

Số: 995/QĐ-UBND

Bình Phước, ngày 26 tháng 4 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế hoạt động của Trung tâm Hành chính công
tỉnh Bình Phước trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Quyết định số 12/2017/QĐ-UBND ngày 21/3/2017 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND tỉnh Bình Phước;

Căn cứ Quyết định số 197/QĐ-UBND ngày 20/01/2017 của UBND tỉnh về việc phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Bình Phước trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh;

Căn cứ Quyết định số 198/QĐ-UBND ngày 20/01/2017 của UBND tỉnh về việc thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Bình Phước trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh;

Thực hiện Thông báo số 902-TB/TU ngày 21/4/2017 của Tỉnh ủy về Kết luận của Thường trực Tỉnh ủy (phiên họp 07 – ngày 19/4/2017);

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh tại Tờ trình số 613/TTr-VPUBND ngày 26/4/2017 và Giám đốc Sở Nội vụ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh Bình Phước trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh.

Điều 2. Các ông (bà): Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc Sở Nội vụ; Giám đốc Trung tâm Hành chính công tỉnh Bình Phước; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này, kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- TTTU, TT.HĐND tỉnh: (b/c);
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Như Điều 2;
- Sở Nội vụ: (05 bản);
- Lưu: VT.



QUY CHẾ

Hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh Bình Phước
trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh
(Ban hành kèm theo Quyết định số 995 /QĐ-UBND
ngày 26 / 4 /2017 của UBND tỉnh)

Chương I

**VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ
VÀ QUYỀN HẠN CỦA TRUNG TÂM**

Điều 1. Vị trí

1. Trung tâm Hành chính công tỉnh Bình Phước là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh (về mặt tổ chức), chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh; sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
2. Trung tâm có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng.
3. Trụ sở Trung tâm: Quốc lộ 14, phường Tân Bình, thị xã Đồng Xoài, tỉnh Bình Phước.

Điều 2. Chức năng

Trung tâm có chức năng tham mưu, giúp Chủ tịch UBND tỉnh quản lý, điều hòa, điều phối hoạt động giải quyết TTHC; là đầu mối tập trung thực hiện việc hướng dẫn TTHC; tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để giải quyết và nhận, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định; tham gia đề xuất các giải pháp nhằm cải cách TTHC, hiện đại hóa hành chính; ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nhiệm vụ và quyền hạn của Trung tâm

1. Tổ chức bố trí các khu vực, vị trí làm việc của các sở, ban, ngành và cơ quan, đơn vị tại Trung tâm, đảm bảo trang thiết bị làm việc cần thiết cho công chức, viên chức làm việc.
2. Công bố, niêm yết công khai, hướng dẫn thủ tục, quy trình giải quyết thủ tục hành chính, mức thu phí, lệ phí (nếu có).
3. Điều hòa, phối hợp, theo dõi, giám sát, đôn đốc các bộ phận một cửa tại Khu Trung tâm Hành chính công của các sở, ban, ngành đảm bảo tiến độ và thời hạn giải quyết theo quy định.
4. Trực tiếp tiếp nhận, kiểm tra thành phần hồ sơ, tính hợp lệ đối với một số thủ tục hành chính sau khi thống nhất với các sở, ban, ngành có liên quan.
5. Theo dõi, đôn đốc công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị được cử về Trung tâm để tiếp nhận, hướng dẫn, thẩm định hồ sơ, phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định. Chủ trì theo dõi, đôn đốc các cơ quan,

đơn vị có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo đúng chức năng, nhiệm vụ, đảm bảo tiến độ và thời hạn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

6. Thu thập, lấy ý kiến của tổ chức và công dân về sự hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

7. Đề xuất các giải pháp đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

8. Phối hợp tổ chức tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng liên quan đến việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

9. Quản lý thời gian, lề lối làm việc, thái độ ứng xử và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

10. Đề xuất cơ quan có thẩm quyền xử lý những phản ánh, kiến nghị của tổ chức và công dân đối với hoạt động giải quyết thủ tục hành chính và đối với công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

11. Chủ động trao đổi với các cơ quan, đơn vị trực tiếp xử lý, giải quyết thủ tục hành chính nhằm tháo gỡ vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính; phối hợp làm rõ nguyên nhân các trường hợp giải quyết thủ tục hành chính chậm so với quy định trước khi có văn bản báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh hoặc Phó Chủ tịch UBND tỉnh phụ trách ngành, lĩnh vực được phân công.

