

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa
Thanh tra tỉnh Khánh Hòa

CHÁNH THANH TRA TỈNH KHÁNH HÒA

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 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 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2021/TT-TTCP ngày 11/3/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong ngành thanh tra và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND ngày 23/8/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 691/QĐ-UBND ngày 24/3/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thanh tra tỉnh Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 1128/QĐ-UBND ngày 26/4/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc sắp xếp cơ cấu tổ chức Thanh tra tỉnh;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Thanh tra tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa Thanh tra tỉnh Khánh Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký và thay thế Quyết định số 147/QĐ-TTT ngày 02/12/2016 của Chánh Thanh tra tỉnh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Thanh tra tỉnh Khánh Hòa.

Điều 3. Chánh Văn phòng; Trưởng các phòng thuộc Thanh tra tỉnh, công chức thuộc Bộ phận Một cửa và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ quyết định thi hành chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: VBĐT

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (báo cáo);
- Sở Nội vụ (để biết);
- Lưu: VT, PC.

**KT. CHÁNH THANH TRA
PHÓ CHÁNH THANH TRA**

Lý Nguyễn Nguyên Vũ

QUY CHẾ**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa Thanh tra tỉnh Khánh Hòa**

*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-TTT ngày tháng năm 2021
của Chánh Thanh tra tỉnh)*

Chương I**PHẠM VI ĐIỀU CHỈNH, ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trong việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Thanh tra tỉnh.

2. Cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính của Thanh tra tỉnh được áp dụng đối với lĩnh vực: “*Tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại lần đầu, giải quyết khiếu nại lần hai, giải quyết tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chánh Thanh tra tỉnh*”.

3. Những lĩnh vực quy định tại Khoản 1 Điều này nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chánh Thanh tra tỉnh thì tổ chức, công dân liên hệ đến Bộ phận tiếp công dân của Thanh tra tỉnh để được hướng dẫn theo quy định của pháp luật.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với công chức thuộc Bộ phận Một cửa Thanh tra tỉnh; công chức thuộc các phòng nghiệp vụ của Thanh tra tỉnh và các tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết công việc theo cơ chế một cửa.

Chương II**TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA****Điều 3. Cơ cấu tổ chức**

Bộ phận Một cửa là tên gọi chung của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Thanh tra tỉnh do Chánh Thanh tra tỉnh thành lập.

Người đứng đầu Bộ phận Một cửa là Lãnh đạo Văn phòng Thanh tra tỉnh và là đầu mối theo dõi công tác kiểm soát thủ tục hành chính. Phòng chuyên môn (Phòng Thanh tra, giải quyết KNTC 4) cử công chức chuyên trách tiếp công dân và xử lý đơn đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

Chánh Thanh tra phê duyệt danh sách công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

Bộ phận Một cửa được trang bị phương tiện làm việc đảm bảo cho việc thực hiện cơ chế một cửa như: máy tính, máy in, internet, máy scan, bàn, ghế và các phương tiện cần thiết khác.

Điều 4. Chức năng

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có chức năng: tiếp công dân, xử lý đơn, chuyển giao cho các phòng nghiệp vụ xem xét, tham mưu Chánh Thanh tra tỉnh giải quyết và giao trả kết quả giải quyết cho công dân, tổ chức.

Điều 5. Phân công công chức

1. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải am hiểu pháp luật, có kinh nghiệm trong các hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo; có phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ để hoàn thành tốt nhiệm vụ; có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

2. Chánh Văn phòng có trách nhiệm tham mưu Chánh Thanh tra tỉnh ban hành quyết định phân công công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

Điều 6. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa

1. Nhiệm vụ của Bộ phận Một cửa áp dụng theo Điều 8 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa

(thực hiện quy định tại Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP)

a) Trực tiếp điều hành về hoạt động của Bộ phận Một cửa; báo cáo, đề xuất với Lãnh đạo phụ trách 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.

b) Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, người đứng đầu Bộ phận Một cửa làm việc với Phòng chuyên môn có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa để trao đổi việc thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của Phòng chuyên môn tại Bộ phận Một cửa.

c) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa và hàng tháng thông báo cho Phòng cử công chức biết.

d) Kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

đ) Chủ động đề nghị Phòng chuyên môn cử công chức đến Bộ phận Một cửa để kịp thời tăng, giảm công chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng hoặc quá ít hoặc trường hợp công chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

e) Công khai tại trụ sở Thanh tra tỉnh họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu và công chức được cử đến Bộ phận Một cửa; họ, tên, chức danh, số điện thoại.

