh), đồng thời chịu trách nhiệm thao tác kết thúc quy trình giải quyết hồ sơ TTHC.

Trên cơ sở kết quả giải quyết TTHC được cập nhật vào quy trình của hệ thống phần mềm giải quyết TTHC (nêu trên); công chức, viên chức các quày tiếp

nhận hồ sơ của Trung tâm theo dõi, cập nhật tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC; nhân viên Bưu điện tỉnh trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân và thu phí, lệ phí theo quy định.

### **Điều 15. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC**

1. Bưu điện tỉnh chịu trách nhiệm tổ chức triển khai việc trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân thông qua Quầy trả kết quả và thu phí, lệ phí của Bưu điện tỉnh đặt tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

2. Kết quả giải quyết TTHC 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 TTHC.

Các Sở, Ban, ngành có TTHC tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm chịu trách nhiệm tập huấn, hướng dẫn Bưu điện tỉnh các quy định, thủ tục cần thiết khi trả kết quả giải quyết TTHC của đơn vị tại Trung tâm (ví dụ: trả kết quả đồng thời với việc thu hồi giấy tờ cũ; ký nhận giữa các bên khi trả kết quả...); thông tin cho Văn phòng UBND tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh về kết quả thực hiện việc tập huấn, hướng dẫn cho Bưu điện tỉnh để cùng theo dõi, phối hợp.

3. Kết quả giải quyết TTHC phải được giao trả cho tổ chức, cá nhân theo thời hạn ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trừ trường hợp đã thông báo nhưng tổ chức, cá nhân không đến nhận kết quả giải quyết TTHC; không đến trường hợp tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả theo thời gian ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả nhưng chưa có kết quả và phải chờ đợi, tổn kém thời gian trong việc thực hiện TTHC.

4. Các Sở, Ban, ngành thuộc UBND tỉnh có trách nhiệm thường xuyên thông tin, phối hợp chặt chẽ với Bưu điện tỉnh để kịp thời giao trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

5. 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.

6. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết TTHC tại quầy trả kết quả và thu phí, lệ phí đặt tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (Địa chỉ: số 44, đường 16/4, thành phố Phan Rang – Tháp Chàm) hoặc tại địa chỉ đã đăng ký trong trường hợp đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

7. 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 được Trung tâm thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại, ứng dụng zalo hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

**Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả**



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

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

3. Hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định tại Điều 14 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ và quy định pháp luật có liên quan.

#### **Điều 17. Trách nhiệm cập nhật tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên hệ thống phần mềm**

1. Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành thuộc UBND tỉnh chịu trách nhiệm chỉ đạo công chức, viên chức các phòng, ban, đơn vị trực thuộc thường xuyên cập nhật tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, phần mềm xử lý hồ sơ một cửa tại Trung tâm.

2. Sở Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm nghiên cứu, xây dựng, cải tiến hệ thống phần mềm Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, phần mềm xử lý hồ sơ một cửa tại Trung tâm đảm bảo theo dõi, tổng hợp, thống kê tình hình, tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của các Sở, Ban, ngành.

#### **Điều 18. Trách nhiệm phối hợp trong quy trình thu phí, lệ phí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh**

1. Các Sở, Ban, ngành, Bưu điện tỉnh Ninh Thuận có trách nhiệm thực hiện quy trình thu phí, lệ phí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh theo nội dung Công văn số 2026/UBND-TTPVHCC ngày 16/5/2019 về việc thu phí, lệ phí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

2. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Tài chính, Cục thuế tỉnh xây dựng Phần mềm thu phí, lệ phí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quy chế, quy định... để vận hành phần mềm thu phí, lệ phí đảm bảo thống nhất, thuận tiện.

Trường hợp quy chế, quy định... về vận hành phần mềm thu phí, lệ phí được ban hành; các Sở, Ban, ngành, Bưu điện tỉnh Ninh Thuận thực hiện thống nhất theo nội dung văn bản đã ban hành.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 19. Chế độ họp, báo cáo của Trung tâm**

1. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hàng tháng (hoặc khi có yêu cầu đột xuất), Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC và các vấn đề liên quan, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và thông báo về cơ quan, đơn vị có TTHC tiếp nhận tại Trung tâm.

2. Định kỳ hàng tháng, Trung tâm họp để đánh giá kết quả hoạt động. Định kỳ 06 tháng họp kiểm điểm công tác của từng công chức, viên chức, làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hàng năm.

