



QUY TRÌNH
QUY TRÌNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ
TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC

Mã hiệu
QT.TTHCC.01

Ngày ban hành
30/9/2018



- 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 và tên	Trần Quốc Dân	Đinh Ngọc Chiến	Nguyễn Mạnh Cường
Chữ ký			
Chức vụ	THƯ KÝ ISO	PHÓ CHỦ TỊCH UBND THÀNH PHỐ	CHỦ TỊCH UBND THÀNH PHỐ



QUY TRÌNH
QUY TRÌNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ
TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC

Mã hiệu
QT.TTHCC.01

Ngày ban hành
30/9/2018

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần sửa đổi	Ngày sửa đổi
Chuyển đổi hệ thống từ ISO 9001:2008 sang ISO 9001:2015		Ban hành lần đầu	00	30/9/2018
Cập nhật quy định về biểu mẫu; Cách thực thực hiện TTHC	Phần 5.1 và 7.	- Cập nhật quy trình giải quyết, các biểu mẫu theo ND 61/2018/NĐ-CP và Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 - Nghị định 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 về giải quyết TTHC trên môi trường mạng	01	01/5/2020



QUY TRÌNH

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC

Mã hiệu
QT.TTHCC.01

Ngày ban hành
30/9/2018

1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất trách nhiệm, trình tự tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, đóng dấu, trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC; Theo dõi các bước giải quyết TTHC đảm bảo nhanh chóng, chính xác, kịp thời đúng pháp luật.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công.
- Các phòng ban, ban chuyên môn thuộc UBND Thành phố.
- Các đơn vị được tổ chức theo ngành dọc thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công Thành phố.
- Các tổ chức, cá nhân liên quan đến việc giao dịch và giải quyết TTHC trên địa bàn Thành phố Cẩm Phả.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 ban hành kèm theo Quyết định số 101/QĐ-BKHCN, ngày 21/01/2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ.

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

Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế Một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Nghị định 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC thực hiện theo Công văn số 7091/UBND-VX4, ngày 03/11/2016 của UBND tỉnh Quảng Ninh.

4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT

TTHCC: Trung tâm Hành chính công.

TTHC: Thủ tục hành chính.

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Lưu đồ thực hiện quy trình



QUY TRÌNH **QUY TRÌNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ** **TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC**

Mã hiệu
QT.TTHCC.01

Ngày ban hành
30/9/2018

Trách nhiệm/thời gian	Nội dung	Biểu mẫu liên quan
Tổ chức, công dân nộp hồ sơ: trực tiếp hoặc trực tuyến hoặc qua dịch vụ BCCI	Tổ chức/công dân chuẩn bị hồ sơ theo thành phần quy định	Quy định về thành phần, số lượng hồ sơ của TTHC đã công bố
B1: Tiếp nhận hồ sơ TTHCC Thành phố tiếp nhận hồ sơ trong giờ hành chính	Tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ (Không đúng, hoặc không hợp lệ) (đúng, đủ thành phần hồ sơ)	Mẫu số 02.TT01 Mẫu số 03.TT01
TTHCC Thành phố thực hiện trong giờ hành chính	Lập giấy biên nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả	Mẫu số 01.TT01 Mẫu số 05.TT01
B2: Thẩm định Cơ quan chuyên môn	Thẩm định hồ sơ / kiểm tra, thẩm định thực tế (nếu có quy định)	(không đạt) Mẫu số 02.TT01 Mẫu số 04.TT01 Mẫu số 05.TT01
B3: Phê duyệt Lãnh đạo cơ quan chuyên môn hoặc Lãnh đạo UBND Thành phố	Phê duyệt theo thẩm quyền / Trình Lãnh đạo UBND Thành phố phê duyệt theo thẩm quyền	(đạt) Mẫu số 02.TT01 Mẫu số 04.TT01 Mẫu số 05.TT01
B4: Đóng dấu, vào sổ theo quy định, số hoá kết quả giải quyết TTHC	Nhận kết quả từ CQ chuyên môn, đóng dấu, số hoá, vào sổ theo quy định	(đạt) Mẫu số 05.TT01 Mẫu số 06.TT01
B5: Trả kết quả TTHCC Thành phố thực hiện trong giờ hành chính	Trả kết quả cho tổ chức, công dân	- Trực tiếp - Điện tử - Qua BCCI theo yêu cầu

5.2 Diễn giải lưu đồ:

5.2.1. Tổ chức, công dân chuẩn bị hồ sơ

- Tổ chức, công dân tự chuẩn bị hồ sơ theo quy định của TTHC đã được cấp có thẩm quyền công bố và niêm yết công khai.
- Tổ chức, công dân nộp hồ sơ bằng một trong 3 hình thức sau:
 - + Trực tiếp tại TTHCC Thành phố trong giờ hành chính.
 - + Nộp qua dịch vụ bưu chính công ích: Công dân đến điểm bưu điện hoặc liên hệ với nhân viên bưu chính để gửi nộp hồ sơ, lấy giấy biên nhận giao nhận hồ sơ.
 - + Nộp qua Cổng dịch vụ công của Tỉnh tại địa chỉ:



QUY TRÌNH QUY TRÌNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC

Mã hiệu
QT.TTHCC.01

Ngày ban hành
30/9/2018

dichvucong.quangninh.gov.vn: Công dân scan số hoá thành phần hồ sơ theo quy định, mỗi thành phần hồ sơ là một file PDF, sau đó đăng nhập vào hệ thống và nộp hồ sơ theo hướng dẫn trong phần mềm có sẵn trên Cổng dịch vụ công của Tỉnh.

- Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Trung tâm Hành chính công Thành phố: Các ngày làm việc trong tuần, trừ các ngày lễ, tết và những ngày nghỉ theo quy định của pháp luật.

+ Buổi sáng từ 08h00 đến 11h30

+ Buổi chiều từ 13h30 đến 16h00.

Đối với hồ sơ nộp qua Cổng dịch vụ công của Tỉnh, công chức chuyên môn sẽ kiểm tra và tiếp nhận hồ sơ hoặc hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ trong khoảng thời gian không quá 8 giờ làm việc kể từ thời gian công dân nhận được tin nhắn trên điện thoại về việc hồ sơ đã được chấp nhận.

5.2.2. Tiếp nhận hồ sơ (Bước 1)

Cán bộ chuyên môn tiếp nhận hồ sơ thực hiện theo trình tự sau:

<1> Nhận hồ sơ TTHC do công dân nộp trực tiếp tại quầy **hoặc** nhân viên bưu điện chuyển đến **hoặc** trong hệ thống một cửa điện tử đã liên kết với Cổng dịch vụ công.

<2> Kiểm tra TTHC có thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết hay không? Kết quả kiểm tra:

NẾU không thuộc THÌ hướng dẫn công dân đến đúng nơi có thẩm quyền giải quyết để giao dịch nộp hồ sơ, đồng thời lập văn bản từ chối tiếp nhận hồ sơ theo **mẫu số 03.TT01**. Trường hợp công dân nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc qua Cổng dịch vụ công thì hướng dẫn qua điện thoại hoặc thư điện tử (nếu có) của công dân.

NẾU thuộc THÌ chuyển đến <3>.

<3> Kiểm tra số lượng, thành phần hồ sơ và chất lượng nội dung từng thành phần hồ sơ theo bộ TTHC đã được công bố và niêm yết công khai theo quy định. Kết quả kiểm tra:

NẾU hợp lệ THÌ chuyển đến <4>

NẾU không hợp lệ THÌ hướng dẫn công dân hoàn thiện hồ sơ và lập phiếu hướng dẫn theo **mẫu số 02.TT01**.

<4> Lập giấy biên nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo **mẫu số 01.TT01** (có trong phần mềm một cửa điện tử).

5.2.3. Thẩm định hồ sơ (Bước 2)

Trường hợp 1: TTHC thuộc loại thẩm định hồ sơ tại chỗ - không phải kiểm tra đối chiếu với các loại hồ sơ ở nơi khác (ngoài TTHCC), hoặc không phải đi kiểm tra thực địa, thực tế. Cán bộ chuyên môn thẩm định hồ sơ, lập các văn bản dự thảo kết quả trình lãnh đạo cơ quan chuyên môn phê duyệt. Chuyển đến **Bước 3**.

Trường hợp 2: TTHC không thuộc Trường hợp thẩm định tại chỗ. Cán bộ chuyên môn chuyển hồ sơ về tủ đựng hồ sơ của cơ quan chuyên môn - ngăn trên cùng của tủ, đặt tại phòng thẩm định, phê duyệt hồ sơ trong tầng 2 của trụ sở TTHCC, hoặc bàn giao trực tiếp cho cán bộ của cơ quan chuyên môn được giao thẩm định hồ sơ tại



QUY TRÌNH QUY TRÌNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC

Mã hiệu
QT.TTHCC.01

Ngày ban hành
30/9/2018

quầy làm việc, tích chuyển hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử. Đối với hồ sơ tổ chức, công dân nộp trực tuyến qua dịch vụ công trực tuyến thì cán bộ chuyên môn giao - nhận (tích chuyển - nhận) trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử.

Cán bộ chuyên môn được giao thẩm định hồ sơ thực hiện việc tích nhận hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử và thực hiện nhiệm vụ thẩm định theo quy trình quy định đã xây dựng và được các cấp có thẩm quyền phê duyệt theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Kết quả thẩm định:

NẾU đủ điều kiện THÌ chuyển hồ sơ vào ngăn giữa của tủ đựng hồ sơ của cơ quan chuyên môn - nếu hồ sơ thuộc thẩm quyền của cơ quan chuyên môn; hoặc chuyển hồ sơ vào tủ của Lãnh đạo UBND Thành phố theo phân công của Lãnh đạo UBND Thành phố phụ trách Lĩnh vực, đồng thời tích chuyển trên phần mềm một cửa điện tử; Nếu là hồ sơ điện tử thì kết quả thẩm định được soạn thảo thành file văn bản, ký số và nhập vào hệ thống phần mềm một cửa điện tử. Chuyển **đến Bước 3**.

