ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TRẦN PHÚ

CHUNG TAY CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

BỘ TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

TẠI: TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

NĂM 2026

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ TRẦN PHÚ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

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

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2026

Trung tâm phục vụ Hành chính công phấn đấu thực hiện các mục tiêu chất lượng sau:

1. 100% hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả đúng quy định, đúng thời hạn theo cơ chế một cửa.

2. 100% hồ sơ được cập nhật, theo dõi trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

3. Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đạt trên 98%.

4. 100% cán bộ, công chức thực hiện đúng quy trình, quy chế, không gây phiền hà, sách nhiễu.

5. 100% dịch vụ công trực tuyến được triển khai, tiếp nhận và xử lý theo quy định./.

Trần Phú, ngày 16 tháng 2 năm 2026

GIÁM ĐỐC

U.B.N.D XÃ TRẦN PHÚ T.P HẢI PHÒNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

GIÁM ĐỐC
NGUYỄN VĂN HUY

KẾ HOẠCH
Thực hiện mục tiêu chất lượng của Trung tâm năm 2026

1. Mục tiêu 1: 100% hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả đúng quy định, đúng thời hạn theo cơ chế một cửa

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Tiếp nhận và kiểm tra tính hợp lệ hồ sơ	Công chức tiếp nhận	Trung tâm HCC	Khi phát sinh
2	Phân công xử lý hồ sơ đúng quy trình	Lãnh đạo Trung tâm	Công chức chuyên môn	Ngay sau tiếp nhận
3	Theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ	Công chức	Công chức KSTTHC - CNTT	Thường xuyên
4	Trả kết quả đúng thời hạn	Công chức	Công chức Phòng chuyên môn	Theo quy định

2. Mục tiêu 2: 100% hồ sơ được cập nhật, theo dõi trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Nhập dữ liệu hồ sơ đầy đủ	Công chức	Công chức Phụ trách CNTT	Khi phát sinh
2	Theo dõi trạng thái hồ sơ	Công chức		Thường xuyên
3	Kiểm tra dữ liệu hệ thống	Lãnh đạo Trung tâm	Công chức Phụ trách CNTT	Hàng tháng
4	Cập nhật kết quả xử lý	Công chức		Ngay khi hoàn thành

3. Mục tiêu 3: Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đạt trên 98%

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Khảo sát người dân	Công chức Trung tâm HCC	Người dân	Hàng quý

2	Tiếp nhận phản ánh	Công chức		Thường xuyên
3	Xử lý phản ánh	Lãnh đạo Trung tâm	Các Công chức phòng chuyên môn	Khi phát sinh
4	Cải tiến quy trình phục vụ	Lãnh đạo Trung tâm	Các Công chức	Thường xuyên

4. Mục tiêu 4: 100% cán bộ, công chức thực hiện đúng quy trình, quy chế, không gây phiền hà, sách nhiễu

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Quán triệt quy chế	Lãnh đạo Trung tâm	Các công chức	Quý I
2	Kiểm tra nội bộ	Lãnh đạo Trung tâm	Các công chức	Thường xuyên
3	Xử lý vi phạm	Lãnh đạo Trung tâm	Các công chức	Khi phát sinh
4	Đánh giá công chức	Lãnh đạo Trung tâm	Các công chức	6 tháng

5. Mục tiêu 5: 100% dịch vụ công trực tuyến được triển khai, tiếp nhận và xử lý theo quy định

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Triển khai dịch vụ công trực tuyến	Công chức Trung tâm	Công chức phụ trách CNTT	Trong năm
2	Hướng dẫn người dân sử dụng	Công chức	Các Phòng chuyên môn UBND xã	Thường xuyên
3	Theo dõi tỷ lệ hồ sơ online	Lãnh đạo	Công chức	Hàng quý
4	Nâng cấp hệ thống CNTT	Công chức phụ trách CNTT	Trung tâm	Theo kế hoạch

