ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ HÙNG THẮNG

QUY TRÌNH

QUY TRÌNH TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

MÃ SỐ : **QT.13**
LẦN BAN HÀNH : **01.**
NGÀY BAN HÀNH : **04/8/2026.**

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Nguyễn Văn Vững	Trần Anh Tuấn	Nguyễn Ngọc Huy
Chữ ký			
Chức vụ	PGĐ. TTPVHCC	GĐ. TTPVHCC	Chủ tịch UBND xã Trưởng BCĐ

* Công chức chuyên môn

- Phối hợp xử lý các vướng mắc liên quan đến nội dung kết quả.
- Cung cấp thông tin khi có yêu cầu.

* Tổ chức, cá nhân

- Xuất trình giấy tờ theo quy định.
- Thực hiện nghĩa vụ tài chính (nếu có).
- Ký xác nhận đã nhận kết quả.
- Phản hồi mức độ hài lòng khi được đề nghị.

2. Kiểm tra, giám sát

Việc thực hiện QT.13 được kiểm tra thông qua:

- Đánh giá nội bộ ISO.
- Theo dõi KPI.
- Kiểm tra nhật ký trên HTTT GQ TTHC.
- Kiểm tra hồ sơ lưu và biểu mẫu.
- Thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền.

3. Rà soát và cải tiến

Quy trình được xem xét, cập nhật khi:

- Có thay đổi quy định pháp luật về giải quyết TTHC hoặc trả kết quả.
- Có thay đổi về HTTT GQ TTHC.
- Có kết quả đánh giá nội bộ, phản ánh của tổ chức, cá nhân hoặc yêu cầu của lãnh đạo UBND xã.
- Có yêu cầu cải tiến từ quá trình vận hành thực tế.
- Mọi sửa đổi phải tuân thủ quy định về kiểm soát tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015.

KẾT THÚC QUY TRÌNH

Sau khi hoàn thành QT.13:

- Hồ sơ đã trả kết quả được chuyển sang QT.14 – Quy trình lưu trữ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

- Các hồ sơ chưa nhận hoặc chưa thể giao được tiếp tục theo dõi và xử lý theo quy định, đồng thời cập nhật đầy đủ trên HTTT GQ TTHC và BM.13.04.

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HÙNG THẮNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
---o0o---

Mã biểu mẫu:	BM.13.01
Phiên bản:	1.0
Lần ban hành:	01
Ngày ban hành:	04/8/2026

PHIẾU GIAO KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Áp dụng cho quy trình QT.13)

I. THÔNG TIN HỒ SƠ

1. Mã hồ sơ (trên HTTT GQ TTHC):	2. Ngày tiếp nhận hồ sơ: ...../...../..... Giờ: .....
3. Tên thủ tục hành chính:	4. Lĩnh vực: .....
5. Người nộp hồ sơ:	6. Số điện thoại: .....
7. Địa chỉ:	8. Ngày hẹn trả kết quả: ...../...../.....
9. Ngày có kết quả giải quyết: ...../...../.....	10. Người ký phê duyệt: .....
11. Đơn vị/chức danh ký phê duyệt:	

II. NỘI DUNG KẾT QUẢ GIAO

STT	Tên giấy tờ / Sản phẩm / Kết quả	Số lượng	Hình thức (Bản gốc/Bản sao)	Ghi chú
1				
2				
3				
4				
5				
...				

Tổng số: ..... (bằng chữ: .....)

III. THÔNG TIN PHÍ, LỆ PHÍ (NẾU CÓ)

1. Loại phí, lệ phí: .....
2. Số tiền phải nộp: ..... đồng 3. Số tiền đã thu: ..... đồng
4. Hình thức thu: ☐ Tiền mặt ☐ Chuyển khoản ☐ Thanh toán trực tuyến ☐ Khác: .....
5. Số biên lai/ giao dịch: ..... 6. Ngày thu: ...../...../..... Giờ: .....

IV. THỜI GIAN GIAO KẾT QUẢ

1. Ngày giao kết quả: ...../...../..... 2. Giờ giao kết quả: .....
3. Hình thức giao kết quả:

☐ Trực tiếp tại Trung tâm ☐ Qua dịch vụ bưu chính ☐ Trực tuyến (điện tử) ☐ Khác: .....

V. GHI CHÚ

.....

.....

CÔNG CHỨC GIAO KẾT QUẢ	NGƯỜI NHẬN KẾT QUẢ	KẾ TOÁN / THU PHÍ, LỆ PHÍ
(Ký, ghi rõ họ tên)	*(Ký, ghi rõ họ tên)*	*(Ký, ghi rõ họ tên)*
.....	.....	.....
Ngày ...../...../.....	Ngày ...../...../.....	Ngày ...../...../.....

