

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

Số: 52 /2013/QĐ-UBND

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

Thừa Thiên Huế, ngày 19 tháng 12 năm 2013

### QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết  
và giao trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa  
tại UBND các xã, phường, thị trấn**

### ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số 38/2011/QĐ-UBND ngày 01 tháng 11 năm 2011 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân tỉnh;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này quy định hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND các xã, phường, thị trấn.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm tra văn bản, Bộ Tư pháp;
- TT UBND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Công thông tin điện tử tỉnh;
- Các PCVP và các CV;
- Lưu: VT, NVTP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH



**Phan Ngọc Thọ**

## QUY ĐỊNH

**Hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết  
và giao trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính  
theo cơ chế một cửa tại UBND các xã, phường, thị trấn**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số **52** /2013/QĐ-UBND  
ngày **19** tháng 12 năm 2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

### Chương I

#### CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

##### **Điều 1. Cơ chế một cửa tại Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn**

Cơ chế một cửa tại Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (được gọi tắt là UBND cấp xã) là cơ chế giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, Chủ tịch UBND cấp xã; từ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết hồ sơ đến giao trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (TN&TKQ), do Chủ tịch UBND cấp xã thành lập và phụ trách.

##### **Điều 2. Phạm vi điều chỉnh**

1. Áp dụng thực hiện cơ chế một cửa đối với tất cả các thủ tục hành chính (TTHC) thuộc các lĩnh vực: Tư pháp, tôn giáo, xây dựng, nông nghiệp, lao động - thương binh và xã hội, văn hóa, giáo dục và đào tạo, tài nguyên và môi trường theo Quyết định của UBND tỉnh về ban hành Bộ danh mục TTHC chung áp dụng tại UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

UBND các huyện, thị xã, thành phố và UBND cấp xã quyết định thêm lĩnh vực khác để đưa vào thực hiện cơ chế một cửa tại địa phương.

2. Với các TTHC chưa được quy định thực hiện cơ chế một cửa tại UBND cấp xã thì vẫn áp dụng thực hiện đầy đủ các quy trình theo Điều 6, 7, 8, 9, 10 của Quy định này nhưng được tiếp nhận và giao trả kết quả tại phòng làm việc của công chức.

3. Quy định này áp dụng đối với công chức, lãnh đạo UBND cấp xã và tổ chức, cá nhân khi thực hiện tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả TTHC theo cơ chế một cửa.

##### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả TTHC**

1. Nguyên tắc tiếp nhận, giao trả kết quả

a) Công khai, minh bạch, tạo thuận tiện cho tổ chức, cá nhân và đảm bảo giải quyết TTHC đúng thời gian.

b) Tiếp nhận hồ sơ, giao trả kết quả, thu phí và lệ phí tại một đầu mối duy nhất là công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ của UBND cấp xã. Công chức chuyên môn, nghiệp vụ, công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ, lãnh đạo UBND cấp xã không trực tiếp nhận hoặc giao trả kết quả cho tổ chức, cá nhân tại những nơi không phải là phòng làm việc của Bộ phận TN&TKQ (đối với các TTHC đã được quy định thực hiện theo cơ chế một cửa).

c) Công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ không được yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm bất kỳ một loại giấy tờ nào khác ngoài danh mục thành phần hồ sơ đã được quy định tại Quyết định của UBND tỉnh về ban hành Bộ danh mục TTHC chung áp dụng tại UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

d) Công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ hướng dẫn, yêu cầu bổ sung, điều chỉnh nội dung, gia hạn thời gian giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân được thực hiện theo nguyên tắc đầy đủ, một lần bằng văn bản.

## 2. Nguyên tắc phối hợp giải quyết

a) Quy trình chuyên, giao hồ sơ được thực hiện bằng cách chuyên trực tiếp, có phiếu theo dõi giải quyết hồ sơ.

b) Lãnh đạo UBND cấp xã, công chức chuyên môn, nghiệp vụ không xem xét, thụ lý, giải quyết các hồ sơ khi không có phiếu theo dõi giải quyết hồ sơ kèm theo.

c) Công chức và đơn vị liên quan tham gia ý kiến theo đề nghị của công chức chuyên môn, nghiệp vụ chủ trì, nếu quá thời gian yêu cầu mà không có văn bản trả lời thì coi như đã đồng thuận và chịu trách nhiệm liên quan đối với nội dung được đề nghị cho ý kiến.

## **Điều 4. Địa điểm, thời gian tiếp nhận hồ sơ và giao trả kết quả**

1. Việc tiếp nhận hồ sơ và giao trả kết quả được thực hiện tại phòng làm việc của Bộ phận TN&TKQ cấp xã.

2. Thời gian tiếp nhận và giao trả kết quả TTHC cho tổ chức, cá nhân được thực hiện:

Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 đến 11 giờ 00

Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 đến 16 giờ 30

Thời gian còn lại trong ngày làm việc dùng để sắp xếp, lưu trữ, cập nhật, chuyển hồ sơ và tiếp nhận kết quả đã giải quyết từ các công chức chuyên môn, nghiệp vụ có liên quan chuyên đến.

