

Số: 73 /2012/QĐ-UBND

Đồng Nai, ngày 10 tháng 12 năm 2012

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính
tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Đồng Nai**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG NAI

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân được Quốc hội thông qua ngày 26/11/2003;

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

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 1508/TTr-SNV ngày 10 tháng 9 năm 2012,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc Sở Nội vụ; Giám đốc các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã Long Khánh, thành phố Biên Hòa; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ (A+B);
- TT.Tỉnh ủy;
- TT.HĐND tỉnh;
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- Cục Kiểm soát thủ tục hành chính - Bộ Tư pháp;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND huyện, thị xã, thành phố;
- UBND xã, phường, thị trấn;
- Cục Hải quan, CA tỉnh, Bộ CHQS tỉnh;
- Kho bạc Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước;
- BHXH tỉnh, Cục Thuế, Cục thi hành án dân sự;
- Trung tâm công báo tỉnh;
- Đài PTTH ĐN, Báo Đồng Nai, Cổng TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, SNV, KSTTHC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Đinh Quốc Thái

QUY ĐỊNH

Về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính
tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Đồng Nai

(Ban hành kèm theo Quyết định số 73 /2012/QĐ-UBND
ngày 10 tháng 12 năm 2012 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về quy trình tiếp nhận, luân chuyển, giải quyết hồ sơ; mối quan hệ và trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức có liên quan trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai và các đơn vị trực thuộc các cơ quan này;
2. Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị trực thuộc;
3. Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn;
4. Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh có thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính với tổ chức, cá nhân (theo Bộ thủ tục hành chính của cơ quan ngành dọc cấp trên ban hành).

Điều 3. Thủ tục áp dụng

a) Quy định này được áp dụng đối với các thủ tục hành chính liên quan trực tiếp tới tổ chức, cá nhân do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành tại quyết định công bố Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị được nêu tại Điều 2 Quy định này.

b) Các thủ tục khác do cơ quan ngành dọc cấp trên ban hành hoặc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành.

Điều 4. Thành phần hồ sơ; thời hạn giải quyết; mức thu phí, lệ phí của các thủ tục hành chính được áp dụng theo Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định công bố hoặc theo Bộ thủ tục hành chính do cơ quan cấp trên ban hành đối với các cơ quan, đơn vị ngành dọc có trụ sở trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Điều 5. Thời gian tiếp nhận và giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân được thực hiện trong tất cả các ngày làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu trong tuần. Thời gian tiếp nhận hồ sơ trong ngày đảm bảo đủ 08 tiếng theo quy định Nhà nước hiện hành.

Việc tổ chức làm việc vào ngày thứ Bảy thực hiện theo quy định cụ thể của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai.

Điều 6. Nghiêm cấm các hành vi

1. Nghiêm cấm cơ quan, đơn vị nhà nước, người có thẩm quyền có các hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà hoặc lợi dụng chức vụ, quyền hạn nhằm vụ lợi trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân.
2. Tùy tiện đặt ra các quy định, giấy tờ trái pháp luật.
3. Từ chối tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân mà không có lý do theo quy định.
4. Chậm trễ trong việc giải quyết, luân chuyển hồ sơ của tổ chức, cá nhân theo thời gian quy định.

Chương II TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 7. Tiếp nhận hồ sơ

1. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết công việc đến liên hệ và nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị (sau đây viết tắt là BPTN&TKQ).

2. Công chức, viên chức làm việc tại BPTN&TKQ có trách nhiệm xem xét hồ sơ của tổ chức, cá nhân:

a) Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thì hướng dẫn bằng Phiếu hướng dẫn để tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

b) Trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định thì hướng dẫn bằng Phiếu bổ sung để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh;

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì viết hoặc in Phiếu biên nhận hồ sơ, trong đó, nêu rõ các loại, số lượng giấy tờ đã nhận; ngày nhận và ngày hẹn trả kết quả; cập nhật thông tin hồ sơ vào Sổ theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ. Trường hợp hồ sơ theo quy định là giải quyết trong buổi làm việc thì không viết Phiếu biên nhận nhưng vẫn phải cập nhật thông tin hồ sơ vào Sổ theo dõi.