12. Ứng dụng công nghệ thông tin và hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO vào hoạt động giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm. Trực tiếp quản lý, vận hành phần mềm đáp ứng yêu cầu quản lý tại Trung tâm tiến tới kết nối liên thông với Bộ phận một cửa ở cấp huyện.

13. Trực tiếp quản lý tài sản, trang thiết bị phục vụ cho hoạt động giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm; phối hợp với các cơ quan có liên quan trong việc quản lý, sử dụng, nâng cấp cơ sở vật chất tại Trung tâm.

14. Tổ chức các hoạt động dịch vụ hỗ trợ, phục vụ cho hoạt động tại Trung tâm (photo, in ấn, đánh máy...).

15. Thực hiện việc thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật.

16. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ và đột xuất về hoạt động của Trung tâm và việc thực hiện nhiệm vụ được giao với Chủ tịch UBND tỉnh, UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan có liên quan theo quy định.

17. Hướng dẫn tổ chức và công dân đến quan hệ làm việc tại Trung tâm.

18. Kiểm tra, giám sát, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm và Bộ phận một cửa cấp huyện, đảm bảo đúng hồ sơ, quy trình và thời gian quy định. Trung tâm được ban hành văn bản đôn đốc, hoặc thông qua Văn phòng UBND tỉnh có văn bản thông báo Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và báo cáo UBND tỉnh trong trường hợp có TTHC được giải quyết chậm so với quy định.

19. Đề xuất Chánh Văn phòng UBND tỉnh đánh giá, nhận xét kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lề lối, thái độ làm việc của công chức, viên chức tại

Trung tâm đề đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền khen thưởng hoặc có biện pháp xử lý, chấn chỉnh theo quy định của pháp luật.

20. Tiếp nhận, xử lý những phản ánh, kiến nghị của tổ chức và công dân đối với những nội dung liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính và việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ được giao của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

21. Quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc, kỹ thuật và phần mềm quản lý của Trung tâm theo quy định của pháp luật.

22. Được đề nghị hay quyết định theo thẩm quyền về các chế độ, chính sách đối với công chức biệt phái, viên chức Trung tâm theo quy định của pháp luật và theo phân cấp quản lý cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh (kể cả trang bị đồng phục công sở, chi trả chế độ hỗ trợ hàng tháng cho công chức, viên chức – nếu có).

23. Thực hiện một số nhiệm vụ, quyền hạn khác do Chủ tịch UBND tỉnh và Chánh Văn phòng UBND tỉnh giao theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Chế độ làm việc của Trung tâm:

1. Giám đốc Trung tâm:

a) Giám đốc là người đứng đầu Trung tâm, đảm bảo nguyên tắc tập trung dân chủ, lãnh đạo, điều hành và quản lý chung về mọi mặt hoạt động và công tác của Trung tâm; quyết định các vấn đề thuộc thẩm quyền đã được pháp luật quy định và chịu trách nhiệm cá nhân về thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn và chịu trách nhiệm về mọi mặt hoạt động của Trung tâm trước Chủ tịch UBND tỉnh.

b) Chỉ đạo, phân công nhiệm vụ cho các Phó Giám đốc.

c) Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn quy định tại Điều 3, Quy chế này.

2. Phó Giám đốc Trung tâm:

a) Phó Giám đốc là người giúp việc cho Giám đốc, thực hiện nhiệm vụ theo sự phân công hoặc ủy quyền của Giám đốc; có trách nhiệm chủ động, phối hợp thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được phân công, trực tiếp chỉ đạo viên chức theo công việc được phân công.

b) Kiểm tra, đôn đốc các công chức, viên chức thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao; báo cáo Giám đốc về kết quả công tác phụ trách tại cuộc họp giao ban định kỳ hoặc những vấn đề đột xuất, vướng mắc cần xin ý kiến Chủ tịch UBND tỉnh, Giám đốc để kịp thời chỉ đạo, giải quyết.

c) Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác theo sự phân công hoặc ủy quyền của Giám đốc Trung tâm theo quy định của pháp luật.

3. Công chức, viên chức các Bộ phận chịu trách nhiệm trước Giám đốc và Phó Giám đốc phụ trách lĩnh vực về toàn bộ hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ liên quan đến việc giải quyết TTHC tại Trung tâm theo quy định.