UBND XÃ TRẦN PHÚ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HCC

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

DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU CẦN KIỂM SOÁT

A. TÀI LIỆU CHUNG CỦA HTQLCL

STT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Lần ban hành	Ngày hiệu lực	Lần ban hành và ngày hiệu lực (Sau khi ban hành lần 1)			
					Lần	Ngày hiệu lực	Lần	Ngày hiệu lực
1.	Chính sách chất lượng	CSCL	01	…/…/2026				
2.	Mục tiêu chất lượng	MTCL	01	17/8/2026				
3.	Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng	MHHTQL	01	17/8/2026				
4.	Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản	HD.01	01	17/8/2026				
5.	Hướng dẫn Quản lý rủi ro và cơ hội (phương pháp định tính)	HD.02	01	17/8/2026				
6.	Hướng dẫn đánh giá nội bộ	HD.03	01	17/8/2026				
7.	Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục	HD.04	01	17/8/2026				

B. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Ghi chú
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG			
1.	Quy trình thực hiện tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính	QT.TTHCC.01	
2.	Quy trình trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	QT.TTHCC.02	

UBND XÃ TRẦN PHÚ
PTRUNG TÂM PHỤC VỤ HCC

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

DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU BÊN NGOÀI

STT	Tên văn bản	Số hiệu văn bản	Ngày hiệu lực	Tình trạng (thay thế, sửa đổi, bổ sung,…)
1.	Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia	118/2025/NĐ-CP	01/7/2025	Đang hiệu lực
2.	Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số nội dung của nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa và Cổng dịch vụ công quốc gia	03/2025/TT-VPCP	15/9/2025	Đang hiệu lực

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TRẦN PHÚ

ISO 9001:2015

QUY TRÌNH

TIẾP NHẬN HỒ SƠ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Vũ Hồng Hạnh	Nguyễn Văn Huy	Vũ Quang Hoàng
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên	Giám đốc Trung tâm phục vụ HCC	Chủ tịch UBND

MỤC LỤC

TÌNH TRẠNG BAN HÀNH SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

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

UBND XÃ TRẦN PHÚ	QUY TRÌNH Tiếp nhận hồ sơ giải quyết Thủ tục hành chính	Mã hiệu: QT.TTHCC.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 17/8/2026

TÌNH TRẠNG BAN HÀNH/SỬA ĐỔI TÀI LIỆU		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi/sửa đổi/ban hành**	**Lần ban hành**
17/8/2026	Ban hành lần 01	01/2026

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự và cách thức thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ đề nghị giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã. Việc tiếp nhận các hồ sơ ban đầu đảm bảo tuân thủ đúng các quy định của pháp luật về tiếp nhận và giải quyết TTHC có liên quan.

1. PHẠM VI

Quy trình này được áp dụng tại Trung tâm phục vụ Hành chính công trực thuộc UBND xã; Các cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ yêu cầu ban đầu về TTHC trực tiếp thực hiện các nội dung của quy trình.

Quy trình này áp dụng cho việc tiếp nhận các hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC theo các hình thức sau:

- Trực tuyến qua cổng Dịch vụ công quốc gia;
- Trực tiếp tại trụ sở;
- Qua dịch vụ bưu chính công ích, ủy quyền;

2. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;
- Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015
- Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ: Về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia

- Thông tư số 03/2025/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ: Hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia

- Quy định về việc tiếp nhận hồ sơ giải quyết các TTHC liên quan …

3. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- UBND: Ủy ban nhân dân
- TTPVHCC: Trung tâm Phục vụ Hành chính công
- TTHC: Thủ tục hành chính

4. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Nguyên tắc chung

- Trung tâm Phục vụ Hành chính công (Các quầy tiếp nhận hồ sơ theo từng lĩnh vực chuyên môn) là cơ quan đầu mối tiếp nhận các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã. Việc tiếp nhận các hồ sơ ban đầu của TTHC phải được thực hiện công khai, minh bạch, tạo điều kiện tốt nhất cho Công dân, tổ chức, doanh nghiệp khi đến liên hệ công tác.

- Toàn bộ quy trình, thủ tục, thành phần hồ sơ, phí/lệ phí, thời gian giải quyết phải được niêm yết rõ ràng tại trụ sở và trên các phương tiện thông tin. Thái độ làm việc của cán bộ phải nhiệt tình, thân thiện, tôn trọng và hỗ trợ người dân (đặc biệt là người già, người khuyết tật) trong quá trình làm thủ tục.