3. Đối với những hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị và đã được tiếp nhận nhưng không thể giải quyết thì trả lại cho người nộp hồ sơ trong thời gian không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận hồ sơ (trừ trường hợp có quy định khác của các cơ quan Trung ương hoặc của Ủy ban nhân dân tỉnh); đồng thời có văn bản do lãnh đạo đơn vị ký (Thủ trưởng Sở, ban, ngành hoặc Chủ tịch UBND cấp huyện hoặc Chủ tịch UBND cấp xã), trong đó thông báo rõ lý do hồ sơ không thể giải quyết và có hướng dẫn cụ thể để tổ chức, cá nhân thực hiện.

Điều 8. Luân chuyển hồ sơ

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, BPTN&TKQ lập Phiếu luân chuyển hồ sơ chuyên hồ sơ cho phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn trong buổi làm việc.

Trường hợp hồ sơ được tiếp nhận trong 30 phút cuối buổi làm việc thì việc chuyển hồ sơ cho phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn được thực hiện vào đầu giờ của buổi làm việc kế tiếp.

2. Phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn có thẩm quyền xử lý, giải quyết hồ sơ có trách nhiệm:

a) Tiếp nhận hồ sơ được luân chuyển;

b) Trong trường hợp, phát hiện hồ sơ không đầy đủ, hợp lệ thì chuyển trả lại BPTN&TKQ, không trực tiếp yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ. BPTN&TKQ có trách nhiệm liên hệ với tổ chức, cá nhân để đề nghị hoàn chỉnh hồ sơ bằng Phiếu bổ sung hồ sơ như theo quy định tại Điểm B, Khoản 2, Điều 7 của Quy định này.

3. Đối với hồ sơ có sự phối hợp giải quyết của nhiều cơ quan, sau khi xử lý, công chức, viên chức chuyên môn chuyển hồ sơ đến cơ quan liên quan có trách nhiệm xử lý hồ sơ tiếp theo, kèm theo Phiếu luân chuyển của từng hồ sơ.

Việc luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan, đơn vị trong quá trình giải quyết hồ sơ phải đảm bảo đúng thời hạn giải quyết tại từng đơn vị theo quy định. Thời gian chuyển giao hồ sơ và nhận lại kết quả giải quyết phải được thể hiện rõ trong Phiếu luân chuyển hồ sơ. Phiếu luân chuyển hồ sơ được lưu vào hồ sơ tại cơ quan, đơn vị.

Trường hợp hồ sơ do cơ quan, đơn vị giao hồ sơ chuyển đến chưa hợp lệ theo quy định; đơn vị nhận hồ sơ yêu cầu đơn vị giao hồ sơ bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ bằng Phiếu bổ sung. Đơn vị giao hồ sơ có trách nhiệm hoàn chỉnh hồ sơ theo yêu cầu.

4. Khuyến khích phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn chuyển trả hồ sơ đã giải quyết trước thời hạn quy định cho BPTN&TKQ.

Điều 9. Xử lý, giải quyết hồ sơ

1. Phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn thẩm định, xử lý hồ sơ theo quy định hiện hành, trình lãnh đạo có thẩm quyền ký và chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ theo thời hạn quy định.

2. Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của các phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn khác thì phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ chủ động phối hợp với phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn khác có liên quan cùng xử lý hồ sơ.

Điều 10. Trả kết quả

1. Sau khi nhận hồ sơ đã giải quyết từ phòng chuyên môn hoặc từ cơ quan khác, BPTN&TKQ trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian đã hẹn trong Phiếu biên nhận hồ sơ; đề nghị tổ chức, cá nhân ký nhận kết quả vào Sổ theo dõi và Phiếu biên nhận hồ sơ lưu tại BPTN&TKQ, ghi cụ thể thời gian trả kết quả; thu hồi Phiếu biên nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân.

2. Trường hợp thời gian nhận kết quả trên thực tế quá thời gian hẹn trả ghi trên Phiếu biên nhận mà lý do từ phía tổ chức, cá nhân thì BPTN&TKQ ghi cụ thể lý do này vào Sổ theo dõi và Phiếu biên nhận hồ sơ và đề nghị tổ chức, cá nhân ký nhận kết quả; thu hồi Phiếu biên nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân.

3. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hàng tháng, trưởng BPTN&TKQ có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ; báo cáo thủ trưởng cơ quan, đơn vị.

4. Khuyến khích công chức, viên chức BPTN&TKQ chuyển trả hồ sơ đã giải quyết cho tổ chức, cá nhân trước thời hạn quy định.

Điều 11. Môi quan hệ phối hợp

1. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân, khi còn vướng mắc thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn để thống nhất trước khi nhận hồ sơ.

