

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ CỘNG HÒA**

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

Số: 229/2019/QĐ-UBND

Cộng Hòa, ngày 08 tháng 01 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH
**Về việc ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận
và Trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân xã Cộng Hòa**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ CỘNG HÒA

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Luật ban hành các văn bản quy phạm pháp Luật;

Căn cứ Nghị định số 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;

Căn cứ Quyết định số 228/QĐ-UBND ngày 08/01/2019 của Ủy ban nhân dân xã Cộng Hòa về việc thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ủy ban nhân dân xã Cộng Hòa;

Xét đề nghị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã Cộng Hòa,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND xã Cộng Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 7 ngày ký.

Điều 3. Văn phòng HĐND – UBND, Tài chính – Kế toán, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã Cộng Hòa và cán bộ, công chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành./.

Nơi nhận:

- UBND TP (b/c);
- Cơ quan TC - Nội vụ TP (b/c);
- ĐU, HĐND xã (b/c);
- Như điều 3 (t/h);
- Lưu VP UBND.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Hà Văn Công

QUY CHẾ
Hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận
và Trả kết quả hiện đại thuộc ủy ban nhân dân xã Cộng Hòa
(Ban hành kèm theo Quyết định số 229/2019/QĐ-UBND Ngày 08 tháng 01 năm
2019 của UBND xã Cộng Hòa)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi Điều chỉnh

Quy chế này quy định quy trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ, thẩm định, trình ký, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại xã Cộng Hòa.

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại có trách nhiệm hướng dẫn công dân, tổ chức đến liên hệ về những công việc thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của UBND xã Cộng Hòa.;mối quan hệ và trách nhiệm của các bộ phận, cá nhân có liên quan trong quá trình thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Điều 2. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

1. Căn cứ 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.

Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính tại Quyết định công bố thủ tục hành chính, mức thu phí, lệ phí, giấy tờ, hồ sơ và thời gian giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.

Giải quyết thủ tục hành chính đúng pháp luật. Việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện trên các lĩnh vực theo quy định của UBND tỉnh và theo tình hình cụ thể của địa phương.

2. Việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện tại các Quyết định công bố danh mục, lĩnh vực, thủ tục hành chính của các sở, ban ngành thuộc UBND Tỉnh Quảng Ninh.

3. Những hồ sơ không thuộc các lĩnh vực được quy định tại khoản 2 Điều này mà thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã , thì công dân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại cơ quan chuyên môn có liên quan UBND xã để tiếp nhận và giải quyết theo quy định hiện hành.

4. Những hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, thì cán bộ, công chức tại bộ phận và trả kết quả có trách nhiệm hướng dẫn để công dân, tổ chức liên hệ với cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

5. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chỉ tiếp nhận những hồ sơ đầy đủ theo quy định và chỉ nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ hành chính của tổ chức, cá nhân tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 3. Thời gian giải quyết hồ sơ, công việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là thời gian làm việc theo quy định của Nhà nước (không kể ngày nghỉ theo quy định) và được xác định kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ của công dân và tổ chức.

Chương II **CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ NGUYÊN TẮC HOẠT ĐỘNG** **CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN**

Điều 4. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã do đ/c chủ tịch UBND xã làm Trưởng bộ phận; đ/c PCT UBND làm phó trưởng bộ phận cùng 4 công chức chuyên trách làm thành viên.

Điều 5. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có những nhiệm vụ sau đây:

1. Tiếp công dân, tổ chức đến làm việc.
2. Hướng dẫn công dân, tổ chức trong việc hoàn thiện thủ tục hành chính, giấy tờ, biểu mẫu theo quy định.
3. Xử lý hồ sơ của công dân, tổ chức theo phạm vi trách nhiệm, quyền hạn của mình. Trường hợp hồ sơ của công dân, tổ chức có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của các cơ quan chuyên môn khác thì chuyển cho cơ quan chuyên môn trực tiếp giải quyết.
4. Nhận kết quả đã giải quyết, trả cho công dân, hướng dẫn công dân, tổ chức nộp phí, lệ phí theo quy định (nếu có).

Điều 6. Trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

1. Đối với Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại:

Trực tiếp chỉ đạo việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Đối với Phó Trưởng bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

Phó Trưởng bộ phận chịu trách nhiệm trước Trưởng Bộ phận trong việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; có trách nhiệm phân công, sắp xếp, bố trí vị trí nơi làm việc cho cán bộ, công chức phù hợp, thuận tiện trong việc giải quyết công việc của tổ chức, công dân;

Theo dõi, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

g) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cản trở quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

b) Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính;

c) Các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Mọi quy định về thủ tục hành chính, phí, lệ phí và thời gian giải quyết đối với từng hồ sơ công việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trả kết quả được niêm yết công khai ở nơi thuận tiện, thông thoáng để công dân, tổ chức dễ dàng nhận biết.