3. Trách nhiệm của Phòng chuyên môn cử công chức đến làm việc Bộ phận Một cửa (thực hiện quy định tại Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP)

a) Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công chức thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyên cơ quan chuyên môn có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; trình Lãnh đạo phụ trách phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa.

b) Phối hợp với Bộ phận Một cửa xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

c) Giao nhiệm vụ cho công chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

d) Chủ động thông báo đến Bộ phận Một cửa về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

đ) Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Bộ phận Một cửa.

e) Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

g) Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý công chức được cử đến Bộ phận Một cửa làm việc; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 công chức không chuyên trách để kịp thời thay thế công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa 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.

h) Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 7. Trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

(thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP)

1. Tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Trường hợp khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chánh Thanh tra tỉnh thì hướng dẫn đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào Sổ đăng ký khiếu nại, tố cáo và vào phần mềm quản lý.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn cá nhân, tổ chức bổ sung, hoàn thiện hồ sơ và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

Trường hợp hồ sơ đã đầy đủ theo quy định thì công chức tiếp nhận hồ sơ, lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

3. Đối với các vụ việc phức tạp liên quan đến chuyên môn, nghiệp vụ, kịp thời báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của Trưởng Phòng Thanh tra, giải quyết KNTC 4 hoặc Lãnh đạo cơ quan phụ trách để hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân.

4. Chuyển hồ sơ của tổ chức, công dân đến Lãnh đạo cơ quan phụ trách ngay trong ngày tiếp nhận để chỉ đạo việc xử lý, giải quyết hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận hồ sơ sau 15 giờ hàng ngày. Trong thời hạn theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các quy định có liên quan, phải chuyển đơn khiếu nại, tố cáo và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến các phòng nghiệp vụ (phòng thụ lý) có nhiệm vụ thụ lý, xác minh.

5. Sau khi có kết quả từ các phòng nghiệp vụ và văn bản giải quyết của lãnh đạo cơ quan, tiến hành trả kết quả cho tổ chức, công dân trong thời gian sớm nhất hoặc theo ngày đã hẹn.

Điều 8. Chế độ làm việc

1. Việc tiếp công dân, tổ chức được thực hiện tại Bộ phận Một cửa trong giờ hành chính, như sau:

- Buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút.
- Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

2. Trường hợp tổ chức, công dân khiếu nại, tố cáo đông người, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm tiếp công dân theo đúng quy định. Trường hợp vụ việc phức tạp liên quan đến chuyên môn phải kịp thời báo cáo Trưởng Phòng Thanh tra, giải quyết KNTC 4 hoặc Lãnh đạo cơ quan phụ trách biết, chỉ đạo xử lý.

3. Việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả được quản lý theo chế độ mật đối với các vụ việc thuộc loại bảo mật.

4. Trước giao ban hàng tuần, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm tổng hợp danh mục hồ sơ, tài liệu đã chuyển đến các phòng nghiệp vụ và danh mục tài liệu kết quả đã trả cho tổ chức, công dân, báo cáo lãnh đạo cơ quan phụ trách biết.

5. Công chức phụ trách Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải đeo thẻ công chức, mặc trang phục ngành, thực hiện quy tắc ứng xử theo quy định tại Thông tư số 01/2021/TT-TTCP ngày 11/3/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong ngành thanh tra và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân.

6. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải trung thực, khiêm tốn, giản dị trong cư xử, nhiệt tình giúp đỡ tổ chức, công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo. Nghiêm cấm việc gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực đối với tổ chức, cá nhân. Nếu có vi phạm tùy theo mức độ sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Niêm yết

Mọi quy định về hồ sơ, thủ tục hành chính, thời gian giải quyết được niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định.

Điều 10. Tiếp nhận và trả hồ sơ

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua cách thức trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định pháp luật.

Quy trình giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Các biểu mẫu trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính phải được đảm bảo theo các quy định tại Điều 9, Điều 10 Thông tư số 01/2018/TT-TTCP.

