

Số: /QĐ-UBND

Vĩnh Bảo, ngày tháng năm 2026

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính  
trên địa bàn xã Vĩnh Bảo**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ VĨNH BẢO**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;*

*Căn cứ 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 Bộ phận một cửa và công dịch vụ công quốc gia;*

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

*Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 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;*

*Căn cứ Quyết định số 57/2025/QĐ-UBND ngày 06/7/2025 của Ủy ban nhân dân xã Vĩnh Bảo Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vĩnh Bảo;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã Vĩnh Bảo.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công, Thủ trưởng các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã Vĩnh Bảo, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Trung tâm PVHCC TP;
- TT. Đảng ủy, HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Công TTĐT xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Minh Đức**

## QUY CHẾ

### Phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã Vĩnh Bảo

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2026  
của Ủy ban nhân dân xã Vĩnh Bảo)

#### Chương I

#### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

##### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

###### 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, nội dung, trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vĩnh Bảo (sau đây viết tắt là Trung tâm) với các phòng chuyên môn thuộc UBND xã và các cơ quan có liên quan (sau đây viết tắt là các đơn vị) trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) được thực hiện tại Trung tâm.

###### 2. Đối tượng áp dụng

a) Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã; các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn xã; và doanh nghiệp bưu chính công ích được giao thực hiện một hoặc một số công việc về hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC.

b) Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm và công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của các đơn vị được giao các nhiệm vụ, quyền hạn liên quan đến TTHC.

c) Tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

##### Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

1. Đảm bảo thống nhất, công khai, minh bạch, kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng quy định pháp luật, đảm bảo sự tham gia của tổ chức, cá nhân trong việc giám sát, đánh giá kết quả giải quyết TTHC và phản ánh, kiến nghị, khiếu nại trong quá trình thực hiện TTHC.

2. Thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền; các nội dung phối hợp phải kịp thời, không trùng lặp, chồng chéo chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị.

3. Trung tâm chủ trì phối hợp với các đơn vị trong việc quản lý, kiểm tra, giám sát theo dõi, đôn đốc, đánh giá kết quả công việc của đội ngũ công chức, viên chức của các cơ quan có liên quan được cử đến thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ.

4. Trung tâm là đầu mối hướng dẫn về kiểm soát TTHC; hỗ trợ, phối hợp giải quyết; trả kết quả và thu phí và lệ phí (nếu có) theo đúng quy định; phối hợp

thực hiện công tác số hoá và ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số phục vụ người dân, doanh nghiệp; các cơ quan có liên quan không được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, thu phí và lệ phí tại cơ quan, đơn vị.

5. Các đơn vị có trách nhiệm thực hiện giải quyết TTHC theo thẩm quyền, chịu trách nhiệm trước UBND xã và pháp luật về kết quả giải quyết TTHC và chịu trách nhiệm trả lời, giải quyết khi có khiếu nại của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền.

## **Chương II**

### **NỘI DUNG VÀ TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP GIỮA TRUNG TÂM VỚI CÁC ĐƠN VỊ**

#### **Mục 1. TRÁCH NHIỆM CỦA TRUNG TÂM**

##### **Điều 3. Kiểm soát thủ tục hành chính**

1. Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát TTHC, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý của UBND xã ; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, báo cáo kịp thời theo quy định.

2. Hướng dẫn nghiệp vụ cho công chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC của các phòng chuyên môn thuộc UBND xã .

3. Rà soát, đánh giá TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn theo kế hoạch rà soát, đánh giá hàng năm; đề xuất UBND thành phố thực hiện các giải pháp về đơn giản hóa TTHC, tiết kiệm chi phí, thời gian cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC.

4. Phối hợp triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC và cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại địa phương. Tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn, phổ biến, giáo dục, theo dõi thi hành pháp luật, các văn bản liên quan đến TTHC, cải cách TTHC.

##### **Điều 4. Rà soát, niêm yết thủ tục hành chính**

1. Niêm yết công khai nội dung TTHC, phí, lệ phí thực hiện tại Trung tâm theo quy định. Nội dung niêm yết bảo đảm đầy đủ, chính xác, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác, ứng dụng công nghệ thông tin tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tìm hiểu và thực hiện TTHC.