3. Giám đốc Trung tâm kịp thời báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

4. Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm bố trí việc họp, giao ban công việc của Trung tâm vào thời điểm phù hợp nhưng không làm ảnh hưởng đến các nhiệm vụ của Trung tâm; đối với những cuộc họp được bố trí ngoài giờ hành chính thì giải quyết chế độ làm ngoài giờ cho công chức, viên chức theo quy định từ nguồn kinh phí chi công việc của Trung tâm.

5. Trường hợp cần thiết, Trung tâm tổ chức họp với các cơ quan, đơn vị để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

#### **Điều 20. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh đối với trường hợp cơ quan, đơn vị, địa phương giải quyết hồ sơ TTHC trễ hẹn hoặc không thao tác xử lý, thao tác xử lý không đúng trên hệ thống phần mềm giải quyết hồ sơ TTHC tại Trung tâm, dẫn đến việc thống kê hồ sơ trễ hẹn trên hệ thống phần mềm giải quyết hồ sơ TTHC của tỉnh; phối hợp Sở Nội vụ đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, xử lý trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị liên quan.

2. Giao Sở Nội vụ nghiên cứu, bổ sung nội dung đánh giá, trừ điểm công tác cải cách hành chính hàng năm đối với trường hợp cơ quan, đơn vị, địa phương không thao tác xử lý hoặc thao tác xử lý không đúng trên hệ thống phần mềm giải quyết hồ sơ TTHC tại Trung tâm, dẫn đến việc thống kê hồ sơ trễ hẹn trên hệ thống phần mềm giải quyết hồ sơ TTHC của tỉnh.

3. Giao Sở Nội vụ phối hợp Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, khen thưởng, kỷ luật đối với cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức liên quan trong quá trình thực hiện nội dung Quy chế này theo đúng quy định hiện hành.

## **Điều 21. Điều khoản thi hành**

1. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các Sở; Thủ trưởng các Ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; tổ chức, cá nhân và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Lưu Xuân Vĩnh**

**Phụ lục**

**CÁC BIỂU MẪU THEO DÕI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
(Kèm theo Quy chế phối hợp ban hành theo Quyết định số: 405/QĐ-UBND  
ngày 22 /10 /2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

**Mẫu số 01**

**TRUNG TÂM PHỤC VỤ  
HÀNH CHÍNH CÔNG**

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

Số:...../TTPVHCC

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

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**

**Mã hồ sơ:.....**

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

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....

Tổ chức, cá nhân nhận kết quả tại quầy trả kết quả của Bureau điện tỉnh đặt tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Trường hợp đăng ký nhận kết quả tại nhà hoặc địa chỉ theo yêu cầu; tổ chức, cá nhân liên hệ quầy trả kết quả của Bureau điện tỉnh đặt tại Trung tâm để hướng dẫn đăng ký.

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)

***Ghi chú:***

- 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 chuyên kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;

- 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.

**TRUNG TÂM PHỤC VỤ  
HÀNH CHÍNH CÔNG**

**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:

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)*

TRUNG TÂM PHỤC VỤ  
HÀNH CHÍNH CÔNG

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

Số:...../TPVHCC

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

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

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh 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 tỉnh 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 thông cảm./.

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

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

**Ghi chú:** 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 tỉnh.

TÊN SỞ, NGÀNH  
-----

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: Ông/Bà/Tổ chức.....

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..., 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./.

**Nơi nhận:**

- TTPVHCC tỉnh (phối hợp);
- Lưu: VT.

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)



TRUNG TÂM PHỤC VỤ  
HÀNH CHÍNH CÔNG

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

Số:...../TTPVHCC

....., 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
	Người giao	Người nhận		
1. Giao: Trung tâm Phục vụ hành chính công	...giờ.. .phút, ngày ... tháng ... năm....			
	Người giao	Người nhận		
2. Nhận: Bưu điện tỉnh				
<p><i>Hồ sơ giao nhận gồm các loại giấy tờ như sau (do bên giao ghi; bên nhận hồ sơ đối chiếu các loại giấy tờ):</i></p>				
1. Giao: Bưu điện tỉnh	...giờ...phút, ngày... tháng... năm....			
	Người giao	Người nhận		
2. Nhận: Sở, ngành...				

1. Giao: Sở, ngành...	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
	<b>Người giao</b>	<b>Người nhận</b>		
2. Nhận: Bưu điện tỉnh				
<p><i>Hồ sơ giao nhận gồm các loại giấy tờ như sau (do bên giao ghi; bên nhận hồ sơ đối chiếu các loại giấy tờ):</i></p>   				
1. Giao: .....	...giờ...phút, ngày ... tháng... năm....			
	<b>Người giao</b>	<b>Người nhận</b>		
2. Nhận: .....				

**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.