



ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG PHÙ LIỄN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

QUY TRÌNH

**Giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế Một cửa,
Một cửa liên thông tại TT Phục vụ hành chính công
phường Phù Liễn
(tạm thời)**

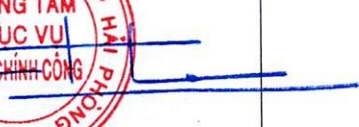
Ngày ban hành: 14/7/2025

Phù Liễn, tháng 7 năm 2025

UBND PHƯỜNG PHÙ LIỄN	QUY TRÌNH Giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Trung tâm Phục vụ HCC	Tạm thời
-------------------------	--	----------

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Chức vụ	Chuyên viên Trung tâm PV Hành chính công	Phó Giám đốc Trung tâm	PCT UBND Giám đốc Trung tâm
Chữ ký			 
Họ tên	Đoàn Văn Hậu	Phạm Văn Quân	Trần Quang Hưng

UBND PHƯỜNG PHÙ LIỄN	QUY TRÌNH Giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Trung tâm Phục vụ HCC	Tạm thời
-------------------------	---	----------

1. MỤC ĐÍCH:

Quy định cách thức, trình tự các bước tiếp nhận và trả kết quả giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND phường Phù Liễn từ đầu vào là khâu tiếp nhận kiểm tra hồ sơ đến đầu ra là khâu trả kết quả và lưu trữ hồ sơ thông qua bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (Trung tâm Phục vụ hành chính công); đồng thời, xác định rõ mối quan hệ trách nhiệm giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công và các phòng chuyên môn liên quan trong quá trình tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức/công dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công UBND phường Phù Liễn.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Quy trình này áp dụng đối với hoạt động tiếp nhận, xem xét yêu cầu của tổ chức, công dân có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại một đầu mối là Trung tâm Phục vụ hành chính công trên các lĩnh vực thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của UBND phường Phù Liễn.

Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công, công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm phối hợp với các bộ phận liên quan thực hiện quy trình này.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng theo **Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015**
- Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.1

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- **UBND phường:** Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn
- **TTHC:** Thủ tục hành chính
- **PCM:** Phòng chuyên môn
- **TTPVHCC:** Trung tâm Phục vụ hành chính công

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Căn cứ pháp lý

- Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại TTPVHCC và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

- Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 15/8/2022 của Chính phủ: Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

- Thông tư số 01/2023/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ: Quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

5.2. Thành phần hồ sơ

1.	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
2.	Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
3.	Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
4.	Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
5.	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
6.	Sổ theo dõi hồ sơ

5.3. Nơi tiếp nhận, trả kết quả, thời gian và lệ phí

Nơi tiếp nhận và trả kết quả	Thời gian xử lý	Lệ phí
- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liên - Thông qua dịch vụ bưu chính công ích; - Trực tuyến tại Cổng dịch vụ công Quốc gia	Xem quy trình giải quyết thủ tục hành chính tương ứng.	Xem quy trình giải quyết thủ tục hành chính tương ứng

5.4. Trình tự xử lý công việc

11/ 8.2.2 / 2011

UBND PHƯỜNG PHÙ LIỄN	QUY TRÌNH Giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Trung tâm Phục vụ HCC	Tạm thời
-------------------------	---	----------

Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả	Diễn giải
	Công dân Nộp hồ sơ	Tổ chức/công dân	Giờ hành chính đối với hồ sơ Trực tiếp.	Theo mục 5.2	Tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tiếp hoặc trực tuyến (có Thanh toán trực tuyến nếu TTHC đủ điều kiện triển khai). Công dân ký số cá nhân nếu TTHC có quy định yêu cầu.
B1	Tiếp nhận hồ sơ	Trung tâm PV Hành chính công	Trong Giờ hành chính đối với hồ sơ trực tiếp	BM.MC .01.01, BM.MC .01.02, BM.MC .01.03, BM.MC .01.05, BM.MC .01.06 Hồ sơ liên quan	Công chức Trung tâm trực tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ: - Nếu nhận trực tiếp: + Trường hợp hồ sơ đầy đủ thì người tiếp nhận hồ sơ cập nhật thông tin vào Hệ thống Một cửa điện tử, Sổ theo dõi hồ sơ - BM.MC.01.06 và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả - BM.MC.01.01, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ – BM.MC .01.05. Ký số số hóa thành phần hồ sơ. + Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ theo quy định, Công chức chuyên môn sẽ Hướng dẫn cụ thể, đầy đủ, một lần; lập Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ - BM.MC.01.02, đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ theo quy định. + Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết, không đủ điều kiện giải quyết thủ tục hành chính sẽ giải thích cho cá nhân, tổ chức biết. Nếu cá nhân, tổ chức yêu cầu có văn bản trả lời, công chức tại TTPVHCC phải trả lời theo Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ - BM.MC.01.03. - Nếu nhận trực tuyến: + Xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