2. Thường xuyên kiểm tra, rà soát, cập nhật kịp thời các quy định mới, điều chỉnh, bổ sung, bãi bỏ về nội dung TTHC.

##### **Điều 5. Tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính**

###### **1. Hướng dẫn, tiếp nhận TTHC**

a) Theo dõi, giám sát, đôn đốc công chức, viên chức trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ TTHC; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

b) Tổ chức chuyển hồ sơ đã tiếp nhận đến các cơ quan có liên quan để giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật. Việc giao nhận hồ sơ thực hiện *(theo Mẫu số 06)*

c) Chủ trì, phối hợp với các đơn vị hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực TTHC; hướng dẫn, hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến; cung cấp các dịch vụ theo đề nghị của tổ chức, người dân về tư vấn pháp lý, công chứng, chứng thực, hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí, ...

d) Đối với hồ sơ TTHC được tiếp nhận theo hướng phi địa giới hành chính, cán bộ thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận và số hoá theo quy định và chuyển hồ sơ điện tử *(thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố)* về cho cơ quan chuyên môn giải quyết TTHC; đồng thời chuyển hồ sơ giấy về cho đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC *(đối với những thành phần hồ sơ được số hóa lần đầu)*.

## **2. Trả kết quả giải quyết TTHC**

a) Trung tâm tiếp nhận kết quả giải quyết TTHC từ các đơn vị và thực hiện trả cho tổ chức, cá nhân đảm bảo nhanh gọn, chính xác và theo đúng quy định tại Nghị định 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ và các quy định hiện hành.

b) Trung tâm là đầu mối duy nhất trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân *(bao gồm hồ sơ trực tiếp, trực tuyến)*.

## **3. Thu phí, lệ phí giải quyết TTHC**

a) Phối hợp với các đơn vị cập nhật đầy đủ, kịp thời, công bố công khai, chính xác thông tin về các loại, mức phí và lệ phí phải thu trên từng lĩnh vực thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật; hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân lựa chọn, sử dụng hình thức nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC phù hợp; tổ chức thu phí, lệ phí giải quyết TTHC tập trung tại Trung tâm.

Trung tâm là đầu mối duy nhất thực hiện việc thu phí và lệ phí đối với những TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các đơn vị đang được áp dụng thực hiện tại Trung tâm.

b) Nộp tiền vào tài khoản tiền gửi của Trung tâm tại Kho bạc Nhà nước. Định kỳ hàng tháng trung tâm đối chiếu với Kho bạc Nhà nước và thực hiện quyết toán quy định của pháp luật.

## **Điều 6. Tiếp nhận, bố trí cơ sở vật chất, quản lý công chức, viên chức các đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm.**

1. Trung tâm có trách nhiệm tiếp nhận công chức, viên chức do các đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm đáp ứng điều kiện, tiêu chuẩn theo quy định tại Điều 11, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ và chỉ đạo của UBND xã; Từ chối tiếp nhận đối với công chức, viên chức không đáp ứng điều kiện, tiêu chuẩn theo quy định hoặc chủ động đề nghị với đơn vị thay công chức, viên chức vi phạm pháp luật, kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy định về văn hóa công sở, năng lực chuyên môn

không đáp ứng được nhiệm vụ, làm ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân khi tham gia TTHC; Chủ động đề nghị các đơn vị cử bổ sung công chức, viên chức đến Trung tâm để kịp thời tiếp nhận TTHC khi tăng, giảm số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

2. Chuẩn bị cơ sở vật chất, trang thiết bị; tổ chức, bố trí vị trí, nhóm vị trí làm việc cho công chức, viên chức các đơn vị được cử đến làm việc tại Trung tâm, đảm bảo phù hợp, hiệu quả, khoa học. Triển khai hệ thống giám sát dịch vụ công trực tuyến được cung cấp tại Trung tâm và trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố; phối hợp thực hiện kết nối, liên thông, tích hợp, chia sẻ dữ liệu về giải quyết TTHC.