Thời gian tiếp nhận và trả kết quả của mỗi lĩnh vực quy định tại Khoản 1, Điều 2 Quy định này được thực hiện ít nhất 03 buổi trong tuần.

3. Trường hợp Bộ phận TN&TKQ tổ chức họp trong giờ hành chính phải thông báo công khai để tổ chức, cá nhân đến liên hệ công việc biết.

#### **Điều 5. Yêu cầu TTHC đối với hồ sơ**

1. Đảm bảo đầy đủ các loại văn bản cho từng loại TTHC theo quy định tại Quyết định của UBND tỉnh về ban hành Bộ danh mục TTHC chung áp dụng tại UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

2. Các văn bản ban hành trong quá trình giải quyết TTHC của công chức chuyên môn được trình bày theo đúng quy định của pháp luật về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản.

3. Văn bản dự thảo kết quả giải quyết TTHC của công chức chuyên môn trình UBND, Chủ tịch UBND cấp xã ký duyệt phải được kèm theo văn bản điện tử chuyên cho công chức Văn phòng - Thống kê qua các phương tiện thích hợp.

### **Chương II**

#### **QUY TRÌNH HƯỚNG DẪN, TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT VÀ GIAO TRẢ KẾT QUẢ THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA**

#### **Điều 6. Quy trình tiếp nhận hồ sơ**

Tiếp nhận hồ sơ là quá trình công chức chuyên môn, nghiệp vụ trực tiếp tiếp nhận hồ sơ thực hiện các công việc sau tại Bộ phận TN&TKQ:

1. Cấp mã số đăng ký giải quyết hồ sơ (đối với các đơn vị có sử dụng phần mềm theo dõi giải quyết hồ sơ một cửa):

Đối với TTHC có thời gian giải quyết nhiều ngày làm việc, tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thì công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ lập Phiếu đăng ký giải quyết hồ sơ (theo Mẫu 1) và yêu cầu tổ chức, cá nhân ký vào Phiếu đăng ký giải quyết hồ sơ.

2. Kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ:

Căn cứ vào danh mục TTHC và thành phần hồ sơ để xem xét:

- Nếu hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn để tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Nếu hồ sơ chưa đúng số lượng hoặc chưa đủ các loại giấy tờ theo quy định thì không tiếp nhận, đồng thời hướng dẫn cụ thể bằng Phiếu hướng dẫn hồ sơ (theo Mẫu 3) để tổ chức, cá nhân bổ sung hoàn chỉnh.

- Công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ chỉ tiếp nhận khi hồ sơ đúng số lượng và đủ các loại giấy tờ theo quy định tại Quyết định của UBND tỉnh về ban hành Bộ danh mục TTHC chung áp dụng tại UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

3. Đối với hồ sơ theo quy định giải quyết trong ngày làm việc thì tiếp nhận (không lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ), ghi chép và cập nhật các nội dung liên quan vào Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả (theo Mẫu 7), phần mềm quản lý hồ sơ một cửa.

4. Đối với các hồ sơ theo quy định có thời gian giải quyết nhiều ngày làm việc thì lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ (theo Mẫu 2). Yêu cầu tổ chức, cá nhân ký vào Phiếu tiếp nhận hồ sơ. Ghi chép và cập nhật các nội dung liên quan vào Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả (theo Mẫu 7), phần mềm quản lý hồ sơ một cửa. Lập Phiếu theo dõi giải quyết hồ sơ (theo Mẫu 4).

5. Thời gian giải quyết cho từng loại TTHC được thực hiện theo quy định tại Quyết định của UBND tỉnh và các văn bản cấp trên.

6. Đối với những TTHC đã quy định áp dụng thực hiện cơ chế một cửa nhưng theo chủ trương của UBND huyện, thị xã, thành phố được tiếp nhận, giải quyết theo bộ hồ sơ tập thể (có trên 05 hồ sơ cùng lúc của một TTHC), thì thời gian giải quyết của bộ hồ sơ tập thể bằng 1/3 tổng thời gian giải quyết của bội số hồ sơ với thời gian giải quyết TTHC đơn lẻ nhưng không kéo dài quá 6 tháng.

### **Điều 7. Quy trình giải quyết hồ sơ**

1. Công chức chuyên môn, nghiệp vụ thụ lý, giải quyết hồ sơ thực hiện các công việc theo quy trình sau:

a) Nghiên cứu, đề xuất phương án giải quyết hồ sơ đảm bảo đúng quy trình và thời gian quy định đối với từng TTHC. Trường hợp giải quyết hồ sơ đòi hỏi có sự phối hợp liên ngành với công chức, đơn vị liên quan thì công chức chuyên môn, nghiệp vụ trực tiếp thụ lý chịu trách nhiệm chính phải trực tiếp liên hệ với các đơn vị có liên quan để phối hợp giải quyết theo hướng:

- Lấy ý kiến bằng văn bản, văn bản đề nghị phải ghi rõ nội dung yêu cầu lấy ý kiến và thời gian yêu cầu trả lời. Thời gian đề nghị yêu cầu trả lời ít nhất là 05 ngày làm việc, tính từ ngày phát hành văn bản đến ngày quy định trả lời.