Điều 5. Viên chức Hành chính - Tổng hợp

1. Thực hiện công tác tổ chức hành chính:

a) Quản lý tổ chức bộ máy, biên chế; đào tạo, bồi dưỡng, luân chuyển, bổ nhiệm và thực hiện các chế độ chính sách của nhà nước đối với công chức, viên chức và nhân viên của Trung tâm.

b) Dự thảo, sửa đổi, bổ sung, ban hành mới các Nội quy, Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm. Theo dõi việc thực hiện các Nội quy, Quy chế của Trung tâm.

c) Thực hiện nhiệm vụ hành chính, văn thư, lưu trữ theo quy định.

d) Quản lý, theo dõi công chức, viên chức và người làm việc tại Trung tâm.

đ. Theo dõi, tham mưu lãnh đạo Trung tâm công tác phối hợp nhận xét, đánh giá công chức, viên chức các sở, ban, ngành được biệt phái đến làm việc tại Trung tâm và tham mưu nhận xét, đánh giá viên chức, người làm việc của Trung tâm.

2. Thực hiện các nhiệm vụ quản trị:

a) Xây dựng dự toán, quyết toán ngân sách Nhà nước hàng năm, phân khai tài chính và tổ chức quản lý nguồn kinh phí được cấp, tổ chức hạch toán ngân sách nhà nước theo quy định của pháp luật.

b) Quản lý, sử dụng có hiệu quả các trang thiết bị, tài sản của Nhà nước tại Trung tâm.

c) Công tác thực hành tiết kiệm, chống tham nhũng, lãng phí.

d) Thực hiện chế độ báo cáo tài chính theo quy định của Luật Ngân sách.

đ) Tổ chức quản lý công sở, cơ sở vật chất, kỹ thuật, trang thiết bị phục vụ nhiệm vụ chuyên môn tại Trung tâm.

e) Quản lý và điều hành các phương tiện phục vụ công tác; đảm bảo các điều kiện về an ninh trật tự, cảnh quan môi trường trong khuôn viên Trung tâm.

3. Thực hiện nhiệm vụ bảo vệ cơ quan, công tác phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm kỷ luật lao động, kỷ luật, kỷ cương hành chính theo Nội quy, Quy chế làm việc của Trung tâm.

4. Thực hiện việc thu phí, lệ phí (nếu có); thực hiện việc thanh quyết toán tài chính, tính tỷ lệ trích để lại Trung tâm... đối với các sở, ban, ngành; cơ quan tài chính và Kho bạc Nhà nước tỉnh theo quy định của pháp luật.

5. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc Trung tâm giao theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Viên chức quản lý, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

1. Rà soát, chuẩn hóa các TTHC; xây dựng ISO của Trung tâm; xây dựng các quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ theo tiêu chuẩn ISO đối với các TTHC được quy định tại Bộ thủ tục hành chính cấp tỉnh và Bộ thủ tục hành chính của ngành dọc thuộc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh.

2. Niêm yết công khai quy định về giải quyết các TTHC (giấy tờ, hồ sơ, biểu mẫu,...); các mức thu phí, lệ phí (nếu có) và thời gian giải quyết các loại công việc.

3. Thực hiện việc đón tiếp khi tổ chức, cá nhân liên hệ để giải quyết TTHC và hướng dẫn, tiếp nhận, xem xét hồ sơ của tổ chức, cá nhân yêu cầu giải quyết các TTHC tại Trung tâm.

4. Xây dựng, quản lý và khai thác có hiệu quả hệ thống công nghệ thông tin; cập nhật kịp thời thông tin về triển khai các nội dung công tác của Trung tâm lên Cổng thông tin điện tử Trung tâm. Vận hành, đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, phần mềm ứng dụng dịch vụ hành chính công; tích hợp dữ liệu hoạt động, thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác trong phạm vi hoạt động của Trung tâm.

5. Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị đảm bảo nội dung và tiến độ giải quyết các TTHC.

6. Nhận và thực hiện việc trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian quy định.

7. Theo dõi, rà soát, đề xuất điều chỉnh các TTHC hiện đang giải quyết tại Trung tâm

8. Phối hợp với công chức Giám sát và Giải quyết khiếu nại trong việc tiếp nhận và xử lý các kiến nghị, phản ánh của tổ chức, công dân; đồng thời tham gia các cuộc kiểm tra, thanh tra, giám sát theo chương trình, kế hoạch.