3. Phối hợp với cơ quan liên quan, chủ động đề xuất UBND xã phê duyệt trang bị, lắp đặt, nâng cấp cơ sở vật chất tại Trung tâm; tập huấn, đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; đề xuất thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác đảm bảo tiết kiệm, hiệu quả, chống lãng phí.

4. Quản lý, theo dõi, nhận xét, đánh giá kết quả việc thực thi nhiệm vụ, công vụ của đội ngũ công chức, viên chức các đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm.

5. Theo dõi, kiểm tra, giám sát doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

6. Nhận xét, đánh giá kết quả công tác hàng năm hoặc khi có yêu cầu đối với công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

### **Điều 7. Thực hiện chế độ chính sách**

1. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị tham mưu, đề xuất cơ quan có thẩm quyền quyết định chính sách hỗ trợ cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

2. Đề xuất với cơ quan, đơn vị có thẩm quyền kịp thời khen thưởng đối với cán bộ, công chức, viên chức có thành tích xuất sắc trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC; kiến nghị phê bình, kỷ luật công chức, viên chức có hành vi vi phạm nội quy, quy định.

### **Điều 8. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại**

1. Trung tâm công khai số điện thoại đường dây nóng kết hợp với địa chỉ hộp thư điện tử, phiếu góp ý... để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC.

2. Sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, Trung tâm có trách nhiệm tổng hợp, xem xét xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo nguyên tắc:

a) Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến hoạt động, điều hành của Trung tâm, Trung tâm chủ trì giải quyết, có văn bản trả lời tổ chức, cá nhân theo quy định.

Trường hợp kiến nghị có liên quan đến nhân sự của cơ quan bưu chính công ích, Trung tâm phối hợp với đơn vị tiến hành xử lý hành vi vi phạm, công khai kết quả xử lý và thông báo cho tổ chức, người dân.

b) Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến trách nhiệm của các cơ quan có liên quan, thực hiện chuyển đơn đến các cơ quan xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

## **Mục 2. TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ**

### **Điều 9. Kiểm soát thủ tục hành chính**

1. Hàng năm, xây dựng Chương trình, Kế hoạch về kiểm soát TTHC thuộc phạm vi quản lý của đơn vị và gửi về UBND xã (*thông qua Trung tâm*).

2. Căn cứ vào các Kế hoạch về rà soát, đánh giá TTHC của tỉnh, của các Bộ ngành. Các cơ quan có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm tiến hành rà soát, đánh giá TTHC hoặc nhóm TTHC, quy định hành chính có liên quan bảo đảm đúng mục tiêu và tiến độ.

3. Thực hiện chế độ báo cáo theo quy định.

### **Điều 10. Rà soát, niêm yết thủ tục hành chính**

1. Ngay sau khi có Quyết định công bố, các đơn vị có trách nhiệm thông báo và cung cấp cho Trung tâm 01 (*một*) bản giấy đầy đủ, chính xác của từng TTHC (*đính kèm mã QR quét bản điện tử*) để Trung tâm thực hiện niêm yết công khai theo quy định.

2. Cập nhật đầy đủ, kịp thời các TTHC, nội dung điều chỉnh, thay đổi về TTHC trên Cổng thông tin điện tử của UBND xã (*bao gồm trình tự, cách thức thực hiện, thành phần hồ sơ, biểu mẫu kê khai kèm theo ví dụ minh họa, thời gian giải quyết, mức phí, lệ phí*).

### **Điều 11. Giải quyết thủ tục hành chính**

1. Các đơn vị thực hiện giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 19, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ và các quy định hiện hành.

a) Đối với hồ sơ sau khi tiếp nhận, thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, các đơn vị trả lại và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do để gửi tổ chức, cá nhân theo (*Mẫu số 03*); đồng thời đính kèm văn bản trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Thời hạn thông báo phải nằm trong thời hạn giải quyết hồ sơ.

b) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, các đơn vị thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung (*Mẫu số 02*), để gửi tổ chức, cá nhân, đồng thời đính kèm văn bản yêu cầu bổ sung trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố. Việc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn 08 (*tám*) giờ làm việc kể từ khi hệ thống

tiếp nhận (*trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian*). Thủ trưởng các đơn vị chỉ đạo, quán triệt công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trước khi tiếp nhận theo nguyên tắc chỉ hướng dẫn 01 (*một*) lần đầy đủ, chính xác; không tự ý yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung các hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định.

c) Đối với hồ sơ quá hạn, đơn vị phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm, đồng thời gửi văn bản xin lỗi đến tổ chức, cá nhân ghi rõ lý do kèm thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả (*Mẫu số 04*), đồng thời đính kèm văn bản xin lỗi trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá 01 (*một*) lần.