Ghi chú: Biểu mẫu này được lập khi thực hiện giao kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HÙNG THẮNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
---o0o---

Mã biểu mẫu:	BM.13.03
Phiên bản:	1.0
Lần ban hành:	01
Ngày ban hành:	04/8/2026

PHIẾU XÁC NHẬN
ĐÃ NHẬN KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Áp dụng cho quy trình QT.13)

I. THÔNG TIN HỒ SƠ

1. Mã hồ sơ (trên HTTT GQ TTHC):	2. Tên thủ tục hành chính: .....
3. Lĩnh vực:	4. Ngày tiếp nhận hồ sơ: ...../...../.....
5. Ngày hẹn trả kết quả: ...../...../.....	6. Ngày có kết quả giải quyết: ...../...../.....
7. Cơ quan/Đơn vị giải quyết:	

II. THÔNG TIN NGƯỜI NHẬN KẾT QUẢ

1. Họ và tên:	2. Số CCCD/CMND/Hộ chiếu: .....
3. Địa chỉ:	
4. Điện thoại liên hệ:	5. Email (nếu có): .....

6. Tư cách người nhận kết quả:

☐ Chính chủ ☐ Người được ủy quyền ☐ Đại diện tổ chức ☐ Khác: .....

7. Số giấy ủy quyền (nếu có): ..... Ngày: ...../...../.....

III. THÔNG TIN KẾT QUẢ ĐÃ NHẬN

STT	Tên giấy tờ / Sản phẩm / Kết quả	Số lượng	Hình thức *(Bản gốc/Bản sao)*	Ghi chú
1				
2				
3				
4				
...				

Tổng số tài liệu/ Kết quả đã nhận: ..... (bằng chữ: .....)

IV. HÌNH THỨC NHẬN KẾT QUẢ

☐ Nhận trực tiếp tại Trung tâm ☐ Qua dịch vụ bưu chính ☐ Trực tuyến (điện tử) ☐ Khác: .....

Tên đơn vị vận chuyển (nếu có): ..... Mã vận đơn: .....

V. XÁC NHẬN CỦA NGƯỜI NHẬN KẾT QUẢ

Tôi cam kết đã nhận đầy đủ, đúng và nguyên vẹn các giấy tờ, sản phẩm, kết quả giải quyết thủ tục hành chính nêu trên.
Tôi đã kiểm tra và không có khiếu nại, kiến nghị về kết quả, số lượng và hình thức nhận kết quả.

Hùng Thắng, ngày ..... tháng ..... năm 20.....
NGƯỜI NHẬN KẾT QUẢ
(Ký, ghi rõ họ tên)

.....

VI. XÁC NHẬN CỦA CÔNG CHỨC TRẢ KẾT QUẢ

Xác nhận người nêu trên đã nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định.

Hùng Thắng, ngày ..... tháng ..... năm 20.....
CÔNG CHỨC TRẢ KẾT QUẢ
(Ký, ghi rõ họ tên)

.....

Ghi chú: Phiếu này là căn cứ xác nhận việc đã nhận kết quả giải quyết TTHC và lưu cùng hồ sơ.

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HÙNG THẮNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
---oOo---

Mã biểu mẫu:	BM.13.04
Phiên bản:	1.0
Lần ban hành:	01
Ngày ban hành:	04/8/2026

PHIẾU THEO DÕI
KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
CHƯA NHẬN / KHÔNG NHẬN

(Áp dụng cho quy trình QT.13)

I. THÔNG TIN HỒ SƠ

1. Mã hồ sơ (trên HTTT GQ TTHC):	2. Tên thủ tục hành chính: .....
3. Lĩnh vực:	4. Người nộp hồ sơ (Tổ chức/Cá nhân): .....
5. Ngày hẹn trả kết quả: ...../...../.....	6. Ngày có kết quả giải quyết: ...../...../.....
7. Cơ quan/Đơn vị giải quyết:	

II. TÌNH TRẠNG KẾT QUẢ CHƯA NHẬN / KHÔNG NHẬN

Lý do: ☐ Chưa đến nhận ☐ Không liên hệ được ☐ Từ chối nhận kết quả ☐ Địa chỉ không chính xác
☐ Giao qua bưu chính không thành công ☐ Khác: .....

III. QUÁ TRÌNH THÔNG BÁO / LIÊN HỆ

STT	Ngày thông báo / liên hệ	Hình thức thông báo / liên hệ *(Điện thoại / SMS / Email / Zalo / Văn bản / Trực tiếp ...)*	Nội dung thông báo / kết quả liên hệ	Người thực hiện *(Ký, ghi rõ họ tên)*
1				
2				
3				
4				
5				
...				

IV. HƯỚNG XỬ LÝ

1. Tiếp tục lưu giữ đến ngày: ...../...../..... (theo quy định về thời hạn lưu giữ kết quả chưa nhận).

2. **Hướng xử lý:**

☐ Tiếp tục thông báo ☐ Chuyển phát lại qua bưu chính ☐ Thông báo trên Cổng/Trang thông tin điện tử ☐ Khác: .....

3. Ghi chú thêm: .....

.....

V. XÁC NHẬN

NGƯỜI LẬP PHIẾU	KIỂM TRA / GIÁM SÁT	GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM
(Ký, ghi rõ họ tên)	*(Ký, ghi rõ họ tên)*	*(Ký, ghi rõ họ tên)*
.....	.....	.....
Ngày ...../...../.....	Ngày ...../...../.....	Ngày ...../...../.....

Ghi chú: Phiếu này được lập để theo dõi và quản lý các kết quả giải quyết TTHC chưa được tổ chức, cá nhân đến nhận hoặc không thể giao kết quả và phục vụ công tác kiểm tra, đánh giá, lưu trữ.