- Tham mưu lãnh đạo UBND cấp xã tổ chức họp lấy ý kiến, nếu công chức, đơn vị có liên quan không dự họp thì xem như đã nhất trí với nội dung biên bản cuộc họp. Thời hạn thông báo mời dự họp ít nhất là 02 ngày làm việc, tính từ ngày phát hành thông báo mời họp.

- Với hồ sơ thụ lý có kiểm tra thực tế, phải được lập biên bản, ghi rõ các

bên tham gia, thời gian, nội dung và kết quả kiểm tra thực tế.

b) Tham mưu văn bản giải quyết TTHC:

Sau khi thụ lý, giải quyết hồ sơ, công chức chuyên môn, nghiệp vụ trình lãnh đạo UBND cấp xã (thông qua công chức Văn phòng – Thống kê) kèm theo dự thảo văn bản giải quyết TTHC, đối với TTHC thuộc thẩm quyền của UBND, Chủ tịch UBND cấp xã ký văn bản giải quyết. Thời gian công chức Văn phòng – Thống kê kiểm tra văn bản giải quyết TTHC không quá 1/2 ngày làm việc.

c) Thực hiện các thủ tục ban hành văn bản giải quyết TTHC sau khi lãnh đạo ký duyệt.

2. Trường hợp hồ sơ có nội dung chưa phù hợp, trong thời hạn không quá 03 ngày (với hồ sơ có thời gian giải quyết trên 05 ngày) tính từ ngày nhận hồ sơ, công chức chuyên môn, nghiệp vụ tham mưu cho lãnh đạo UBND cấp xã có thông báo trả hồ sơ và hướng dẫn tổ chức, cá nhân điều chỉnh, bổ sung các nội dung hồ sơ bằng văn bản (theo Mẫu 6).

Trường hợp cá biệt, hồ sơ có nhiều nội dung đề nghị điều chỉnh, bổ sung nhưng không thể giải thích đầy đủ bằng văn bản, công chức chuyên môn, nghiệp vụ đề nghị lãnh đạo UBND cấp xã thông báo bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân (ghi rõ thời gian, nội dung) đến tại Bộ phận TN&TKQ để công chức chuyên môn, nghiệp vụ trực tiếp hướng dẫn, điều chỉnh, bổ sung nội dung hồ sơ (không bằng văn bản).

3. Trường hợp chưa thể giải quyết theo thời gian quy định thì trong thời hạn trước 02 ngày tính theo ngày hẹn trả kết quả, công chức chuyên môn, nghiệp vụ tham mưu văn bản đề nghị lãnh đạo UBND cấp xã gia hạn thêm thời gian trả kết quả cho tổ chức, cá nhân (theo Mẫu 5). Việc gia hạn thời gian trả kết quả chỉ thực hiện 01 lần bằng văn bản nhưng không quá 1/3 thời hạn giải quyết theo quy định của từng loại TTHC.

### **Điều 8. Quy trình giao trả kết quả**

Giao trả kết quả giải quyết hồ sơ là quá trình công chức chuyên môn thực hiện các công việc sau:

1. Đề nghị tổ chức, cá nhân ký nhận vào Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả (theo Mẫu 7), phiếu theo dõi giải quyết hồ sơ (theo Mẫu 4), đánh giá mức độ hài lòng về quá trình giải quyết TTHC (theo phần II Mẫu 2). Công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ thu hồi phiếu tiếp nhận hồ sơ, thu phí, lệ phí theo quy định và giao kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân.

2. Ghi chép, cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ vào Sổ theo dõi tiếp nhận, trả kết quả và phần mềm quản lý hồ sơ một cửa.

3. Kết thúc việc giao trả kết quả, trong thời gian 02 ngày tính từ ngày

giao, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân, công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ nhân bản Phiếu tiếp nhận hồ sơ và Phiếu theo dõi giải quyết hồ sơ (đã có đánh giá chất lượng thực hiện của lãnh đạo UBND cấp xã) thành 02 bản, bản chính thực hiện việc lưu trữ theo hồ sơ, bản photo được lưu giữ tại công chức Văn phòng – Thống kê.

4. Trường hợp hồ sơ có nội dung chưa phù hợp, công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ có trách nhiệm thông báo đến tổ chức, cá nhân trong thời gian sớm nhất, nhưng không quá 3 ngày tính từ ngày lãnh đạo UBND cấp xã ký thông báo trả hồ sơ và hướng dẫn điều chỉnh, bổ sung nội dung hồ sơ. Thời gian giải quyết TTHC được tính lại từ đầu, kể từ ngày tổ chức, cá nhân hoàn chỉnh các yêu cầu, điều chỉnh, bổ sung hồ sơ TTHC.