9. Xây dựng chương trình, kế hoạch và đôn đốc việc thực hiện chương trình, kế hoạch công tác tháng, quý, năm; Xây dựng các chương trình, kế hoạch đột xuất theo nhiệm vụ được giao; xây dựng các văn bản theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của Trung tâm.

10. Tổng hợp, khai thác, quản lý cơ sở dữ liệu, thông tin, các văn bản quy phạm pháp luật, các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Trung ương, của tỉnh phục vụ hoạt động của Trung tâm.

11. Xây dựng các báo cáo định kỳ, chuyên đề, đột xuất của Trung tâm; xây dựng, tham gia góp ý vào các Đề án, văn bản theo sự phân công của Lãnh đạo Trung tâm.

12. Thực hiện các nhiệm vụ khác khi được Giám đốc Trung tâm giao theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Công chức Giám sát và Giải quyết khiếu nại

1. Xây dựng chương trình, kế hoạch kiểm tra, giám sát hàng năm trình Giám đốc Trung tâm phê duyệt và thực hiện chương trình kiểm tra theo kế hoạch hoặc kiểm tra đột xuất việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

2. Giám sát việc thực hiện các quy chế, quy định của Trung tâm đối với các Bộ phận chuyên môn, công chức, viên chức và người lao động làm việc tại Trung tâm. Báo cáo Lãnh đạo Trung tâm có biện pháp xử lý đối với những trường hợp vi phạm.

3. Theo dõi việc giải quyết các TTHC của Trung tâm; xác định rõ trách nhiệm cơ quan, đơn vị trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

4. Tiếp nhận, xử lý những phản ánh, kiến nghị, đơn thư khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân đối với việc giải quyết các TTHC tại Trung tâm theo quy định của pháp luật.

5. Theo dõi, giám sát việc thực hiện giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các huyện, thị xã.

6. Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân tại Trung tâm.

7. Thực hiện các nhiệm vụ khác khi được Giám đốc Trung tâm giao theo quy định của pháp luật.

Chương II **CÔNG TÁC PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM** **VỚI CÁC SỞ, BAN, NGÀNH**

Điều 8. Nguyên tắc phối hợp

1. Trung tâm là nơi duy nhất được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, giải quyết các TTHC; các cơ quan hành chính nhà nước không được tiếp nhận hồ sơ TTHC tại cơ quan mình đối với các thủ tục đã quy định tiếp nhận tại Trung tâm.

2. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm phải thực hiện tốt phương châm “**thân thiện, tận tình, thuận tiện**”; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với tổ chức, cá nhân.

3. Giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức; thực hiện nâng cao chất lượng, hiệu quả, tính khách quan, sự thống nhất, đồng bộ; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo đánh giá kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm và kết quả thực thi công vụ của các công chức, viên chức và người lao động làm việc tại Trung tâm.

4. Thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn; Người đứng đầu các sở, ban, ngành, địa phương chịu trách nhiệm trong chỉ đạo, phối hợp giải quyết TTHC theo quy định cho tổ chức, cá nhân.

Điều 9. Phối hợp trong việc giải quyết TTHC

1. Đối với Trung tâm:

a) Tổ chức thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn tại Chương I, Quy chế này.

b) Sau khi có kết quả giải quyết TTHC, Trung tâm có trách nhiệm chuyển kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân. Không tự ý trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân tại cơ quan giải quyết TTHC hoặc công chức giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành tại Trung tâm.

Đối với TTHC thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm chuyển kết quả cho công chức giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành theo dõi và chuyển về Trung tâm để trả tập trung cho tổ chức, cá nhân.

Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa đến nhận kết quả giải quyết TTHC theo giấy biên nhận hồ sơ thì kết quả giải quyết được lưu giữ tại công chức Trả kết quả của Trung tâm (kể cả cơ quan ngành dọc).

c) Trong quá trình giải quyết hồ sơ, nếu chưa thống nhất với đơn vị phối hợp, Trung tâm chịu trách nhiệm trực tiếp báo cáo với Chủ tịch UBND tỉnh và đề xuất UBND tỉnh hướng giải quyết.