- Cán bộ tiếp nhận phải kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ của hồ sơ (đủ, đúng, chính xác) theo quy định. Không được yêu cầu thêm các giấy tờ ngoài quy định. Khuyến khích, hướng dẫn người dân tự chủ động nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán phí trực tuyến, giảm thiểu việc làm thay, làm hộ. Cán bộ tiếp nhận và giải quyết TTHC phải nắm vững pháp luật, chịu trách nhiệm về tính hợp pháp và thời gian giải quyết hồ sơ.

- Sau khi tiếp nhận, hồ sơ phải được số hóa và chuyển ngay đến cơ quan chuyên môn xử lý, tuyệt đối không để xảy ra tình trạng chậm luân chuyển hồ sơ.

5.2 Quy trình tiếp nhận hồ sơ giải quyết Thủ tục hành chính

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
1	**Tiếp nhận các hồ sơ trực tuyến qua cổng Dịch vục công quốc gia**			
B1	**Nộp hồ sơ và nhận phản hồi của hệ thống:** Ngay khi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ thành công, Cổng Dịch vụ công Quốc gia sẽ phản hồi tự động xác nhận việc nhận hồ sơ (Thông qua hình thức gửi tin nhắn SMS/ Email).	Công dân	Theo nhu cầu	Theo quy định các TTHC trên môi trường điện tử

B2	**Kiểm tra tính chính xác và đầy đủ của hồ sơ** - Cán bộ công chức đăng nhập tài khoản: kiểm tra, xác nhận thông tin hồ sơ đến trên cổng Dịch vụ công Quốc gia. + Cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm kiểm tra hồ sơ trong thời hạn tối đa là 02 giờ làm việc kể từ khi nhận được hồ sơ trên hệ thống, bao gồm: - Xác thực tài khoản: Kiểm tra tài khoản định danh điện tử của người nộp qua kết nối với Hệ thống định danh và xác thực điện tử. - Khai thác dữ liệu: Kiểm tra các thành phần hồ sơ nộp của TTHC xem đã có dữ liệu điện tử trong Hệ thống thông tin giải quyết TTHC hoặc cơ sở dữ liệu quốc gia/chuyên ngành chưa để không yêu cầu người dân nộp lại. - Kiểm tra tính pháp lý của hồ sơ: Kiểm tra và xem xét về thành phần và số lượng các giấy tờ, tài liệu của hồ sơ nộp TTHC đã đảm bảo tính đầy đủ, chính xác theo quy định của TTHC tương ứng hay chưa. + Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác về thành phần và số lượng: Phải thông báo rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể qua tài khoản của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, SMS hoặc Email. Việc hướng dẫn bổ sung chỉ được thực hiện một lần duy nhất cho một TTHC. + Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ theo quy định: Công chức thực hiện thao tác bấm tiếp nhận chính thức hồ sơ trên hệ thống (Ngay tại thời điểm công chức xác nhận tiếp nhận hồ sơ, công dân sẽ đồng thời nhận được thông tin phản hồi tự động từ hệ thống thông qua tin nhắn SMS/Email).	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại TTPVHCC	Theo quy định của mỗi TTHC	Theo quy định các TTHC trên môi trường điện tử
B3	**Chuyển hồ sơ đến cơ quan chuyên môn tiếp nhận và thực hiện việc giải quyết TTHC theo quy định** - Đối với dữ liệu điện tử (Hồ sơ trực tuyến trên cổng Dịch vụ công hoặc hồ sơ đã số hóa): Cán bộ công chức tại Trung tâm phục vụ HCC thực hiện chuyển toàn bộ dữ liệu điện tử của hồ sơ thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đến cơ quan chuyên môn để tiếp nhận và	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại TTPVHCC	Ngay sau khi tiếp nhận	Theo quy định các TTHC trên môi trường điện tử