5. Lãnh đạo UBND cấp xã trực tiếp xin lỗi hoặc viết thư xin lỗi tổ chức, cá nhân khi hồ sơ có hai lần sai sót liên quan một trong các trường hợp sau: Thời gian giải quyết chậm; tiếp nhận thiếu thành phần, số lượng; hướng dẫn điều chỉnh, bổ sung nội dung hồ sơ; gia hạn thêm thời gian trả kết quả; chậm giao trả kết quả mà không có lý do chính đáng.

### **Chương III**

## **CÔNG TÁC KIỂM TRA, BÁO CÁO VÀ LƯU TRỮ**

### **Điều 9. Công tác kiểm tra, báo cáo**

1. Định kỳ 03 tháng một lần, lãnh đạo UBND cấp xã, Bộ phận TN&TKQ, công chức chuyên môn, nghiệp vụ, các đơn vị liên quan tổ chức đánh giá kết quả, rút kinh nghiệm và nâng cao chất lượng, hiệu quả của cơ chế phối hợp trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết, giao trả kết quả TTHC (có ghi nhận bằng văn bản).

2. Định kỳ mỗi tháng 02 lần, công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ báo cáo lãnh đạo UBND cấp xã bằng văn bản (thông qua công chức Văn phòng - Thống kê) kết quả tiến độ giải quyết TTHC của các lĩnh vực phụ trách (theo Mẫu 9).

3. UBND cấp xã có trách nhiệm báo cáo UBND huyện, thị xã, thành phố (thông qua Phòng Nội vụ) về tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục TTHC (theo Mẫu 8) định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, năm.

### **Điều 10. Lưu trữ hồ sơ**

Các công chức chuyên môn thụ lý thực hiện lưu trữ hồ sơ theo quy định về công tác lưu trữ hồ sơ; thực hiện chuyển giao hồ sơ lưu trữ theo quy trình lưu trữ văn bản.

## Chương IV

### TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### **Điều 11. Trách nhiệm của UBND cấp xã**

1. UBND cấp xã củng cố, kiện toàn tổ chức hoạt động Bộ phận TN&TKQ, ban hành quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa áp dụng tại địa phương phù hợp với Quy định này.

2. Chủ tịch UBND cấp xã tổ chức chỉ đạo các công chức, các đơn vị có liên quan thực hiện nghiêm túc các nội dung của Quy định này. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc và tạo điều kiện để cán bộ, công chức thuộc quyền thực hiện tốt nhiệm vụ.

3. Đầu tư, hoàn thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị đảm bảo phục vụ hoạt động của Bộ phận TN&TKQ.

4. Niêm yết công khai các TTHC thực hiện cơ chế một cửa tại Bộ phận TN&TKQ và trên Trang Thông tin điện tử của địa phương. Tổ chức các hình thức thông báo, tuyên truyền rộng rãi trong nhân dân về việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa để nhân dân biết, thực hiện và kiểm tra giám sát việc thực hiện.

5. Thường xuyên nghiên cứu, rà soát, đề xuất UBND huyện, thị xã, thành phố kiến nghị UBND tỉnh điều chỉnh, bổ sung kịp thời nội dung danh mục TTHC, thời hạn giải quyết cho từng loại TTHC theo đúng quy định của pháp luật.

#### **Điều 12. Trách nhiệm của UBND các huyện, thị xã, thành phố và các sở, ban, ngành cấp tỉnh**

1. UBND các huyện, thị xã, thành phố kiểm tra, đánh giá, báo cáo UBND tỉnh tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận TN&TKQ cấp xã đề xuất, kiến nghị các vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện.

2. Sở Nội vụ chủ trì phối hợp với các sở, ban, ngành liên quan, UBND các huyện, thị xã, thành phố chịu trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện quy định này. Tổ chức tập huấn về nghiệp vụ và phong cách giao tiếp với tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết công việc đối với đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp làm việc ở Bộ phận TN&TKQ.

3. Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư có trách nhiệm hướng dẫn Phòng Tài chính - Kế hoạch các huyện, thị xã, thành phố cân đối, thẩm định và trình UBND huyện, thị xã, thành phố xem xét quyết định kinh phí đầu tư cơ sở vật chất phục vụ triển khai cơ chế một cửa tại UBND cấp xã.

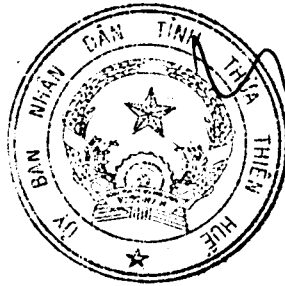
4. Sở Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm tham mưu đề xuất UBND tỉnh đầu tư xây dựng các ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ hoạt



động quản lý, điều hành của Bộ phận TN&TKQ cấp xã.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, tổ chức, cá nhân kịp thời phản ánh về UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) để nghiên cứu xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**



**Phan Ngọc Thọ**



Mẫu 1

**PHIẾU ĐĂNG KÝ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 52 /2013/QĐ-UBND ngày 19/12/2013 của UBND tỉnh)

UBND XÃ (THƯỜNG, PHỤ TRÁCH) ... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**BỘ PHẬN TN&TKQ** Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: ...../PDK-BPTN

....., ngày ..... tháng ..... năm 201...