Điều 9. Quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ:

1. Tiếp nhận hồ sơ:

a) Tùy theo nội dung công việc và thẩm quyền giải quyết, công dân, tổ chức có yêu cầu giải quyết công việc trực tiếp liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc liên hệ với các cơ quan chuyên môn UBND xã .

b) Công chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm tiếp nhận, xem xét yêu cầu, kiểm tra tính pháp lý, đầy đủ của các loại giấy tờ cần thiết của từng loại hồ sơ. Giải thích, hướng dẫn để các tổ chức, cá nhân thực hiện theo đúng quy định về thành phần hồ sơ đối với từng loại thủ tục hành chính cụ thể.

Nếu hồ sơ đã hợp lệ theo quy định, thực hiện tiếp nhận hồ sơ. Đối với các hồ sơ có hẹn, công chức tiếp nhận hồ sơ phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cụ thể; cập nhật vào Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm theo dõi hồ sơ.

Nếu hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ theo quy định, thì ngay tại thời điểm tiếp nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ lập phiếu hướng dẫn theo mẫu quy định (theo mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP về hướng dẫn thi hành Nghị định 61) cho tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh. Việc hướng dẫn này được thực hiện theo nguyên tắc một lần, đầy đủ, theo đúng quy định đã được niêm yết công khai.

Đối với những hồ sơ phức tạp thì công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phối hợp cùng các bộ phận chuyên môn khác tiếp nhận hồ sơ và hướng dẫn các tổ chức, cá nhân.

Công chức không được tự ý yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm thành phần hồ sơ, số lượng hồ sơ không đúng quy định. Công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không được từ chối tiếp nhận hồ sơ mà không có lý do chính đáng.

2. Xử lý, giải quyết hồ sơ:

a) Sau khi nhận hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến, công chức chuyên môn có trách nhiệm thẩm định hồ sơ của công dân, tổ chức, trình lãnh đạo UBND xã ký và chuyển trả kết quả giải quyết về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả sớm hơn thời gian quy định hoặc đúng thời gian quy định. Trường hợp hồ sơ của công dân, tổ chức có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của cơ quan chuyên môn khác thì cơ quan chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ, chủ động phối hợp với cơ quan chuyên môn khác có liên quan cùng xử lý hồ sơ;

b) Đối với các hồ sơ cần có sự kiểm tra thực tế trước khi giải quyết (lĩnh vực tài nguyên và môi trường, lĩnh vực tư pháp...) thì công chức của cơ quan chuyên môn phải báo cáo trực tiếp với cấp trên trực tiếp phụ trách. Quá trình kiểm tra thực tế phải được lập biên bản, ghi rõ các bên tham gia, thời gian, nội dung và kết quả kiểm tra. Biên bản được lưu giữ theo hồ sơ của công dân, tổ chức;

c) Trường hợp công chức chuyên môn giải quyết hồ sơ chậm hơn thời gian quy định thì phải có trách nhiệm thông báo lý do cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bằng văn bản để có cơ sở giải thích cho công dân, tổ chức.

3. Thẩm quyền ký giải quyết hồ sơ:

a) Đối với những loại hồ sơ theo Quy chế làm việc và phân công nhiệm vụ của UBND xã, quy định thuộc thẩm quyền ký giải quyết của Chủ tịch thì Chủ tịch UBND xã ký giải quyết, sau đó chuyển lại cho công chức chuyên môn;

b) Đối với những loại hồ sơ theo Quy chế làm việc và phân công nhiệm vụ của UBND xã, quy định thuộc thẩm quyền ký giải quyết của Phó Chủ tịch, thì Phó Chủ tịch UBND xã ký giải quyết, sau đó chuyển lại cho công chức chuyên môn.

4. Giao trả hồ sơ:

Sau khi nhận hồ sơ đã giải quyết từ cơ quan chuyên môn, công chức chuyên môn tiếp nhận hồ sơ trả hồ sơ cho công dân, tổ chức sớm hơn hoặc đúng thời gian đã hẹn, yêu cầu công dân, tổ chức ký nhận vào Phiếu chuyển giải quyết và trả kết quả và Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả, hướng dẫn công dân, tổ chức nộp phí, lệ phí đối với những công việc được thu phí, lệ phí theo quy định.

5. Lưu hồ sơ:

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm lưu trữ Sổ ghi nhật ký thực hiện thủ tục hành chính, các biểu mẫu báo cáo, Phiếu hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ, Phiếu chuyển giải quyết và trả kết quả và những hồ sơ được giải quyết trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu có).