	phân công xử lý hồ sơ TTHC theo quy định. - Việc chuyển hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công đến cơ quan chuyên môn được thực hiện ngay sau khi cán bộ hoàn thành việc tiếp nhận ở Bước 2.			
2	**Tiếp nhận các hồ sơ giải quyết TTHC trực tiếp tại trụ sở**			
B1	**Lấy số thứ tự và đưa ra yêu cầu giải quyết TTHC:** + Công dân khi có nhu cầu giải quyết TTHC đến trực tiếp Trung tâm phục vụ HCC lấy số thứ tự và chờ đến lượt được phục vụ. + Công dân khi đến lượt được phục vụ đưa ra yêu cầu về TTHC và xuất trình các tài liệu, hồ sơ liên quan để được hướng dẫn thực hiện.	Công dân	Không quy định	Theo quy định lấy số của TTPVHCC
B2	**Kiểm tra và xác thực tài khoản** + Xác thực tài khoản: Công chức kiểm tra tình trạng tài khoản định danh điện tử của Công dân thông qua mã định danh hoặc số hộ chiếu (với người nước ngoài) bằng cách kết nối với Hệ thống định danh và xác thực điện tử. + Khai thác dữ liệu: Thực hiện kiểm tra và khai thác các dữ liệu, giấy tờ điện tử đã có trong Hệ thống thông tin giải quyết TTHC hoặc cơ sở dữ liệu quốc gia/chuyên ngành. + Nếu các giấy tờ, tài liệu đã có dữ liệu điện tử hợp lệ, công chức không được yêu cầu người dân nộp bản sao giấy hoặc khai báo lại thông tin đã có.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại TTPVHCC	Theo quy định của mỗi TTHC	Theo quy định các TTHC trên môi trường điện tử
B3	**Xem xét tính đầy đủ và chính xác của hồ sơ** Công chức tiếp nhận hồ sơ tiến hành kiểm tra thành phần, số lượng hồ sơ Công dân nộp trực tiếp. + Nếu hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác: Công chức tiếp nhận tiến hành hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 02). + Nếu hồ sơ TTHC không thuộc thẩm quyền hoặc không đủ điều kiện, phải giải thích và nêu rõ lý do trong Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Mẫu số 03). + Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ: Thực hiện tiếp nhận và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Mẫu số 01).	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại TTPVHCC	Theo quy định của mỗi TTHC	Theo quy định các TTHC trên môi trường điện tử

B4	**Thực hiện số hóa hồ sơ cập nhật thông tin vào cổng Dịch vụ công quốc gia:** Đối với các thành phần hồ sơ Công dân nộp trực tiếp chưa có dữ liệu điện tử, công chức phải thực hiện: + Sao chụp (Scan): Chuyển hồ sơ từ bản giấy sang bản sao dạng điện tử. + Xác thực: Sử dụng chữ ký số cá nhân để xác thực bản sao điện tử và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn của nội dung so với bản giấy. + Cập nhật vào hệ thống: Đưa dữ liệu đã số hóa vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tương ứng trên cổng Dịch vụ công quốc gia.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại TTPVHCC	Theo quy định của mỗi TTHC	Theo quy định các TTHC trên môi trường điện tử
B5	**Chuyển hồ sơ đến cơ quan chuyên môn tiếp nhận và thực hiện việc giải quyết TTHC theo quy định** Chuyển dữ liệu điện tử (hồ sơ trực tuyến) hoặc hồ sơ giấy (đã số hóa) đến cơ quan chuyên môn giải quyết ngay trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại TTPVHCC	Ngay sau khi tiếp nhận	Theo quy định các TTHC trên môi trường điện tử
3	**Tiếp nhận các hồ sơ giải quyết TTHC thông qua dịch vụ Bưu chính công ích**			
B1	Nhân viên bưu điện chuyển phát hồ sơ đến UBND xã. Văn thư cơ quan tiếp nhận, phân loại các hồ sơ giải quyết TTHC đến theo đường bưu chính công ích và chuyển cho cán bộ công chức phụ trách tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm phục vụ HCC.	Văn thư cơ quan	Ngay sau khi tiếp nhận, phân loại	Theo dấu bưu chính công ích
B2	**- Kiểm tra và xác thực tài khoản:** Cán bộ công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm phục vụ HCC tiến hành bóc bì thư, xác nhận tình trạng hồ sơ, ghi nhận thông tin yêu cầu liên quan đến Công dân và TTHC tương ứng. + Kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử của cá nhân, tổ chức thông qua mã định danh hoặc số hộ chiếu (đối với người nước ngoài) được cung cấp qua hồ sơ bưu chính kèm theo, bằng cách kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống định danh và xác thực điện tử. **- Kiểm tra và khai thác dữ liệu điện tử:** + Cán bộ công chức tiếp nhận hồ sơ kiểm tra dữ liệu điện tử của các thành phần hồ sơ của TTHC đã có trong Hệ thống thông tin giải quyết TTHC	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại TTPVHCC	Theo quy định của mỗi TTHC	Theo quy định các TTHC trên môi trường điện tử