**PHIẾU ĐĂNG KÝ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Bộ phận TN&TKQ đã chấp nhận đăng ký giải quyết hồ sơ của Ông (Bà), tổ chức: .....

Địa chỉ: .....

Về loại công việc .....

Người đăng ký giải quyết hồ sơ: ..... ĐT: .....

Mã số hồ sơ được đăng ký là:.....

Trong thời gian 2 tháng (tính từ ngày đăng ký) nếu tổ chức, cá nhân không liên hệ với Bộ phận TN&TKQ để giải quyết hồ sơ như đã đăng ký thì phiếu đăng ký giải quyết hồ sơ này không còn giá trị./.

**NGƯỜI ĐĂNG KÝ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI CẤP MÃ SỐ ĐĂNG KÝ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**Lưu ý:** Phiếu này gồm 2 bản: 1 bản gửi cho tổ chức, cá nhân, 1 bản lưu giữ tại Bộ phận TN&TKQ



Mẫu 2

**PHIẾU TIẾP NHẬN HỒ SƠ**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 52 /2013/QĐ-UBND ngày 13/12/2013 của UBND tỉnh)

UBND XÃ (PHUONG, BHI TRÁN) ... CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
BỘ PHẬN TN&TKQ Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: ...../PTN-BPTN

....., ngày ..... tháng ..... năm 201...

**PHIẾU TIẾP NHẬN HỒ SƠ**

Mã số hồ sơ:..... (nếu có)

Bộ phận TN&TKQ nhận của ông (bà), tổ chức: .....

Địa chỉ: .....

Về loại công việc .....

Người nộp hồ sơ: ..... ĐT: .....

**PHẦN I:** Hồ sơ đã nhận gồm:

TT	Tên thành phần hồ sơ	Số lượng		
		Bản chính	Bản sao có chứng thực	Bản sao
1				
2				
...				
Tổng cộng:				

Ngày hẹn trả kết quả: ..... /...../201...

ĐT liên hệ của Bộ phận TN&TKQ là: ..... gặp ông (bà) .....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI NHẬN HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

Lưu ý: Trường hợp hồ sơ có thời gian giải quyết trên 09 ngày, thì sau 5-7 ngày làm việc (tính từ ngày nộp hồ sơ) tổ chức, cá nhân liên hệ với công chức Bộ phận TN&TKQ để biết tính hợp lý của hồ sơ và các vấn đề phát sinh (nếu có).

**PHẦN II: Ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC đã được tiếp nhận**  
(có thể in ở mặt sau của phiếu tiếp nhận hồ sơ)

Ngày nhận kết quả giải quyết TTHC: / /201..			
1. Thủ tục giải quyết	<input type="checkbox"/> Phục tạp	<input type="checkbox"/> Chưa rõ ràng	<input type="checkbox"/> Chưa công khai
2. Thái độ làm việc	<input type="checkbox"/> Chưa tốt	<input type="checkbox"/> Tốt	<input type="checkbox"/> Rất tốt
3. Thời gian giải quyết	<input type="checkbox"/> Còn chậm	<input type="checkbox"/> Đúng hẹn	<input type="checkbox"/> Nhanh
4. Số lần phải đi lại	<input type="checkbox"/> Trên 3 lần	<input type="checkbox"/> 3 lần	<input type="checkbox"/> 2 lần
5. Điều kiện nơi đón tiếp và làm việc	<input type="checkbox"/> Chưa tốt	<input type="checkbox"/> Tốt	<input type="checkbox"/> Rất tốt

**Lưu ý:** - Phiếu này dùng để nhận kết quả, nếu mất cần báo ngay cho Bộ phận TN&TKQ

- Phiếu gồm 2 bản: 01 bản lưu giữ thành sở tại Bộ phận TN&TKQ, 01 bản gửi cho tổ chức, cá nhân và thu hồi khi giao trả kết quả. Sau khi thu hồi được photo thành 2 bản: 01 bản chính lưu theo hồ sơ, 01 bản photo lưu tại công chức Bộ phận TN&TKQ (được cập nhật thông tin tại phần mềm quản lý hồ sơ một cửa nếu có)



Mẫu 3

**PHIẾU HƯỚNG DẪN HỒ SƠ**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 52 /2013/QĐ-UBND ngày 19/12/2013 của UBND tỉnh)

UBND XÃ (PHUÔNG, THỊ TRẦN) ... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**BỘ PHẬN TN&TKQ**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: ...../PHD-BPTN

....., ngày ..... tháng ..... năm 201...