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

a) Khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, công dân, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào Sổ đăng ký khiếu nại, tố cáo và vào phần mềm quản lý.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ một lần và nêu rõ lý do theo mẫu 01 Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu 02 Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, công chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

- Trường hợp công chức Bộ phận Một cửa để xảy ra các trường hợp: đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ thủ tục hành chính quá 01 (một) lần hoặc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính bị trễ hạn so với thời gian ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; vi phạm các quy định của pháp luật hiện hành về thực thi công vụ, văn hóa công sở, văn hóa giao tiếp, dẫn đến gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. Việc xin lỗi tổ chức, cá nhân thực hiện theo mẫu 04 Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả.

Các trường hợp xin lỗi và quy trình xin lỗi cá nhân tổ chức được thực hiện theo quy định tại khoản 7 Điều 12 Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND ngày 23/8/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa kèm Quy chế ban hành.

b) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển hồ sơ đã nhận theo quy định tại khoản 4, Điều 7 của Quy chế này sau khi nhận hồ sơ.

2. Giao trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:

Sau khi nhận kết quả giải quyết từ các phòng nghiệp vụ, công chức của Bộ phận Một cửa trả kết quả cho tổ chức, công dân theo phiếu hẹn; đồng thời sao lưu hồ sơ, chuyển nộp lưu trữ theo quy định.

Điều 11. 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

Trách nhiệm của 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 thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 21 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Xử lý vụ việc quá hạn:

Trường hợp không thể giải quyết hồ sơ theo đúng thời gian quy định thì Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đề nghị phòng nghiệp vụ thụ lý báo cáo rõ nguyên nhân để trình lãnh đạo cơ quan phụ trách xem xét. Thông báo cho tổ chức, công dân biết lý do và điều chỉnh lịch thời gian trả kết quả.

Trường hợp giải quyết chậm mà không có lý do chính đáng thì Văn phòng chủ trì báo cáo lãnh đạo và đề xuất xử lý người vi phạm theo Quy chế làm việc của cơ quan và theo quy định của pháp luật.

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 12. Tổ chức thực hiện

1. Chánh Văn phòng có nhiệm vụ:

a) Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc hoạt động của Bộ phận Một cửa; tạo điều kiện thuận lợi để công chức của Bộ phận Một cửa hoàn thành nhiệm vụ.

b) Chấn chỉnh các sai sót của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa; kiến nghị xử lý cán bộ, công chức khi có sai phạm.

c) Chủ trì, phối hợp với Trưởng các phòng nghiệp vụ kịp thời giải quyết những vướng mắc xảy ra.

2. Trưởng các phòng nghiệp vụ có nhiệm vụ cử công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, vào sổ hồ sơ chuyển đến theo nội dung: ngày gửi hồ sơ đến, nội dung cần giải quyết, ngày trao trả hồ sơ, ký xác nhận; tiến hành xác minh và báo cáo kiến nghị biện pháp giải quyết đúng pháp luật, theo thời gian đã hẹn.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung thì phản ánh về Văn phòng, báo cáo Chánh Thanh tra tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

(Biểu mẫu kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ)

Chữ ký số của Tổ chức
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 01

THANH TRA TỈNH KHÁNH HÒA
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../TTT-BPTNTKQ

....., ngày tháng năm

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả **Thanh tra tỉnh Khánh Hòa**

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....

Đăng ký nhận kết quả tại:

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền 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)

(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu
là biểu mẫu điện tử)

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 chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại 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.

Chữ ký số của Tổ chức
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 02

THANH TRA TỈNH KHÁNH HÒA
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../TTT-BPTNTKQ

....., 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)

(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là
biểu mẫu điện tử)

THANH TRA TỈNH KHÁNH HÒA
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
 TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../TTT-BPTNTKQ

....., ngày tháng năm

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Bộ phận Một cửa **Thanh tra tỉnh Khánh Hòa**

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả 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 thực hiện./.

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)
*(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ
 nếu là biểu mẫu điện tử)*

Ghi chú: Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, 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/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
THANH TRA TỈNH

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:.....

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./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(*Ký và ghi rõ họ tên*)

(*Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nếu là biểu mẫu điện tử*)

THANH TRA TỈNH KHÁNH HÒA
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../TTT-BPTNTKQ

....., 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: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	...giờ.. .phút, ngày ... tháng ... năm....			
	Người giao	Người nhận		
2. Nhận:				
1. Giao:giờ...phút, ngày... tháng... năm....			
	Người giao	Người nhận		
2. Nhận:				
1. Giao:giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
	Người giao	Người nhận		
2. Nhận:				
.....			

.....		
.....		
1. Giao:giờ...phút, ngày ... tháng... năm....		
2. Nhận: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Người giao	Người 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