	hoặc các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành. + Nếu các giấy tờ, tài liệu đã có dữ liệu điện tử hợp lệ, cán bộ không được yêu cầu người nộp phải nộp lại bản sao giấy hoặc khai báo lại các thông tin đã có.			
B3	**Xem xét tính đầy đủ, chính xác của hồ sơ:** + Trường hợp hồ TTHC chưa đầy đủ, chính xác: Cán bộ công chức phải hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 02) chuyển bưu điện để gửi lại cho Công dân (Người nộp hồ sơ bưu chính). + Trường hợp từ chối tiếp nhận: Nếu hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết hoặc không đủ điều kiện tiếp nhận thực hiện, cán bộ phải nêu rõ lý do trong Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Mẫu số 03) chuyển bưu điện để gửi lại cho Công dân (Người nộp hồ sơ bưu chính). + Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ: Cán bộ công chức thực hiện tiếp nhận và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Mẫu số 01).	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại TTPVHCC	Theo quy định của mỗi TTHC	Theo quy định các TTHC trên môi trường điện tử
B4	**Thực hiện số hóa hồ sơ cập nhật thông tin vào cổng Dịch vụ công quốc gia:** Đối với các thành phần hồ sơ Công dân nộp trực tiếp chưa có dữ liệu điện tử, công chức phải thực hiện: + Sao chụp (Scan): Chuyển hồ sơ từ bản giấy sang bản sao dạng điện tử. + Xác thực: Sử dụng chữ ký số cá nhân để xác thực bản sao điện tử và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn của nội dung so với bản giấy. + Cập nhật vào hệ thống: Đưa dữ liệu đã số hóa vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tương ứng trên cổng Dịch vụ công quốc gia.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại TTPVHCC	Theo quy định của mỗi TTHC	Theo quy định các TTHC trên môi trường điện tử
B5	**Chuyển hồ sơ đến cơ quan chuyên môn tiếp nhận và thực hiện việc giải quyết TTHC theo quy định** Chuyển dữ liệu điện tử (hồ sơ trực tuyến) hoặc hồ sơ giấy (đã số hóa) đến cơ quan chuyên môn giải quyết ngay trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo.	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại TTPVHCC	Ngay sau khi tiếp nhận	Theo quy định các TTHC trên môi trường điện tử
	Kết thúc giai đoạn tiếp nhận hồ sơ TTHC			

5. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	Mẫu theo Thông tư số 03/2025/TT-VPCP	Các biểu mẫu theo quy định tại cổng Dịch vụ công quốc gia: - Mẫu số 01: Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả - Mẫu số 02: Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ - Mẫu số 03: Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ - Mẫu số 07: Sổ theo dõi hồ sơ
2	…	…

6. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ lưu trữ	Hình thức	Thời gian lưu trữ
1.	…		
2.	…		
3.	…		
Hồ sơ quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC được lưu trữ theo hình thức nộp và giải quyết TTHC. Trung tâm Phục vụ HCC và phòng chuyên môn chịu trách nhiệm lưu giữ, quản lý và bảo quản các hồ sơ liên quan.			

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TRẦN PHÚ

ISO 9001:2015

QUY TRÌNH

TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Vũ Hồng Hạnh	Nguyễn Văn Huy	Vũ Quang Hoàng
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên	Giám đốc Trung tâm phục vụ HCC	Chủ tịch UBND

MỤC LỤC

TÌNH TRẠNG BAN HÀNH SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

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

TÌNH TRẠNG BAN HÀNH/SỬA ĐỔI TÀI LIỆU		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi/sửa đổi/ban hành**	**Lần ban hành**
17/8/2026	Ban hành lần 01	01/2026

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự và cách thức thực hiện việc trả kết quả giải quyết hồ sơ các thủ tục hành chính sau khi đã được Lãnh đạo UBND xã phê duyệt và chuyển đến Trung tâm phục vụ HCC trên phần mềm. Việc trả kết quả giải quyết TTHC được thực hiện đúng quy định và theo hình thức người dân yêu cầu.