**PHIẾU HƯỚNG DẪN HỒ SƠ**

*Kính gửi ông ( bà):*.....

Địa chỉ: .....

Về loại công việc: .....

Mã số hồ sơ:.....(nếu có).

Sau khi kiểm tra, Bộ phận TN&TKQ nhận thấy hồ sơ của ông (bà) đã có các loại sau:

TT	Tên thành phần hồ sơ	Số lượng		
		Bản chính	Bản sao có chứng thực	Bản sao
1				
2				
...				
	Tổng cộng:			

Theo quy định về giải quyết TTHC, hồ sơ của ông (bà) phải bổ sung thêm các loại sau:

TT	Tên thành phần hồ sơ	Số lượng		
		Bản chính	Bản sao có chứng thực	Bản sao
1				
2				
...				
	Tổng cộng:			

Các nội dung lưu ý khi nộp hồ sơ:

.....  
.....  
.....  
.....

Số điện thoại liên hệ của Bộ phận TN&TKQ là: .....

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**Lưu ý:** Phiếu này gồm 2 bản: 1 bản gửi cho tổ chức, cá nhân, 1 bản lưu giữ tại công chức Bộ phận TN&TKQ



Mẫu 4

**PHIẾU THEO DÕI GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 52 /2013/QĐ-UBND ngày 19/12/2013 của UBND tỉnh)

UBND XÃ (PHƯỜNG) THỊ TRẤN) ... CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

**BỘ PHẬN TN&TKQ**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số:...../PTD-BPTN

....., ngày ..... tháng ..... năm 201...

**PHIẾU THEO DÕI GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Hồ sơ của ông (bà), tổ chức: ..... (theo Phiếu tiếp nhận hồ sơ số: ...../PTN-BPTN, ngày ... /...../201... Mã số hồ sơ:.....).

Về loại công việc .....

Ngày nhận hồ sơ ..... /...../201....

Ngày hẹn trả kết quả: ..... /...../201....

TT	Đơn vị, cá nhân thực hiện	Nội dung công việc	Số ngày quy định	Số ngày thực hiện	Ngày giờ giao	Ký nhận	Ghi chú
1	Công chức chuyên môn	Tiếp nhận, lập phiếu theo dõi giải quyết hồ sơ, chuyển hồ sơ - Xem xét, thẩm định, kiểm tra, dự thảo văn bản Đề nghị: trả hồ sơ và hướng dẫn điều chỉnh, nội dung hồ sơ; gia hạn thời gian trả kết quả					
2	Công chức Văn phòng – thống kê	- Kiểm tra					
3	Lãnh đạo UBND cấp xã	- Phê duyệt.					
4	Văn thư	Đóng dấu					
5	Công chức chuyên môn	Hoàn thiện thủ tục vào sổ gốc, lưu hồ sơ Vào sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân. Thông báo trả hồ sơ và hướng dẫn điều chỉnh, nội dung hồ sơ; gia hạn thời gian trả kết quả.					
6	Tổ chức, công dân	Nhận kết quả	Không quy định				

**Đánh giá kết quả giải quyết hồ sơ (do người phụ trách Bộ phận TN&TKQ cấp xã đánh giá)**

Tổng số thời gian quy định: ngày ; Tổng số thời gian thực hiện: ngày

- Trước hẹn  (..... ngày); - Đúng hẹn  ; - Trễ hẹn  (..... ngày)

Nguyên nhân trễ hẹn: (đơn vị, cá nhân nào?) .....

.....

Chất lượng giải quyết hồ sơ: .....

Ngày tháng năm 201..

**TM. BỘ PHẬN TN&TKQ**

**Lưu ý:** Phiếu được đính kèm trong quá trình giải quyết hồ sơ, kết quả cuối cùng được photo thành 2 bản: 01 bản chính lưu theo hồ sơ, 01 bản photo lưu tại công chức Văn phòng – Thống kê (được cập nhật thông tin tại phần mềm quản lý hồ sơ một cửa nếu có).



Mẫu 5

**PHIẾU GIA HẠN THỜI GIAN TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 52 /2013/QĐ-UBND ngày 19/12/2013 của UBND tỉnh)

UBND XÃ (PHƯỜNG, THỊ TRẦN) ... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**BỘ PHẬN TN&TKQ** Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: ...../PGH-BPTN ..... , ngày ..... tháng ..... năm 201...

**PHIẾU GIA HẠN THỜI GIAN TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ**

*Kính gửi ông ( bà):*.....

Địa chỉ: ..... ĐT: .....

Bộ phận TN&TKQ đã nhận hồ sơ của ông (bà), (theo Phiếu tiếp nhận hồ sơ số: ...../PTN-BPTN, ngày .... /...../201... Mã số hồ sơ:.....(nếu có))

Về loại công việc .....

Ngày nhận hồ sơ ..... /...../201....

Ngày hẹn trả kết quả: ..... /...../201...