UNCC

UBND PHƯỜNG PHÙ LIÊN	Giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Trung tâm Phục vụ HCC	Tạm thời
QUY TRÌNH		
Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm
	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
		Diễn giải
B2	Lãnh đạo phòng chuyên môn chuyển hồ sơ cho chuyên viên phụ trách	Cơ quan chuyên môn
	Theo quy định tại các quy trình cụ thể	Hồ sơ liên quan
		Chuyển dữ liệu điện tử được tiếp nhận trực tuyến và chuyển hồ sơ tiếp nhận trực tiếp

UBND PHƯỜNG PHÙ LIỄN		QUY TRÌNH Giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Trung tâm Phục vụ HCC			Tạm thời
Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả	
B3	Thực hiện giải quyết hồ sơ	Công chức chuyên môn thụ lý	Theo quy định tại các quy trình cụ thể	Hồ sơ liên quan	Công chức TTHC. mắc về các đơn UBND
B4	Phê duyệt	Lãnh đạo UBND phường (hoặc <i>Lãnh đạo cơ quan chuyên môn đã được phân cấp phân quyền</i>)	Theo quy định tại các quy trình cụ thể	Hồ sơ liên quan	Lãnh <i>môn</i> hiện c
B5	Trả kết quả cho tổ chức, công dân	Trung tâm Phục vụ Hành chính công	Theo quy định tại quy trình cụ thể	Hồ sơ liên quan	TTPVH - Đối v + TTP cá nhân thông t theo t (BM.M + Hồ s hệ để c (nếu c

UBND PHƯỜNG PHỤ LIÊN		QUY TRÌNH Giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Trung tâm Phục vụ HCC		Tạm thời	
Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả	
				-BM.MC .01.04	- Đối với hồ liên hệ Thông báo đư sơ. - Đối v văn bản do quá làm qu
B6	Lưu hồ sơ, thống kê và theo dõi	Phòng chuyên môn giải quyết TTHC, TTPVHCC	Theo quy định tại quy trình cụ thể	- BM.MC .01.01 - BM.MC .01.02 - BM.MC .01.03 - BM.MC .01.04 - BM.MC .01.05 - BM.MC .01.06	Thống Bộ phận trách n
Lưu ý	• BM.MC.01.05 phải được thực hiện tại từng bước công việc của mục 5.4 và phải được chuyển giao tại tất cả các bước cùng với BM.MC.01.01. • Tổng thời gian phân bổ cho các bước công việc không vượt quá thời gian quy định hiện hành được quy định tại các quyết định ban hành thủ tục hành chính.				

6. BIỂU MẪU

Mã số	Tên biểu mẫu, phụ lục
BM.MC.01.01	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
BM.MC.01.02	Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
BM.MC.01.03	Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
BM.MC.01.04	Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
BM.MC.01.05	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
BM.MC.01.06	Sổ theo dõi hồ sơ

7. HỒ SƠ CẦN LƯU:

TT	Thành phần hồ sơ
1.	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
2.	Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
3.	Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
4.	Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
5.	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
6.	Sổ theo dõi hồ sơ

Lưu ý: Lưu tại phòng, bộ phận liên quan (theo quy định tại từng quy trình cụ thể) sau đó chuyển lưu trữ chung cơ quan theo quy định. Việc lưu trữ, hủy các báo cáo, hồ sơ, sổ sách được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật có liên quan

UBND PHƯỜNG PHÙ LIỄN	QUY TRÌNH Giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Trung tâm Phục vụ HCC	Tạm thời
---------------------------------	--	----------

**UBND PHƯỜNG PHÙ LIỄN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG**

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

Số:...../TTHCC-TN

Phù Liễn, ngày tháng năm

BM.MC.01.01

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

Trung tâm Phục vụ Hành chính công Phường Phù Liễn, Thành phố Hải Phòng.

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.....

4.....

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, 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)

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

UBND PHƯỜNG PHÙ LIỄN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

Số:...../TTHCC-HDHS

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

Phù Liễn, 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)

UBND PHƯỜNG PHÙ LIỄN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

Số:...../TTHCC-TC

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

Phù Liễn, ngày tháng năm

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ Hành chính công Phường Phù Liễn, Thành phố Hải Phòng.

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 PHƯỜNG PHÙ LIỄN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

Số:...../TTHCC-PXL

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

Phù Liễn, ngày tháng năm

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày...tháng...năm ..., Trung tâm Phục vụ Hành chính công Phường Phù Liễn, Thành phố Hải Phòng 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, UBND phường Phù Liễn 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. Lý do:.....

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.....

UBND phường Phù Liễn 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./.

Giám đốc

(Ký và ghi rõ họ tên)

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

UBND PHƯỜNG PHÙ LIỄN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

Số:...../ TTHCC-KS

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

Phù Liễn, 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
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....			
2. Nhận:	Người giao	Người nhận		
1. Giao:	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:	Người giao	Người nhận		
.....				
.....				
.....				
1. Giao:	...giờ...phút, ngày ... tháng... năm....			

2. Nhận:	Người giao	Người nhận	
Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả			

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.

UBND PHƯỜNG PHÙ LIỄN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

Số:...../ TTHCC-TD

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

Phù Liễn, ngày tháng năm

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

STT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Tên tổ chức, cá nhân	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả				
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Trả kết quả	Phương thức nhận kết quả	Ký nhận
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12

Ghi chú: Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Trung tâm PVHCC.