1. PHẠM VI

Quy trình này được áp dụng tại Trung tâm phục vụ Hành chính công theo quy định.

Quy trình này áp dụng đối với tất cả các Thủ tục hành chính được thực hiện trực tuyến thông qua cổng Dịch vụ công quốc gia thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã theo quy định hiện hành.

2. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;

- Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

- Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ: Về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Thông tư số 03/2025/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ: Hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Quy định về việc tiếp nhận hồ sơ giải quyết các TTHC liên quan;

3. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- UBND: Ủy ban nhân dân
- TTPVHCC: Trung tâm Phục vụ Hành chính công

4. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Nguyên tắc chung

Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải được thực hiện đúng thời hạn, đúng đối tượng, đúng hình thức đã đăng ký ban đầu hoặc theo đề nghị hợp pháp của tổ chức, cá nhân. Kết quả trả cho người dân phải bảo đảm tính đầy đủ, chính xác, hợp lệ và được cập nhật đồng bộ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Bảo đảm đúng đối tượng, đúng thông tin và đúng kết quả: Kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải được trả đúng cho tổ chức, cá nhân có tên trong hồ sơ hoặc người được ủy quyền hợp pháp. Trước khi trả kết quả, công chức có trách nhiệm kiểm tra, đối chiếu thông tin người nhận và nội dung kết quả để bảo đảm chính xác, tránh nhầm lẫn hoặc sai sót.

Bảo đảm công khai, minh bạch và đầy đủ nghĩa vụ tài chính (nếu có): Việc trả kết quả phải được thực hiện công khai, minh bạch; trường hợp thủ tục hành chính có phát sinh phí, lệ phí thì phải thông báo rõ ràng mức thu, phương thức thu và thực hiện thu đúng quy định, có chứng từ hợp lệ trước hoặc đồng thời với việc trả kết quả.

Bảo đảm đúng hình thức trả kết quả theo đăng ký hoặc theo quy định: Kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải được trả theo đúng hình thức đã được tổ chức, cá nhân đăng ký ban đầu hoặc theo quy định của thủ tục hành chính, bao gồm trả trực tiếp, qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc trực tuyến. Việc thay đổi hình thức trả (nếu có) phải được thực hiện theo đề nghị hợp lệ và được cập nhật trên hệ thống.

5.2 Quy trình trả kết quả giải quyết Thủ tục hành chính

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
1	**QUY TRÌNH CHUNG CẦN THỰC HIỆN**			
B1	**Tiếp nhận kết quả giải quyết TTHC từ cơ quan chuyên môn hoặc Lãnh đạo UBND xã** Kết quả giải quyết TTHC đã được Lãnh đạo UBND phê duyệt, ký số, phát hành và chuyển trên phần mềm điện tử. Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ bộ phận văn thư hoặc phòng chuyên môn thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.	Trung tâm phục vụ HCC	Tối đa 2 giờ làm việc	Kết quả giải quyết TTHC

	Công chức được phân công có trách nhiệm kiểm tra tình trạng hồ sơ trên hệ thống, bảo đảm kết quả đã được phê duyệt hợp lệ, có đầy đủ thông tin, chữ ký số và số văn bản theo quy định. Đối với hồ sơ có bản giấy, thực hiện tiếp nhận kèm theo hồ sơ giấy để phục vụ việc trả kết quả trực tiếp hoặc qua bưu chính công ích.			
B2	**Kiểm tra và đối chiếu thông tin kết quả giải quyết TTHC** Công chức Trung tâm phục vụ HCC thực hiện kiểm tra, đối chiếu thông tin trên kết quả với hồ sơ ban đầu, bao gồm: họ tên, thông tin cá nhân, nội dung giải quyết, hình thức trả kết quả đã đăng ký. Đồng thời kiểm tra thời hạn trả kết quả, bảo đảm không có sai sót trước khi thực hiện trả cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp phát hiện sai lệch hoặc chưa đầy đủ, kịp thời phối hợp với phòng chuyên môn để xử lý trước khi trả kết quả. Công chức thực hiện kiểm tra, đối chiếu thông tin hồ sơ và xác định thủ tục hành chính có phát sinh phí, lệ phí hay không theo quy định. Trường hợp có phát sinh, xác định rõ mức thu, phương thức thu và hình thức thanh toán phù hợp với từng trường hợp cụ thể. Thông tin về phí, lệ phí phải được cập nhật trên hệ thống và sẵn sàng thông báo cho tổ chức, cá nhân trước khi thực hiện trả kết quả.	Công chức tại trung tâm phục vụ HCC	Không tính thời gian	Kết quả giải quyết TTHC
B3	**Xác định hình thức, cách thức trả kết quả giải quyết TTHC** Căn cứ thông tin đã đăng ký trong hồ sơ hoặc đề nghị hợp lệ của công dân, công chức phụ trách việc trả kết quả xác định hình thức trả kết quả, bao gồm: - Trả trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ HCC - Trả qua dịch vụ bưu chính công ích - Trả trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công Việc xác định hình thức trả kết quả phải bảo đảm phù hợp với quy định pháp luật và nhu cầu của	Công chức tại trung tâm phục vụ HCC	Không tính thời gian	Kết quả giải quyết TTHC