Vì: .....  
.....  
.....

nên UBND xã (phường, thị trấn)/công chức chuyên môn ..... chưa giải quyết theo thời gian ghi trên phiếu tiếp nhận hồ sơ.

Vậy Bộ phận TN&TKQ xin gia hạn thời gian trả kết quả đến ngày: ..... /...../201...

Rất mong Ông (Bà) thông cảm!

**TM. BỘ PHẬN TN&TKQ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**Lưu ý:** - Phiếu gồm 3 bản: 01 bản gửi cho tổ chức, cá nhân, 01 bản lưu giữ thành sổ tại công chức Bộ phận TN&TKQ, 01 bản gửi phòng chuyên môn và được lưu cùng với hồ sơ đã được giải quyết.



**Mẫu 6**  
**THÔNG BÁO TRẢ HỒ SƠ**  
**VÀ HƯỚNG DẪN ĐIỀU CHỈNH, BỔ SUNG NỘI DUNG HỒ SƠ**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 52 /2013/QĐ-UBND ngày 19/12/2013 của UBND tỉnh)

UBND XÃ (PHUONG, THỊ TRẤN) ... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**BỘ PHẬN TN&TKQ** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**  
Số: ...../TB-BPTN ....., ngày ..... tháng ..... năm 201...

**THÔNG BÁO TRẢ HỒ SƠ**  
**VÀ HƯỚNG DẪN ĐIỀU CHỈNH, BỔ SUNG NỘI DUNG HỒ SƠ**

*Kính gửi ông ( bà):*.....

Địa chỉ: ..... ĐT: .....

Bộ phận TN&TKQ đã nhận hồ sơ của ông (bà), tổ chức: ..... (theo Phiếu tiếp nhận hồ sơ số: ...../PTN-BPTN, ngày .... /...../201... Mã số hồ sơ:..... ), tuy nhiên hồ sơ chưa được giải quyết do cần phải điều chỉnh, bổ sung các nội dung, cụ thể là:

Vi vậy Bộ phận TN&TKQ xin thông báo trả lại hồ sơ của Ông, bà với các loại giấy tờ như sau:

TT	Loại giấy tờ	Số lượng		
		Bản chính	Bản sao có chứng thực	Bản sao
1				
2				
...				
	Tổng cộng:			

Đề nghị Ông, bà điều chỉnh, bổ sung các nội dung nêu trên và nộp lại tại Bộ phận TN&TKQ để hồ sơ được giải quyết theo quy định./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu..., BPTN&TKQ

**TM. BỘ PHẬN TN&TKQ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)



Mẫu 7

**SỔ THEO DÕI TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 52 /2013/QĐ-UBND ngày 17/12/2013 của UBND tỉnh)

**SỔ THEO DÕI TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TẠI BỘ PHẬN TN&TKQ**

LĨNH VỰC:.....

TT	Số PTN	Mã số hồ sơ	Họ tên, địa chỉ người nộp hồ sơ	Nội dung công việc đề nghị giải quyết	Ngày nhận hồ sơ	Ngày hẹn trả hồ sơ	Ngày giao trả kết quả	Ký nhận kết quả	Ghi chú
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Lưu ý:**

(6,7,8): Ngày, giờ tổ chức, cá nhân nộp, hẹn trả, giao trả hồ sơ.

(9): Ký nhận kết quả đối với hồ sơ có thời gian giải quyết nhiều ngày.

(10): Tình trạng thực tế giải quyết hoặc gia hạn thời gian giải quyết hồ sơ.





**Mẫu 8**  
**BÁO CÁO**

**TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ KẾT QUẢ**  
**GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số **52** /2013/QĐ-UBND ngày **19**/12/2013 của UBND tỉnh)

**ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**XÃ (PHƯỜNG, THỊ TRẤN) ...**

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

Số: ...../BC-VP

....., ngày ..... tháng ..... năm 201...

**BÁO CÁO**

**TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT**  
**THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA**  
tháng ...../201...

Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, UBND xã (phường, thị trấn) ... tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa tại Bộ phận TN&TKQ trong thời gian từ: ngày ...../...../201... đến ngày ...../...../201... như sau:

**1. Tình hình tiếp nhận, giải quyết:**

TT	Lĩnh vực	Số hồ sơ giải quyết nhiều ngày								Ghi chú
		Hồ sơ chưa giải quyết (trước kỳ báo cáo)	Hồ sơ nhận (trong kỳ báo cáo)		Hồ sơ đã giải quyết			Hồ sơ đang giải quyết		
			Tổng số	Tiếp nhận ngày thứ 7	Trước hạn	Đúng hạn	Trễ hạn	Đúng hạn	Đã trễ hạn	
1										
2	.....									
	Tổng số:									

TT	Lĩnh vực	Số hồ sơ giải quyết trong ngày				Ghi chú
		Tổng số	Giải quyết trong ngày thứ 7 (Nếu có)	Đúng hạn	Trễ hạn	
1						
2	.....					
	Tổng số:					

**2. Chi tiết hồ sơ đã giải quyết trễ hạn và giải pháp khắc phục**

T	Lĩnh vực/ hồ sơ/ thời gian nhận	Nguyên nhân	Giải pháp khắc phục	Ghi chú
<b>I. Lĩnh vực.....</b>				
1	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
2	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			

3	.....			
<b>II. Lĩnh vực.....</b>				
1	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
2	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
3	.....			