2. Đối với các sở, ban, ngành

a) Tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt hồ sơ, yêu cầu của tổ chức, cá nhân đối với các TTHC được giải quyết tại Trung tâm theo đúng quy định và quy trình giải quyết tại Trung tâm. Thủ trưởng các sở, ban, ngành có TTHC giải quyết tại Trung tâm ủy quyền trực tiếp cho công chức được biệt phái về Trung tâm có thẩm quyền giải quyết TTHC tại Trung tâm và trực tiếp trình hồ sơ với Thủ trưởng cơ quan, đơn vị giải quyết hoặc trình cấp có thẩm quyền giải quyết đảm bảo thời gian làm việc trong giờ hành chính.

b) Không tự ý yêu cầu các tổ chức, cá nhân bổ sung các hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định đối với các TTHC đã được các cơ quan có thẩm quyền công bố công khai theo quy định.

c) Kiểm tra, đôn đốc công chức, viên chức và nhân viên tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định các TTHC liên quan, phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt đảm bảo chất lượng, thời gian trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định. Chỉ phê duyệt hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân tại Trung tâm khi đảm bảo hồ sơ được thực hiện theo quy trình và có giấy biên nhận hồ sơ của Trung tâm gửi kèm theo.

d) Chủ động thông báo bằng văn bản với Trung tâm và tổ chức, cá nhân lý do giải quyết chậm đối với TTHC đã tiếp nhận tại Trung tâm và có văn bản gửi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, trách nhiệm của từng cá nhân liên quan, thời hạn trả kết quả và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về việc giải quyết TTHC đó. Trường hợp do yếu tố chủ quan của cơ quan, đơn vị, địa phương thì phải có văn bản thông báo hoặc xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn thời gian trả kết quả.

Đối với hồ sơ trong quá trình thẩm định, thẩm tra, xác minh nhưng chưa đủ điều kiện giải quyết, cần bổ sung hồ sơ, công chức, viên chức của các sở, ban, ngành báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, địa phương thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian sở, ban, ngành đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ.

Các hồ sơ sau khi tiếp nhận, thẩm định không đủ điều kiện giải quyết thì công chức, viên chức của các sở, ban, ngành trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được chuyển cho Trung tâm và thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

đ) Chuyển kết quả giải quyết TTHC về lại Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

e) Thường xuyên theo dõi, kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm; kịp thời phát hiện, phản ánh

những quy định không phù hợp, những khó khăn, vướng mắc trong việc giải quyết TTHC tại Trung tâm để Trung tâm kịp thời điều chỉnh hoặc đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét, điều chỉnh và có các giải pháp nâng cao chất lượng giải quyết TTHC của sở, ban, ngành tại Trung tâm.

Điều 10. Phối hợp quản lý công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm quản lý công chức. Công chức được biệt phái thực hiện nghiêm Quy chế làm việc và tăng cường trách nhiệm công vụ; chịu trách nhiệm trực tiếp trước lãnh đạo Trung tâm về thực hiện nhiệm vụ được giao.

Điều 11. Phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý kiến nghị, khiếu nại, tố cáo

1. Thực hiện công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ hộp thư điện tử, phần mềm đánh giá, phiếu góp ý... của Trung tâm để tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức và cá nhân.

2. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết TTHC và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm (về tuân thủ các quy định nhà nước trong việc giải quyết TTHC; về tinh thần, thái độ phục vụ, tác phong, đạo đức nghề nghiệp, văn hóa công sở).

Sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân; Trung tâm có trách nhiệm xem xét xử lý theo thẩm quyền, hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định:

a) Trường hợp Trung tâm trực tiếp xử lý đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến hoạt động, điều hành của Trung tâm thì Trung tâm có văn bản trả lời tổ chức, cá nhân và gửi 01 bản về các sở, ban, ngành để biết.

b) Trường hợp các sở, ban, ngành xử lý đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo do Trung tâm chuyển đến thì sau khi xử lý phải có văn bản trả lời tổ chức, cá nhân và gửi 01 bản về Trung tâm để theo dõi, tổng hợp.

Điều 12. Phối hợp trong việc thu phí, lệ phí

1. Số tiền thu phí, lệ phí từ việc giải quyết các TTHC tại Trung tâm được gửi vào tài khoản của các sở, ban, ngành. Trước ngày 05 hàng tháng, Trung tâm có trách nhiệm chuyển Giấy nộp tiền vào tài khoản, bảng tổng hợp và biên lai thu phí, lệ phí cho sở, ban, ngành kiểm soát đối chiếu.