	công dân khi đăng ký ban đầu, đồng thời gắn với phương thức thu phí, lệ phí tương ứng			
B4	**Lưu trữ và hoàn tất hồ sơ giải quyết TTHC** Sau khi hoàn tất việc trả kết quả theo từng hình thức, Trung tâm phục vụ HCC thực hiện cập nhật trạng thái hoàn thành trên hệ thống. Hồ sơ được lưu trữ đầy đủ dưới dạng điện tử và hồ sơ giấy (nếu có) theo quy định về lưu trữ, bảo đảm phục vụ công tác tra cứu, kiểm tra khi cần thiết.	Công chức tại trung tâm phục vụ HCC	Theo quy định	Hồ sơ TTHC
2	**QUY TRÌNH TRẢ KẾT QUẢ THEO TỪNG HÌNH THỨC CỤ THỂ**			
2.1 Trả kết quả trực tiếp tại Trung tâm phục vụ HCC				
B1	**Thông báo và hướng dẫn người dân nhận kết quả giải quyết TTHC** Trung tâm thực hiện thông báo cho tổ chức, cá nhân về thời gian, địa điểm, các thông tin về nghĩa vụ nộp phí, lệ phí (nếu có)nhận kết quả thông qua tin nhắn SMS, thư điện tử hoặc thông báo trên Cổng Dịch vụ công. Nội dung thông báo phải nêu rõ số tiền, hình thức thanh toán và địa điểm thực hiện. Khi người dân đến nhận kết quả, công chức hướng dẫn thực hiện các thủ tục cần thiết theo quy định: Xuất trình giấy tờ cá nhân, phiếu hẹn trả kết quả …	Công chức tại trung tâm phục vụ HCC	Không tính thời gian	Kết quả giải quyết TTHC
B2	**Đối chiếu, thu phí, lệ phí và trả kết quả** Công chức thực hiện kiểm tra giấy tờ tùy thân hoặc thông tin xác thực của người nhận. Trường hợp nhận thay phải có giấy ủy quyền hợp lệ. Tiến hành thu phí, lệ phí, có thể thực hiện bằng tiền mặt hoặc phương thức thanh toán điện tử theo quy định Sau khi hoàn tất việc thu phí, công chức cấp biên lai theo quy định và thực hiện bàn giao kết quả cho tổ chức, cá nhân.	Công chức tại trung tâm phục vụ HCC	Không tính thời gian	Kết quả giải quyết TTHC; Biên lai thu phí, lệ phí; Sổ trả kết quả;