NẾU không đủ điều kiện THÌ lập văn bản hoặc tham mưu văn bản trả lại hồ sơ cho tổ chức, công dân. Văn bản cần nêu rõ lý do không đủ điều kiện, đồng thời hướng dẫn đầy đủ, chi tiết theo phiếu hướng dẫn **mẫu số 02.TT01**, Chuyển hồ sơ kèm theo văn bản **đến Bước 5**.

Trong quá trình thẩm định nếu đề quá hạn giải quyết thì cơ quan chuyên môn phải lập phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả cho tổ chức, công dân **mẫu số 04.TT01**.

5.2.4. Phê duyệt hồ sơ (Bước 3)

Lãnh đạo chuyên môn hoặc Lãnh đạo UBND Thành phố tích nhận hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử, sau đó xem xét, kiểm tra lại thành phần hồ sơ, chất lượng hồ sơ và xem xét ban hành kết quả thẩm định:

NẾU đảm bảo THÌ phê duyệt, chuyển hồ sơ xuống ngăn dưới cùng của tủ đựng hồ sơ. Nếu là hồ sơ điện tử thì chuyển trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử. Chuyển **đến Bước 4**.

NẾU không đảm bảo THÌ lập văn bản nêu rõ lý do. Chuyển hồ sơ kèm theo văn bản **đến Bước 5**.

5.2.5. Đóng dấu, số hoá, vào sổ (Bước 4)

Cán bộ TTHCC được phân công nhiệm vụ văn thư, giữ con dấu thứ 2 của các cơ quan chuyên môn nhận hồ sơ đã phê duyệt tại ngăn tủ dưới cùng trong tủ đựng hồ sơ của các cơ quan chuyên môn hoặc nhận trực tiếp từ cán bộ chuyên môn tại quầy, đóng dấu, số hoá kết quả giải quyết, vào sổ theo quy định. Nếu là hồ sơ điện tử, kết quả là văn bản điện tử thì người được giao nhiệm vụ làm công tác văn thư ký số của tổ chức. Chuyển **đến Bước 5**.

5.2.6. Trả kết quả (Bước 5)

Cán bộ TTHCC làm việc tại quầy trả kết quả tập trung, nhận, kiểm tra đối chiếu trên phần mềm với kết quả giải quyết TTHC từ các **Bước 2, 3, 4**. Nếu chính xác thì tích nhận trên phần mềm một cửa điện tử; Nếu chưa chính xác thì chủ động phối hợp



QUY TRÌNH QUY TRÌNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC

Mã hiệu
QT.TTHCC.01

Ngày ban hành
30/9/2018

với cán bộ chuyên môn rà soát, kiểm tra, xác minh lại. Khi tổ chức, công dân đến nhận kết quả, cán bộ TTHCC giao kết quả cho tổ chức, công dân đồng thời yêu cầu tổ chức, công dân tự kiểm tra kết quả của mình, nộp phí/lệ phí (nếu có), ký sổ giao - nhận kết quả và tích trả trên phần mềm một cửa điện tử kết thúc quá trình giải quyết TTHC cho tổ chức/công dân.

Nếu là dịch vụ công trực tuyến mức độ 4, cán bộ TTHCC làm việc tại quầy trả kết quả tập trung thực hiện các bước tương tự như trên, song phải kiểm tra trong tài khoản hệ thống xem tổ chức, công dân đã hoàn thành việc nộp phí, lệ phí (nếu có), trả kết quả điện tử cho tổ chức, công dân qua địa chỉ email đã đăng ký từ trước, lưu giữ kết quả giấy để trả cho tổ chức công dân theo quy định.

6. LƯU HỒ SƠ

- Các cơ quan chuyên môn lưu trữ hồ sơ TTHC theo quy định chuyên ngành.
- Bộ phận trả kết quả tập trung của TTHCC có trách nhiệm lưu trữ những hồ sơ sau:
 - + Các biểu mẫu theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng chính phủ (bằng giấy - nếu có và trên phần mềm một cửa điện tử).
 - + Văn bản xin lỗi, bổ sung, huỷ, trả lại hồ sơ của các cơ quan chuyên môn chuyển đến (theo đúng các mẫu đã quy định).

7. PHỤ LỤC/MẪU BIỂU ĐÍNH KÈM

TT	Mã số	Nội dung
1	Mẫu số 01.TT01	Mẫu phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Có sẵn trong phần mềm một cửa điện tử)
2	Mẫu số 02.TT01	Mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
3	Mẫu số 03.TT01	Mẫu phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
4	Mẫu số 04.TT01	Mẫu phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
5	Mẫu số 05.TT01	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Có sẵn trong phần mềm một cửa điện tử)
6	Mẫu số 06.TT01	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ (Có sẵn trong phần mềm một cửa điện tử)

(Các biểu mẫu trên thực hiện theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế Một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.).