

Thủy Nguyên, ngày tháng năm 2026

Số: /TTPVHCC

V/v hướng dẫn quy trình  
tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

Kính gửi:

- Văn phòng HĐND&UBND phường;
- Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô Thị;
- Phòng Văn hóa - Xã hội.

Căn cứ Quyết định số 512/QĐ-UBND ngày 16/3/2026 của Ủy ban nhân dân phường Thủy Nguyên về việc Ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026 trên địa bàn phường, để đảm bảo tỷ lệ 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được cập nhật, xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của Bộ, ngành và của thành phố theo quy định; Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đề nghị các phòng, đơn vị, các đồng chí cán bộ, công chức quan tâm thực hiện các nội dung về tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, cụ thể như sau:

### 1. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến

- *Trường hợp 1:* Đối với hồ sơ đã đảm bảo đầy đủ, cán bộ thực hiện tiếp nhận, in phiếu hẹn từ hệ thống để chuyển cho công dân => chuyển hồ sơ bước tiếp theo.

- *Trường hợp 2:* Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện phải từ chối tiếp nhận hồ sơ. Trường hợp từ chối không tiếp nhận cán bộ báo cáo về Lãnh đạo đơn vị chuyên môn, Ban Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường để phối hợp, hướng dẫn giải quyết.

### 2. Tiếp nhận hồ sơ trực tiếp

- *Trường hợp 1:* Đối với hồ sơ đầy đủ, cán bộ tiếp nhận và cập nhật hồ sơ lên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (hệ thống tập trung của bộ hoặc của thành phố tùy theo thủ tục), in phiếu hẹn cho công dân từ hệ thống => chuyển hồ sơ bước tiếp theo.

- *Trường hợp 2:* Đối với thành phần hồ sơ chưa đúng hoặc chưa đầy đủ. Cán bộ tiếp nhận thực hiện hướng dẫn công dân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (theo Mẫu số 02, Phụ lục 1, Thông tư 03/2025/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ ngày 15/9/2025).

- *Trường hợp 3:* cán bộ tiếp nhận hồ sơ giấy (kết hợp với công chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công để hoàn thiện phiếu hẹn cho công dân,

phiếu hẹn do Trung tâm phát hành, có đánh số và theo dõi) => chuyển hồ sơ tới cán bộ xử lý để kiểm soát lại hồ sơ: trong thời gian 2 ngày kể từ khi tiếp nhận, cán bộ xử lý thực hiện kiểm tra thành phần hồ sơ:

+ Nếu hồ sơ đã đảm bảo => chuyển hồ sơ cho cán bộ tiếp nhận để cập nhật hồ sơ lên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính => chuyển hồ sơ bước tiếp theo;

+ Nếu hồ sơ chưa đảm bảo => chuyển hồ sơ cho cán bộ tiếp nhận để liên hệ công dân đến nhận lại và hoàn thiện hồ sơ (phiếu yêu cầu bổ sung và hoàn thiện hồ sơ theo Mẫu số 02, Phụ lục 1, Thông tư 03/2025/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ ngày 15/9/2025).

*\*Lưu ý: Đảm bảo tỷ lệ 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính (nộp trực tiếp hay nộp trực tuyến) đều được cập nhật, xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ, ngành hoặc của thành phố theo quy định. Trung tâm phục vụ hành chính công tiến hành trả kết quả đối với các hồ sơ trên hệ thống và có giấy hẹn cụ thể.*

Trung tâm phục vụ hành chính công đề nghị các phòng, đơn vị, cán bộ, công chức thường quan tâm, phối hợp thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Các đ/c cán bộ, công chức;
- Lưu: TTPVHCC.

**GIÁM ĐỐC**

**Bùi Hải Đường**