Đối với hồ sơ hành chính giải quyết tại các bộ phận chuyên môn thì các bộ phận chuyên môn có trách nhiệm vào sổ nhật ký giải quyết công việc, tình hình giải quyết hồ sơ, lưu trữ hồ sơ và tổng hợp báo cáo.

Chương III MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP

Điều 10. Mối quan hệ phối hợp giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với các bộ phận chuyên môn thực hiện cụ thể như sau:

1. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu thủ tục còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì công chức chuyên trách tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với bộ phận chuyên môn để thống nhất trước khi nhận hồ sơ;

3. Nếu công chức chuyên môn giải quyết hồ sơ của công dân, tổ chức chậm hơn thời gian quy định mà không có lý do chính đáng thì phải trực tiếp đến nơi cư trú của công dân hoặc tổ chức để xin lỗi và trả kết quả giải quyết hồ sơ. Nếu nhiều lần để chậm hơn thời gian quy định mà không có lý do chính đáng thì tùy theo mức độ vi phạm đề nghị xử lý hoặc thay đổi vị trí công tác;

4. Đối với những hồ sơ mà công chức chuyên môn trình lãnh đạo UBND xã sớm hơn hoặc đúng thời gian quy định nhưng do lãnh đạo UBND xã chậm ký dẫn tới trễ hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thì lãnh đạo UBND xã phải có văn bản xin lỗi công dân hoặc tổ chức, đồng thời chịu hình thức xử lý tùy theo mức độ vi phạm.

Điều 11. Các bộ phận chuyên môn trực thuộc UBND xã :

1. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ theo quy định, có trách nhiệm xử lý, trình lãnh đạo UBND xã ký giải quyết với các hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến.

2. Tạo điều kiện thuận lợi và phối hợp chặt chẽ với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong quá trình xử lý các công việc có liên quan, đảm bảo đúng thời gian quy định.

Điều 12. Chế độ họp giao ban và thực hiện chế độ thông tin báo cáo

1. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện chế độ thông tin báo cáo ngày vào cuối giờ chiều với Trưởng bộ phận.

2. Định kỳ mỗi tháng một lần, họp giao ban Bộ phận để đánh giá kết quả hoạt động. Mỗi quý một lần tổ chức họp giao ban với các công chức chuyên môn thuộc UBND để đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp tổ chức thực hiện nhiệm vụ và giải quyết công việc giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với các cơ quan chuyên môn UBND xã . Trong trường hợp cần thiết, Trưởng bộ phận tổ chức họp đột xuất với các công chức chuyên môn để đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính.

Chương IV
KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 13. Công chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã nếu lập thành tích xuất sắc, hoàn thành nhiệm vụ được giao thì được UBND xã khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng.

Điều 14. Trong khi thi hành nhiệm vụ, nếu công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các công chức khác có liên quan UBND xã thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật và những quy định về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” tại UBND xã , thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Công dân, tổ chức trong quá trình liên hệ giải quyết công việc phải chấp hành các nội quy, những quy định của Quy chế này và các văn bản pháp luật khác. Khi phát hiện thấy các hành vi quan liêu, tham nhũng, tiêu cực, thiếu trách nhiệm, cửa quyền, nhũng nhiễu, hách dịch của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các công chức chuyên môn khác UBND xã thì thông báo ngay với Chủ tịch UBND xã hoặc cấp có thẩm quyền để có hình thức xử lý thích đáng.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Lãnh đạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, công chức có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh thì Trưởng bộ phận tiếp nhận và trả kết quả báo cáo UBND xã để xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế./.

Phụ lục

MỘT SỐ BIỂU MẪU

(Ban hành kèm theo Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương tại Thông tư số 01 ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ)

Mẫu số 01	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 02	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ
Mẫu số 03	
Mẫu số 04	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ

Mẫu số 01

UBND XÃ CỘNG HÒA
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../TNHS

....., ngày tháng năm

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

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.....

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

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

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

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

Đăng ký nhận kết quả tại:.....

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

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

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

Ghi chú:

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

- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

Mẫu số 01

UBND XÃ CỘNG HÒA
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:..... /HDHS

Cẩm Hải, 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
..... số điện thoại..... để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN
(Ký và ghi rõ họ tên)

Mẫu số 06

UBND XÃ CỘNG HÒA
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

TT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Nhận và trả kết quả				
						Ghi chú				
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Trả kết quả	Phương thức nhận kết quả	Ký nhận
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11	14

Ghi chú: Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Mẫu số 04

UBND XÃ CỘNG HÒA CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
TRẢ KẾT QUẢ

Số:...../KSGQHS

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

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

(Chuyển 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....			
	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
2. Nhận:.....				
1. Giao:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
2. Nhận:				
1. Giao:	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
2. Nhận:				

	<i>tên)</i>	<i>tên)</i>		
.....				
.....				
.....				
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)		

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.