	Đồng thời, yêu cầu người nhận ký xác nhận vào sổ theo dõi hoặc hệ thống điện tử. Đối với hồ sơ có bản gốc đã nộp để đối chiếu, thực hiện trả lại đầy đủ cho công dân.			
2.2 Trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích				
B1	**- Thông báo kết quả giải quyết TTHC và xác nhận phương thức thanh toán phí, lệ phí** Trung tâm phục vụ HCC thông báo cho người dân về số tiền phí, lệ phí cần nộp và phương thức thanh toán trước khi gửi kết quả. Trường hợp thanh toán trước, xác nhận đã hoàn thành nghĩa vụ tài chính trên hệ thống. Trường hợp thu hộ qua bưu chính, thực hiện thỏa thuận với đơn vị bưu chính để thu phí, lệ phí khi phát kết quả theo quy định. **- Lập hồ sơ gửi bưu chính** Công chức Trung tâm phục vụ HCC lập danh sách và chuẩn bị hồ sơ gửi qua dịch vụ bưu chính công ích, bao gồm kết quả giải quyết TTHC và các giấy tờ liên quan. Hồ sơ được đóng gói, niêm phong và ghi rõ thông tin người nhận theo quy định	Công chức tại trung tâm phục vụ HCC	Không tính thời gian	Kết quả giải quyết TTHC; Biên lai thu phí, lệ phí;
B2	**Bàn giao kết quả giải quyết TTHC cho đơn vị bưu chính** Trung tâm phục vụ HCC thực hiện bàn giao hồ sơ cho đơn vị bưu chính công ích theo quy định, lập biên bản bàn giao và cập nhật thông tin vận chuyển trên hệ thống. Đồng thời thông báo cho người dân về việc kết quả đã được chuyển phát.	Công chức tại trung tâm phục vụ HCC	Không tính thời gian	Kết quả giải quyết TTHC; Biên lai thu phí, lệ phí;
B3	**Theo dõi và xác nhận hoàn thành** Công chức phụ trách trả hồ sơ tại Trung tâm phục vụ HCC theo dõi tình trạng phát kết quả thông qua hệ thống hoặc phối hợp với đơn vị bưu chính. Sau khi xác nhận kết quả đã được phát thành công, thực hiện cập nhật trạng thái hoàn thành trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục	Công chức tại trung tâm phục vụ HCC	Theo quy định	Kết quả giải quyết TTHC; Biên lai thu phí, lệ phí;

	hành chính.			
2.3 Trả kết quả trực tuyến qua cổng Dịch vụ công quốc gia				
B1	**Cập nhật và công khai kết quả điện tử** Công chức Trung tâm phục vụ HCC cập nhật kết quả điện tử lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và Cổng Dịch vụ công, bảo đảm kết quả được hiển thị đầy đủ, chính xác và có giá trị pháp lý theo quy định. **Yêu cầu thanh toán điện tử** Hệ thống thông báo cho tổ chức, cá nhân về nghĩa vụ thanh toán phí, lệ phí trước khi nhận kết quả. Người dân thực hiện thanh toán qua Cổng Dịch vụ công hoặc các nền tảng thanh toán tích hợp.	Công chức tại trung tâm phục vụ HCC	Tối đa 2 giờ làm việc	Kết quả giải quyết TTHC; Biên lai thu phí, lệ phí;
B2	**Thông báo và hướng dẫn người dân nhận kết quả điện tử của TTHC** Sau khi hệ thống xác nhận đã hoàn thành nghĩa vụ tài chính, kết quả điện tử được cung cấp cho người dân thông qua tài khoản trên Cổng Dịch vụ công. Đồng thời gửi thông báo qua SMS/email để người dân truy cập và sử dụng kết quả. Hệ thống gửi thông báo cho tổ chức, cá nhân qua tài khoản dịch vụ công, tin nhắn SMS hoặc thư điện tử. Công chức hướng dẫn người dân truy cập hệ thống để tra cứu, tải về hoặc sử dụng kết quả điện tử theo quy định.	Công chức tại trung tâm phục vụ HCC	Không tính thời gian	Kết quả giải quyết TTHC; Biên lai thu phí, lệ phí;
	Kết thúc toàn bộ quá trình tiếp nhận, giải quyết, phê duyệt, trả kết quả của TTHC			

5. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	Mẫu theo Thông tư số 03/2025/TT-VPCP	Các biểu mẫu theo quy định tại cổng Dịch vụ công quốc gia: - Mẫu số 06: Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Mẫu số 07: Sổ theo dõi hồ sơ

2	…	…

6. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ lưu trữ	Hình thức	Thời gian lưu trữ
1.	…		
2.	…		
3.	…		
Hồ sơ quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC được lưu trữ theo hình thức nộp và giải quyết TTHC. Trung tâm Phục vụ HCC và phòng chuyên môn chịu trách nhiệm lưu giữ, quản lý và bảo quản các hồ sơ liên quan.			