**3. Chi tiết hồ sơ đang giải quyết đã trễ hẹn và hướng giải quyết**

T T	Lĩnh vực/ hồ sơ/ thời gian nhận	Nguyên nhân	Hướng giải quyết	Ghi chú
<b>I. Lĩnh vực.....</b>				
1	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
2	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
3	.....			
<b>II. Lĩnh vực.....</b>				
1	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
2	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
3	.....			

**4. Tổng hợp đánh giá của tổ chức, cá nhân:**

- Thủ tục giải quyết
- Thái độ làm việc
- Thời hạn giải quyết công việc
- Điều kiện nơi đón tiếp và làm thủ tục
- Số lần đi lại

**5. Kiến nghị và đề xuất:**

**Nơi nhận:**

- CT và các PCT UBND;
- Phòng Nội vụ huyện, thị xã, thành phố;
- Thường trực HĐND xã, phường, (thị trấn);
- Các công chức chuyên môn;
- Bộ phận TN&TKQ;
- Lưu: VT.

**TM. UBND XÃ (PHƯỜNG, THỊ TRẤN)  
CHỦ TỊCH**

**Lưu ý:** mẫu báo cáo định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, năm của UBND cấp xã tổng hợp.



Mẫu 9

**BÁO CÁO TÌNH HÌNH THỰC HIỆN GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 52 /2013/QĐ-UBND ngày 19/12/2013 của UBND tỉnh)

**BÁO CÁO**

TÌNH HÌNH THỰC HIỆN GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC CỦA LĨNH VỰC ...

(cụ thể các lĩnh vực do công chức chuyên môn được phân công).

1. Công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ:
2. Thời gian báo cáo: từ ngày: ...../...../201... đến ngày: ...../...../201...
3. Tình hình công việc:

TT	Công việc (theo bộ thủ tục hành chính)	Số hồ sơ giải quyết nhiều ngày (phải ghi phiếu tiếp nhận)								Ghi chú
		Hồ sơ chưa giải quyết (trước kỳ báo cáo)	Hồ sơ nhận (trong kỳ báo cáo)		Hồ sơ đã giải quyết			Hồ sơ đang giải quyết		
			Tổng số	Tiếp nhận ngày thứ 7 (nếu có)	Trước hẹn	Đúng hẹn	Trễ hẹn	Đúng hẹn	Trễ hẹn	
<b>I. Lĩnh vực ...</b>										
1										
2	.....									
	Tổng số:									
<b>II. Lĩnh vực ...</b>										
1										
2	.....									
	Tổng số:									

TT	Công việc (theo bộ thủ tục hành chính)	Số hồ sơ giải quyết trong ngày (không phải ghi tiếp nhận)				Ghi chú
		Tổng số	Giải quyết trong ngày thứ 7 (nếu có)	Đúng hẹn	Trễ hẹn	
<b>I. Lĩnh vực ...</b>						
1						
2	.....					
	Tổng số:					
<b>II. Lĩnh vực ...</b>						
1						
2	.....					
	Tổng số:					

**2. Chi tiết hồ sơ đã giải quyết trễ hẹn và giải pháp khắc phục**

T	Lĩnh vực/ hồ sơ/ thời gian nhận	Nguyên nhân	Giải pháp khắc phục	Ghi chú
T	I. Lĩnh vực.....			

1	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
2	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
3	.....			
<b>II. Lĩnh vực.....</b>				
1	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
2	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
3	.....			

**3. Chi tiết hồ sơ đang giải quyết đã trễ hạn và hướng giải quyết**

T T	Lĩnh vực/ hồ sơ/ thời gian nhận	Nguyên nhân	Hướng giải quyết	Ghi chú
<b>I. Lĩnh vực.....</b>				
1	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
2	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
3	.....			
<b>II. Lĩnh vực.....</b>				
1	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
2	Hồ sơ của:..... (Số:...../PTD-BPTN) nhận ngày..... nội dung.....			
3	.....			

**4. Tổng hợp đánh giá của tổ chức, cá nhân:**

- Thủ tục giải quyết
- Thái độ làm việc
- Thời hạn giải quyết công việc
- Điều kiện nơi đón tiếp và làm thủ tục
- Số lần đi lại

**5. Kiến nghị và đề xuất:**

Ngày tháng năm

**NGƯỜI BÁO CÁO**

**Lưu ý:** mẫu báo cáo của công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ báo cáo định kỳ mỗi tháng 02 lần gửi công chức Văn phòng – thống kê để tổng hợp báo cáo Lãnh đạo UBND cấp xã.