2. Nếu hồ sơ do công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ chuyển đến mà phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn kiểm tra không đúng theo quy định thì phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn có quyền trả lại BPTN&TKQ để bổ sung hồ sơ. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp liên hệ tổ chức, cá nhân để xin lỗi và đề nghị bổ sung hồ sơ bằng Phiếu bổ sung hồ sơ.

Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có sai sót 03 lần thì phải thay đổi vị trí công tác và tùy theo mức độ vi phạm mà áp dụng các hình thức xử lý kỷ luật theo quy định.

3. Trường hợp phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn giải quyết hồ sơ chậm hơn thời gian quy định thì có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân do lãnh đạo đơn vị ký (Thủ trưởng Sở, ban, ngành hoặc Chủ tịch UBND cấp huyện hoặc Chủ tịch UBND cấp xã ký). Trong văn bản, giải thích rõ lý do, hẹn ngày trả kết quả và chuyển cho BPTN&TKQ để BPTN&TKQ thông báo cho tổ chức, cá nhân biết. Ngày hẹn trả kết quả không được quá 10 ngày làm việc.

Công chức, viên chức có 3 lần giải quyết hồ sơ để chậm hơn thời gian quy định thì phải thay đổi vị trí công tác và tùy theo mức độ vi phạm mà áp dụng các hình thức xử lý kỷ luật theo quy định.

4. Đối với các hồ sơ theo quy định trước khi giải quyết, phải lấy ý kiến của các cơ quan có liên quan bằng văn bản; thời gian các cơ quan gợi ý kiến tham gia do cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ quyết định nhưng không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày cơ quan được lấy ý kiến nhận được văn bản xin ý kiến, trừ trường hợp có quy định khác của cơ quan Trung ương hoặc của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan, đơn vị

1. Tổ chức việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ theo Quy định này và các quy định có liên quan khác của cơ quan Trung ương.

2. Cùng cố, sắp xếp Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

a) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu sự quản lý của Văn phòng sở, ban, ngành hoặc Văn phòng HĐND & UBND huyện, thị xã, thành phố hoặc chịu sự chỉ đạo trực tiếp của lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (đối với cấp xã).

b) Bố trí công chức, viên chức có đủ năng lực và phẩm chất, có kỹ năng giao tiếp tốt làm nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ. Khi làm việc, công chức, viên chức đeo thẻ công chức, viên chức, có bảng tên và chức danh đặt tại bàn làm việc; trang phục gọn gàng, lịch sự.

c) Bố trí phòng làm việc của BPTN&TKQ tại nơi thuận tiện, có diện tích đảm bảo quy định, trong đó có ít nhất 50% diện tích dùng để bố trí nơi ngồi chờ cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch. Trang bị đủ điều kiện cơ sở vật chất cần thiết phục vụ cho việc tiếp nhận hồ sơ và tiếp xúc với cá nhân, bố trí bàn, ghế, nước uống để phục vụ tổ chức, cá nhân đến liên hệ.

d) Thực hiện đầy đủ các biểu mẫu theo dõi tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ:

- Phiếu biên nhận hồ sơ (theo mẫu tại Phụ lục I);
- Phiếu hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính (theo mẫu tại Phụ lục II);
- Phiếu bổ sung hồ sơ (theo mẫu tại Phụ lục III);
- Phiếu luân chuyển hồ sơ (theo mẫu tại Phụ lục IV);
- Sổ theo dõi tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ (theo mẫu tại Phụ lục V).

3. Xây dựng quy chế làm việc của đơn vị, quy chế làm việc của các phòng chuyên môn của đơn vị phù hợp với việc thực hiện tiếp nhận, luân chuyển, giải quyết hồ sơ. Ban hành quy chế tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của đơn vị, trong đó quy định rõ tổ chức hoạt động của BPTN&TKQ và quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của đơn vị.

4. Thực hiện nghiêm ngặt công khai các quy định về thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, mức phí, lệ phí của từng thủ tục hành chính tại BPTN&TKQ theo quy định; mở sổ góp ý, hòm thư góp ý; công khai số điện thoại, hộp thư điện tử của Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, của lãnh đạo và các trưởng phòng chuyên môn của đơn vị.

5. Tổ chức thông báo, tuyên truyền bằng các hình thức thích hợp về quy trình tiếp nhận, luân chuyển và giải quyết hồ sơ, bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị thông qua các phương tiện truyền thông, công thông tin điện tử... để người dân biết và giám sát việc thực hiện.