2. Chỉ đạo, giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, chủ động hướng dẫn tổ chức, cá nhân cách thức tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích trong nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC.

### **Điều 12. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

Sau khi có kết quả giải quyết TTHC, các đơn vị thực hiện chuyển kết quả bản điện tử qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và bàn giao kết quả bản giấy cho Trung tâm đã tiếp nhận hồ sơ, thời gian bàn giao tùy thuộc vào thời hạn ghi trên giấy hẹn.

+ Trường hợp giấy hẹn chỉ ghi ngày trả, thời gian bàn giao chậm nhất vào cuối giờ làm việc buổi chiều trước ngày trả kết quả theo giấy hẹn.

+ Trường hợp giấy hẹn ghi rõ giờ trả kết quả, bàn giao trước 02 (*hai*) giờ làm việc theo giấy hẹn.

### **Điều 13. Cử công chức, viên chức tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm**

1. Thủ trưởng các đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và thẩm định, giải quyết TTHC tại Trung tâm phải là những người có phẩm chất đạo đức tốt, có khả năng giao tiếp, chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin thành thạo, phù hợp, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử người khác thay thế.

Các tổ chức cung cấp dịch vụ công, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm cử nhân viên đến làm việc tại Trung tâm đảm bảo phù hợp với vị trí, nhiệm vụ.

2. Thời hạn cán bộ, công chức, viên chức cử đến làm việc tại Trung tâm tối thiểu 06 tháng và tối đa không quá 24 tháng mỗi đợt.

### **Điều 14. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của tổ chức, cá nhân**

1. Giải quyết kịp thời, triệt để các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC do Trung tâm tiếp nhận, chuyển đến.

2. Có trách nhiệm trả lời bằng văn bản gửi đến tổ chức, cá nhân và gửi 01 (một) bản kết quả xử lý cho Trung tâm để tổng hợp, theo dõi, báo cáo UBND thành phố.

3. Cử đại diện lãnh đạo công chức, viên chức phụ trách phối hợp với Trung tâm để giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

### **Chương III**

#### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

##### **Điều 15. Thời gian làm việc, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả**

1. Thời gian làm việc của công chức, viên chức tại Trung tâm: Theo quy định hiện hành.

2. Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: Theo quy định thời gian làm việc của UBND thành phố Hải Phòng.

3. Thời gian giải quyết TTHC do cấp thẩm quyền quy định.

##### **Điều 16. Trách nhiệm thi hành**

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, các phòng chuyên môn thuộc UBND xã và các đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Phòng Văn hoá - Xã hội có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến công nghệ thông tin về chuyển đổi số, đào tạo, tập huấn nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ cho đội ngũ công chức, viên chức được giao đảm nhận các nhiệm vụ liên quan đến TTHC.

3. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị các cơ quan có liên quan, các đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về UBND xã (qua Trung tâm) để tổng hợp báo cáo cấp có thẩm quyền điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

TÊN CẤP TỈNH/CẤP XÃ (hoặc) BỘ,  
NGÀNH

TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ/CẤP XÃ

Số:...../PBS- ....

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

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

**PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ**

Hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức:.....

Số định danh cá nhân/tổ chức:.....

Mã hồ sơ (nếu có):.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại..... Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả ..... yêu cầu Ông (Bà)/Tổ chức ..... hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

.....

Lý do: .....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông (Bà)/Tổ chức liên hệ với ..... số điện thoại..... để được hướng dẫn.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**

(Ký và ghi rõ họ tên hoặc  
chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 03

TÊN CẤP TỈNH/CẤP XÃ (hoặc) BỘ,  
NGÀNH

TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ/CẤP XÃ

Số:..... /PTC- ....