2. Phối hợp với các sở, ban, ngành cân đối khoản trích để lại từ khoản thu, phí, lệ phí (ngoài phần nộp ngân sách nhà nước) báo cáo UBND tỉnh có tỷ lệ trích lại phục vụ cho hoạt động của Trung tâm; khảo sát nhu cầu của tổ chức, cá nhân và đề xuất cơ chế thu phí dịch vụ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

Điều 13. Đối với hệ thống thiết bị phần mềm

Phối hợp với Viettel Bình Phước và các cơ quan liên quan thực hiện việc duy trì thường xuyên việc quản lý, theo dõi, chủ động đề xuất UBND tỉnh phê

duyệt nâng cấp cơ sở vật chất, hệ thống phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin; tích hợp dữ liệu hoạt động; thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác trong hoạt động của Trung tâm; kết nối mạng liên thông giữa Trung tâm với lãnh đạo các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, lãnh đạo UBND tỉnh.

Chương III

QUY TRÌNH THỰC HIỆN, QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI TRUNG TÂM

Điều 14. Quy trình thực hiện: (có quy trình thực hiện và các biểu mẫu kèm theo)

Điều 15. Quy trình giải quyết: (Có quy trình giải quyết kèm theo).

Chương IV

CHẾ ĐỘ LÀM VIỆC CỦA TRUNG TÂM

Điều 16. Chế độ giao ban, hội họp, báo cáo

1. Hàng tháng Trung tâm tổ chức họp giao ban giữa lãnh đạo Trung tâm với công chức, viên chức và người lao động của Trung tâm nhằm đánh giá kết quả hoạt động trong tháng và triển khai nhiệm vụ tháng tiếp theo; ngoài ra, có thể tổ chức họp đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo Trung tâm.

2. Tập thể hoặc cá nhân được giao chủ trì cuộc họp, hội nghị có trách nhiệm chuẩn bị nội dung, chương trình và kịp thời báo cáo Lãnh đạo Trung tâm phê duyệt.

3. Lãnh đạo Trung tâm tạo điều kiện để các tổ chức đoàn thể, công chức, viên chức và người lao động tham dự các cuộc họp, sinh hoạt đảng, đoàn thể định kỳ hoặc đột xuất theo quy định.

4. Chiều thứ sáu hoặc sáng thứ hai hàng tuần giao ban Lãnh đạo tỉnh tại Trung tâm, hoặc Lãnh đạo tỉnh hội ý hàng ngày cho chủ trương chỉ đạo đối với các hoạt động tại Trung tâm.

5. Trung tâm tổng hợp báo cáo kết quả hoạt động theo định kỳ hoặc đột xuất cho UBND tỉnh.

Điều 17. Thời gian làm việc

1. Trung tâm tiếp nhận và trả kết quả vào tất cả các ngày làm việc, từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần.

2. Thời gian giải quyết TTHC thực hiện tại Trung tâm là thời gian làm việc do cấp thẩm quyền quy định (trừ các ngày nghỉ theo quy định) và được tính kể từ ngày tiếp theo sau ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

3. Thời gian làm việc: Các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định):

a) Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 18. Tổ chức thực hiện

1. Trong quá trình tổ chức hoạt động, Trung tâm và các sở, ban, ngành thường xuyên trao đổi thông tin về hoạt động giải quyết TTHC tại Trung tâm và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức của các sở, ban, ngành được cử về làm việc tại Trung tâm.

2. Hàng tuần (hoặc đột xuất khi có yêu cầu của Chủ tịch UBND tỉnh) Trung tâm tổ chức họp giao ban với tất cả các sở, ban, ngành có TTHC giải quyết tại Trung tâm để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ của Trung tâm và việc giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả của các sở, ban, ngành. Báo cáo kết quả cho UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh

3. Định kỳ 03 tháng, 06 tháng, hàng năm, Trung tâm và các sở, ban, ngành, địa phương phối hợp tổ chức kiểm điểm, đánh giá kết quả thực hiện Quy chế và thống nhất chương trình, kế hoạch hoạt động cho thời gian tiếp theo.

Điều 19. Trách nhiệm thi hành

1. Trung tâm có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện tổ chức thực hiện. Các công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND cấp huyện và các cơ quan có liên quan có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm thực hiện các nội dung quy định trong Quy chế này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh trong việc phối hợp giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình.

3. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh hoặc phát hiện những quy định chưa phù hợp, các cơ quan, đơn vị có liên quan kịp thời đề xuất, báo cáo UBND tỉnh (qua Trung tâm để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh) để kịp thời điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH *lc*



Nguyễn Văn Trâm

**QUY TRÌNH THỰC HIỆN, QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI TRUNG TÂM HÀNH
CHÍNH CÔNG TỈNH BÌNH PHƯỚC**
*(kèm theo Quy chế hoạt động của Trung tâm Hành chính công
được ban hành kèm theo Quyết định số 995/QĐ-UBND
ngày 26/4/2017 của UBND tỉnh)*

Điều 14. Quy trình thực hiện

1. Tiếp nhận hồ sơ

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến;

b) Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể theo mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này;

c) Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này và phần mềm điện tử (nếu có); lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này;

d) Trường hợp công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm được phân công giải quyết hồ sơ thì nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có):

Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Công chức, viên chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức, viên chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

2. Chuyển hồ sơ

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm c, Khoản 1, Điều này, công chức, viên chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu số 04 tại Phụ lục kèm theo Quy chế này;

b) Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan, tổ chức liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Trung tâm.

3. Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan, tổ chức phân công công chức, viên chức giải quyết như sau:

a) Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức, viên chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Trung tâm;

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức, viên chức báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu tại cơ quan giải quyết;

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Công chức, viên chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Trung tâm;

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức, viên chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ;

c) Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b Khoản này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức, viên chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định;

d) Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và phải có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Công chức, viên chức tại Trung tâm nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phân mềm điện tử (nếu có) và thực hiện như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có); trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính; nếu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 thì việc trả kết quả và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Trung tâm (nếu là lỗi của công chức, viên chức khi tiếp nhận hồ sơ);

c) Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ;

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức;

đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả;

e) Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Trung tâm.

Điều 15. Quy trình giải quyết hồ sơ

1. Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của cơ quan chủ trì giải quyết TTHC tại Trung tâm (sau đây gọi chung là cơ quan chủ trì) hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến;

2. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của Trung tâm kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm b, c, Khoản 1, Điều 14, Quy chế này;

3. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan chủ trì tổ chức lấy ý kiến của các cơ quan phối hợp bằng văn bản, cơ quan được hỏi ý kiến phải trả lời trong thời gian quy định;

Trường hợp việc giải quyết TTHC cần được thực hiện sau khi có kết quả giải quyết của cơ quan phối hợp thì cơ quan chủ trì gửi văn bản, hồ sơ cho cơ quan phối hợp để giải quyết trong thời gian quy định;

4. Trên cơ sở giải quyết hồ sơ của các cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định và trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Trung tâm nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ;

5. Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà các cơ quan chuyên môn, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ. Trung tâm liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản xin lỗi của Trung tâm (nếu là lỗi của công chức, viên chức khi tiếp nhận hồ sơ) và yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan có trách nhiệm;

6. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trình cấp có thẩm quyền thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết theo quy định;

7. Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm phải có văn bản gửi Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức của cơ quan ghi rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả. Công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của Trung tâm nhập sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có), thông báo thời hạn trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

8. Trả kết quả giải quyết hồ sơ thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 14 Quy chế này./.

VĂN PHÒNG UBND TỈNH
BÌNH PHƯỚC
TRUNG TÂM HÀNH
CHÍNH CÔNG

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

Số:..... /HDHS 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)

VĂN PHÒNG UBND TỈNH BÌNH PHƯỚC
TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG

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	Số lượng hồ sơ (bộ)	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Ngày, tháng, năm				Trả kết quả		Ghi chú
							Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết	Nhận kết quả từ cơ quan giải quyết	Ngày, tháng, năm	Ký nhận	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Ghi chú: Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Trung tâm Hành chính công tỉnh Bình Phước.

VĂN PHÒNG UBND TỈNH BÌNH PHƯỚC
TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG

Số:...../TNHS

Mẫu số 03
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm.....

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

(Liên: Lưu/giao khách hàng)

Trung tâm Hành chính công tỉnh Bình Phước

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:

a)

b)

c)

d)

.....

.....

2. Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

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

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

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

6. 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)

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:

(Chuyên 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:	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
Trung tâm Hành chính công	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....			
2. Nhận:	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
1. Giao:giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		



.....		
.....		
.....		
1. Giao:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....		
2. Nhận:	Người giao <i>(Ký và ghi rõ họ tên)</i>	Người nhận <i>(Ký và ghi rõ họ tên)</i>	
Trung tâm Hành chính công			

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.