6. Thường xuyên tổ chức kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của BPTN&TKQ và công chức, viên chức chuyên môn: rà soát, đánh giá tình hình thực hiện công việc; chỉ đạo các giải pháp đổi mới và nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao tính minh bạch, giảm thiểu chi phí tuân thủ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền những vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện.

7. Thực hiện cải tiến lề lối làm việc; ứng dụng công nghệ thông tin; tổ chức quy trình giải quyết hồ sơ hợp lý theo tiêu chuẩn ISO để nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết hồ sơ của cơ quan, đơn vị.

Điều 13. Khen thưởng và kỷ luật

Thực hiện chế độ khen thưởng và xử lý kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức và người đứng đầu cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp nhà nước thuộc

tỉnh Đồng Nai trong việc giải quyết hồ sơ, công việc của tổ chức, cá nhân theo các quy định pháp luật hiện hành.

Việc thực hiện Quy định này là một trong những tiêu chí để xem xét, đánh giá về thi đua - khen thưởng của các cơ quan, đơn vị.

Điều 14. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị liên quan

1. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy định này; kịp thời xử lý hoặc báo cáo chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

2. Sở Thông tin và Truyền thông, Báo Đồng Nai, Báo Lao động Đồng Nai, Đài Phát thanh và Truyền hình Đồng Nai, Cổng thông tin điện tử tỉnh phổ biến, tuyên truyền rộng rãi nội dung Quy định này để đông đảo người dân biết và giám sát việc thực hiện./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Đinh Quốc Thái
Đinh Quốc Thái

MẪU PHIẾU BIÊN NHẬN HỒ SƠ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 73/2012/QĐ-UBND ngày 10 tháng 1 năm 2012 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai)

TÊN ĐƠN VỊ
BỘ PHẬN TN&TKQ

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

Số:

Đồng Nai, ngày tháng năm

PHIẾU BIÊN NHẬN HỒ SƠ

Họ và tên:.....(1).....

Chức vụ: (2).....

Đã tiếp nhận hồ sơ của ông (bà):

Địa chỉ:

Số điện thoại:

Tên thủ tục tiếp nhận:.....(3).....

Hồ sơ gồm:.....

1.....

2.....

.....

Nhận lúc:.... giờ.....phút, ngày.....tháng.....năm.....

Thời gian trả kết quả: giờ.....phút, ngày.....tháng.....năm.....

Để biết thêm thông tin về thủ tục hành chính, tình trạng xử lý hồ sơ, ông (bà) vui lòng điện thoại/nhắn tin đến số hoặc email cho chúng tôi theo địa chỉ

NGƯỜI TIẾP NHẬN

(Ký và ghi rõ họ tên)

<p>NGƯỜI NỘP HỒ SƠ (Ký và ghi rõ họ tên)</p>	<p>NGƯỜI NHẬN KẾT QUẢ (Ký và ghi rõ họ tên)</p> <p>Thời gian nhận kết quả trên thực tế:giờ...phút, ngày....tháng.....năm.....</p>
---	--

(Phiếu này cá nhân, tổ chức nộp lại sau khi nhận được kết quả đã giải quyết và được lưu vào hồ sơ lưu tại cơ quan, đơn vị)

Ghi chú:

- (1) Họ và tên của công chức tiếp nhận hồ sơ
- (2) Chức vụ của công chức tiếp nhận hồ sơ
- (3) Tên thủ tục hành chính cá nhân, tổ chức thực hiện

MẪU PHIẾU HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Ban hành kèm theo Quyết định số 73/2012/QĐ-UBND ngày 10 tháng 1 năm 2012
của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai)

TÊN ĐƠN VỊ
BỘ PHẬN TN&TKQ

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

Số:...../PHD

PHIẾU HƯỚNG DẪN
THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Hồ sơ của Ông (Bà):.....:

Loại thủ tục:.....(1).....

Do yêu cầu của Ông (Bà) là không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị.

Đề nghị Ông (Bà) đến liên hệ cơ quan: :.....(2).....

..... để được giải quyết.

Để biết thêm thông tin, ông (bà) vui lòng điện thoại/nhắn tin đến số ...(3)... hoặc email cho chúng tôi theo địa chỉ

....., ngày tháng năm

NGƯỜI HƯỚNG DẪN
(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

- (1) Tên loại thủ tục hành chính tổ chức, cá nhân yêu cầu giải quyết
- (2) Tên cơ quan, đơn vị cần đến liên hệ để giải quyết
- (3) Số điện thoại của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc đơn vị

MẪU PHIẾU BỔ SUNG HỒ SƠ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 73/2012/QĐ-UBND ngày 10 tháng 1 năm 2012 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai)

TÊN ĐƠN VỊ
BỘ PHẬN TN&TKQ

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

Số.....

PHIẾU BỔ SUNG HỒ SƠ

Hồ sơ của Ông (Bà):.....

Loại thủ tục:..... (1).....

Đề nghị Ông (Bà) bổ sung các loại giấy tờ sau:

1/.....

2/.....

3/.....

Để biết thêm thông tin về thủ tục hành chính, tình trạng xử lý hồ sơ, ông (bà) vui lòng điện thoại/nhắn tin đến số ... (2) ... hoặc email cho chúng tôi theo địa chỉ

(Phiếu này cá nhân, tổ chức nộp lại sau khi nhận được kết quả đã giải quyết và được lưu vào hồ sơ lưu tại cơ quan, đơn vị)

....., ngày.....tháng.....năm.....

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

(1) Tên loại thủ tục hành chính thực hiện

(2) Số điện thoại của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc đơn vị

MẪU PHIẾU LUÂN CHUYỂN HỒ SƠ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 73./2012/QĐ-UBND ngày 10 tháng 12 năm 2012 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai)

TÊN ĐƠN VỊ (1)
BỘ PHẬN TN VÀ TKQ

Số:...../PLC

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

PHIẾU LUÂN CHUYỂN HỒ SƠ

Hồ sơ số:..... (2)

Loại thủ tục:..... (3)

Người giao hồ sơ:..... (4)

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

Thời gian trả kết quả theo quy định:..... giờ..... phút, ngày..... tháng..... năm.....

Tên đơn vị/bộ phận	Ngày giao/nhận hồ sơ	Ghi chú
(5) - Giao: - Nhận:	(6) ...giờ.....phút, ngày...tháng...năm... NGƯỜI GIAO (ký, ghi rõ họ tên) NGƯỜI NHẬN (ký, ghi rõ họ tên)	(7)
(5) - Giao: - Nhận:	(6) ...giờ.....phút, ngày...tháng...năm... NGƯỜI GIAO (ký, ghi rõ họ tên) NGƯỜI NHẬN (ký, ghi rõ họ tên)	(7)
(5) - Giao: - Nhận:	(6) ...giờ.....phút, ngày...tháng...năm... NGƯỜI GIAO (ký, ghi rõ họ tên) NGƯỜI NHẬN (ký, ghi rõ họ tên)	(7)
.....

(Phiếu này được lưu vào hồ sơ lưu tại cơ quan, đơn vị)

Ghi chú:

- (1) Tên đơn vị đầu tiên tiếp nhận hồ sơ
- (2) Số phiếu biên nhận hồ sơ của đơn vị tiếp nhận đầu tiên
- (3) Tên thủ tục hành chính
- (4) Người giao hồ sơ lần đầu (của cơ quan tiếp nhận đầu tiên)
- (5) Tên các đơn vị, bộ phận giao - nhận hồ sơ trong quá trình giải quyết hồ sơ
- (6) Nội dung quản lý, theo dõi của bộ phận tiếp nhận, xử lý (số Phiếu biên nhận,...)

MẪU SỔ THEO DÕI TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ THEO CƠ CẤU MỘT CỬA

(Ban hành kèm theo Quyết định số 73./2012/QĐ-UBND ngày 08 tháng 12 năm 2012 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai)

TÊN ĐƠN VỊ
BỘ PHẬN TN&TKQCỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

SỔ THEO DÕI TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ NĂM.....

Số TT	Người nộp hồ sơ	Địa chỉ	Số điện thoại	Tên thủ tục	Ngày nhận hồ sơ tại Bộ phận TN&TKQ	Tên phòng (hoặc công chức, viên chức) xử lý hồ sơ	Ngày hẹn trả kết quả theo Phiếu biên nhận	Ngày chuyên hồ sơ cho phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn	Tên phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên nhận hồ sơ	Ngày nhận lại kết quả từ phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn	Ngày trả kết quả theo thực tế	Kết quả (số hiệu văn bản)	Ký nhận (ghi rõ họ và tên) của người dân, tổ chức	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)

Ghi chú:

(1): Số thứ tự là số Phiếu biên nhận hồ sơ

(10): Tên phòng, công chức chuyên môn nhận hồ sơ (thủ tục một cửa); số Phiếu luân chuyển hồ sơ (thủ tục liên thông)

(13): Kết quả ghi rõ số hiệu của văn bản, sản phẩm