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

..., ngày ..... tháng ... năm...

**PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.....

Tiếp nhận hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức:.....

Số định danh cá nhân/tổ chức:.....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email:.....

Mã hồ sơ (nếu có):.....

Qua xem xét, Trung tâm Phục vụ hành chính công/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)/Tổ chức được biết và phối hợp thực hiện.

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên hoặc  
chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)

TÊN BỘ, NGÀNH/CẤP TỈNH  
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ/CẤP XÃ

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

Số:..... /PXL

..., ngày ..... tháng ..... năm...

**VĂN BẢN XIN LỖI VÀ ĐỀ NGHỊ GIA HẠN THỜI GIAN GIẢI QUYẾT**

Kính gửi: Ông (Bà)/Tổ chức.....

Ngày...tháng.....năm... , (*tên cơ quan, đơn vị*) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (*tên thủ tục hành chính*) của Ông (Bà)/ Tổ chức ; số định danh cá nhân/tổ chức...; mã số hồ sơ ;

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

Tuy nhiên đến nay, (*tên cơ quan, đơn vị*) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức đúng theo thời gian hẹn trả kết quả ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

Lý do:.....

(*Tên cơ quan, đơn vị*) xin trân trọng gửi lời xin lỗi đến Ông (Bà)/Tổ chức vì sự chậm trễ trong quá trình giải quyết hồ sơ có thể gây phiền hà, tốn kém về chi phí, công sức của Ông (Bà)/Tổ chức.

(*Tên cơ quan, đơn vị*) đề nghị được hẹn lại ngày trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông (Bà)/Tổ chức vào ngày ... tháng ... năm ...<sup>1</sup>

(*Tên cơ quan, đơn vị*) rất mong nhận được sự thông cảm của Ông (Bà)/Tổ chức vì sự chậm trễ này.

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

(*Ký và ghi rõ họ tên hoặc  
chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử*)

<sup>1</sup> Thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả tối đa bằng thời gian giải quyết TTHC theo quy định.

TÊN CẤP TỈNH/CẤP XÃ (hoặc) BỘ,  
NGÀNH  
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ/CẤP XÃ

Số:..... /TBD- ...

Mẫu số 05  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

..., ngày ..... tháng ... năm...

### THÔNG BÁO DỪNG GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả .... đã tiếp nhận hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức: .....

Số định danh cá nhân/tổ chức: .....

Mã hồ sơ:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Qua kiểm tra, đến nay, mã hồ sơ.... chưa có quyết định giải quyết thủ tục hành chính hoặc có văn bản thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Theo đề nghị ngày.... tháng.... năm .... của Ông (Bà)/Tổ chức..... về việc dừng thực hiện hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, lý do: ....., Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo dừng giải quyết hồ sơ nêu trên.

Đề nghị Ông (Bà)/Tổ chức liên hệ Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả .... để nhận lại hồ sơ giấy và phí, lệ phí đã nộp <sup>2</sup>(nếu có).

Xin thông báo cho Ông (Bà)/Tổ chức được biết.

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

(Ký và ghi rõ họ tên hoặc  
chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)

<sup>2</sup> Việc trả lại hồ sơ giấy, phí, lệ phí đã nộp thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

TÊN CẤP TỈNH/CẤP XÃ (hoặc) BỘ,  
 NGÀNH  
 TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH  
 CÔNG (hoặc)  
 BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Mẫu số 05  
**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

Số:..... /PKS-TTPVHCC (BPTNTKQ)

### 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: Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả 2. Nhận:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
	<b>Người giao</b>	<b>Người nhận</b>		
1. Giao:..... 2. Nhận: .....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
	<b>Người giao</b>	<b>Người nhận</b>		
1. Giao: ..... 2. Nhận: .....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
	<b>Người giao</b>	<b>Người nhận</b>		
.....	.....			
.....	.....			
.....	.....			
1. Giao:..... 2. Nhận: Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
	<b>Người giao</b>	<b>Người nhận</b>		

#### **Ghi chú:**

- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.
- Việc lưu vết được thực hiện tự động theo chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử.