

Số: 09 /2016/QĐ-UBND

Kon Tum, ngày 14 tháng 3 năm 2016

### QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Kon Tum**

### ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 03 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 489/TTr-SNV ngày 03/12/2015 và Tờ trình số 524/TTr-SNV ngày 31/12/2015,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Kon Tum.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 123/QĐ-CT ngày 06 tháng 3 năm 2008 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Kon Tum.

**Điều 3.** Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Trưởng Ban quản lý Khu kinh tế tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện,

thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Ủy ban nhân dân tỉnh;
- Cục Kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật (Bộ Tư pháp);
- Công an tỉnh Kon Tum;
- Cục Thuế tỉnh Kon Tum;
- Ngân hàng Nhà nước tỉnh Kon Tum;
- Kho bạc Nhà nước tỉnh Kon Tum;
- Bảo hiểm xã hội Việt Nam tỉnh Kon Tum;
- Chi cục Hải quan tỉnh Kon Tum;
- HĐND, UBND các huyện, thành phố;
- Sở Nội vụ;
- Sở Tư pháp;
- Công báo tỉnh;
- Báo Kon Tum;
- Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh;
- Chi cục Văn thư – Lưu trữ (Sở Nội vụ);
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, TH2 *hu*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Đào Xuân Quý**

**QUY CHẾ**

**Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông  
tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Kon Tum**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số *09* /2016/QĐ-UBND ngày *14* tháng *3*..  
năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum)

**Chương I  
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định cụ thể việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Kon Tum, bao gồm nguyên tắc, cơ quan áp dụng, phạm vi áp dụng, quy trình thực hiện, kinh phí thực hiện, trách nhiệm triển khai cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; khen thưởng, kỷ luật; hình thức triển khai cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đối với các xã thuộc vùng đặc biệt khó khăn, xã biên giới và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh có ít giao dịch của tổ chức, cá nhân.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

1. Các cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh gồm: Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã).

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong quá trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh.

3. Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh gồm: Công an tỉnh Kon Tum, Cục Thuế tỉnh Kon Tum, Kho bạc Nhà nước tỉnh Kon Tum, Ngân hàng Nhà nước tỉnh Kon Tum, Chi cục Hải quan tỉnh Kon Tum, Bảo hiểm xã hội Việt Nam tỉnh Kon Tum (sau đây gọi chung là các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc) áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo quy định của Bộ, ngành chủ quản.

**Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính, phí, lệ phí tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức. Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại một cơ quan chuyên môn.

3. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, phòng, ban, các bộ phận chuyên môn và công chức của các cơ quan hành chính nhà nước để giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức theo đúng quy định của pháp luật.

4. Bảo đảm công bằng, không phân biệt đối xử giữa các cá nhân, tổ chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

5. Mọi trường hợp làm quá hạn giải quyết hồ sơ hoặc sai sót trong tiếp nhận hồ sơ dẫn đến phải yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ thì cơ quan, bộ phận có liên quan phải xin lỗi cá nhân, tổ chức bằng văn bản có xác nhận của Thủ trưởng cơ quan theo quy định. Văn bản xin lỗi được in thành hai (02) bản, một bản gửi cá nhân, tổ chức, một bản lưu trong hồ sơ.

#### **Điều 4. Phạm vi áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

1. Tất cả các thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh đều phải được giải quyết thông qua cơ chế một cửa hoặc cơ chế một cửa liên thông.

2. Cơ chế một cửa được áp dụng trong giải quyết các thủ tục hành chính mà toàn bộ các bước từ tiếp nhận, giải quyết đến trả kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền của một cơ quan hành chính.

3. Cơ chế một cửa liên thông được áp dụng trong giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của hai cơ quan hành chính trở lên, cụ thể:

a) Đối với các thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực đầu tư, đất đai, đăng ký kinh doanh, cấp giấy phép xây dựng, tư pháp: Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh được giao trách nhiệm chủ trì căn cứ vào quy định, hướng dẫn của Bộ quản lý ngành, lĩnh vực phối hợp với các cơ quan có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai thực hiện thống nhất trên địa bàn tỉnh.

b) Đối với các thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực khác ngoài các lĩnh vực nêu tại điểm a Khoản này:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với cơ quan có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh quy định cụ thể việc thực hiện cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết các thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý ngành, lĩnh vực.

- Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Sở Tư pháp thẩm định, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, ban hành các quy định về thực hiện cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết các thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực do các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng.

## **Chương II**

### **QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

#### **Điều 5. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa**

1. Tiếp nhận hồ sơ

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính (ghi rõ địa chỉ nhận hồ sơ là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan) hoặc nộp trực tuyến (đối với những thủ tục hành chính đã áp dụng thực hiện trực tuyến từ mức độ 3 trở lên).

b) Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

- Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể bằng Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ theo mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương (sau đây viết tắt là Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg). Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ gửi trực tiếp cho cá nhân, tổ chức hoặc gửi qua đường bưu chính (nếu hồ sơ được nộp qua đường bưu chính) hoặc gửi qua hộp thư điện tử của cá nhân, tổ chức (nếu hồ sơ được nộp trực tuyến).

c) Trường hợp hồ sơ đã hợp lệ, công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg và phần mềm điện tử (nếu có); lập và giao Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg trực tiếp cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ (đối với hồ sơ được nộp qua đường bưu chính hoặc nộp trực tuyến thì không cần lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả).

d) Trường hợp công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được phân công giải quyết hồ sơ thì nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có), cụ thể:

- Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

- Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

đ) Trường hợp cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu chính không đúng địa chỉ tiếp nhận là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì cơ quan, tổ chức nhận được hồ sơ có trách nhiệm chuyển lại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để xử lý theo quy định.

## 2. Chuyển hồ sơ

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm c, Khoản 1 Điều này, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg.

b) Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan, tổ chức liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

### 3. Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan, tổ chức phân công cán bộ, công chức giải quyết như sau:

a) Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu tại cơ quan giải quyết.

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo Mẫu số 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này (*trường hợp sai sót do khâu tiếp nhận của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì Thông báo rõ lý do và có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức theo Mẫu số 08 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này*). Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ.

c) Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b Khoản này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 06 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

d) Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, hẹn lại thời hạn trả kết quả theo Mẫu số 07 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này.

### 4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có) và thực hiện như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có); trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính (cước phí bưu chính do cá nhân, tổ chức chi trả); nếu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 thì việc trả kết quả và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức đề yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này và văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo Mẫu số 08 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ).

c) Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 06 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này.

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức do làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức theo Mẫu số 07 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này.

đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả.

e) Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

## **Điều 6. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông**

### **1. Các loại hình liên thông**

Thực hiện theo quy định tại khoản 1, Điều 7 Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg.

### **2. Quy trình liên thông**

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cơ quan chủ trì) hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính (ghi rõ địa chỉ nhận hồ sơ là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan) hoặc nộp trực tuyến (đối với những thủ tục hành chính đã áp dụng thực hiện trực tuyến từ mức độ 3 trở lên).

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm b, c Khoản 1 Điều 5 Quy chế này.

c) Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan chủ trì tổ chức lấy ý kiến của các cơ quan phối hợp bằng văn bản, cơ quan được hỏi ý kiến phải trả lời trong thời gian quy định. Trường hợp việc giải quyết thủ tục hành chính cần được thực hiện sau khi có kết quả giải quyết của cơ quan phối hợp thì cơ quan chủ trì gửi văn bản, hồ sơ cho cơ quan phối hợp để giải quyết trong thời gian quy định.

d) Trên cơ sở giải quyết hồ sơ của các cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định và trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

đ) Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo Mẫu số 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này. Thời gian mà

các cơ quan chuyên môn, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản xin lỗi theo Mẫu số 08 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ) và yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan có trách nhiệm.

e) Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trình cấp có thẩm quyền thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 06 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết theo quy định.

g) Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm phải có văn bản thông báo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đồng thời xin lỗi cá nhân, tổ chức của cơ quan ghi rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả theo Mẫu số 07, 08 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có), thông báo thời hạn trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

h) Trả kết quả giải quyết hồ sơ thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 5 Quy chế này.

### **Chương III** **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

#### **Điều 7. Vị trí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh đặt tại Văn phòng hoặc Phòng Hành chính – Tổ chức (nếu cơ cấu tổ chức của cơ quan không có Văn phòng) và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng hoặc Phòng Hành chính – Tổ chức của cơ quan.

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện đặt tại Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện; chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

3. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã; chịu sự quản lý, chỉ đạo của Ủy ban nhân dân cấp xã.

4. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được bố trí tại mặt tiền, tầng trệt của cơ quan, thuận lợi cho việc liên hệ, giao dịch của cá nhân, tổ chức và có biển tên ghi rõ “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả”.

#### **Điều 8. Diện tích phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Diện tích phòng làm việc tối thiểu của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã: 40m<sup>2</sup>.



b) Đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện: 80m<sup>2</sup>.

2. Khuyến khích các cơ quan hành chính bố trí diện tích trên mức tối thiểu để phục vụ tốt nhu cầu giao dịch của cá nhân, tổ chức. Trong tổng diện tích phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải dành khoảng 50% diện tích để bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

### **Điều 9. Trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan hành chính phải đảm bảo mức tối thiểu, gồm: máy vi tính, máy photocopy, máy fax, máy in, điện thoại cố định, ghế ngồi, bàn làm việc, nước uống, quạt mát hoặc máy điều hòa nhiệt độ.

2. Tùy vào điều kiện thực tế, khối lượng, tính chất công việc từng cơ quan hành chính, người đứng đầu cơ quan hành chính bố trí các trang thiết bị cần thiết khác để đáp ứng nhu cầu làm việc và yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

3. Các trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải được bố trí, sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp. Ghế ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức phải được xếp thành các băng tập trung, cố định, đối diện với hướng ngồi của công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Ghế ngồi phục vụ cá nhân, tổ chức trong giao dịch với công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải có chiều cao phù hợp với bàn làm việc, tạo thuận lợi tối đa cho cá nhân, tổ chức trong quá trình giao dịch. Không bố trí khung kính ngăn cách giữa cá nhân, tổ chức với công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

4. Các cơ quan hành chính đã áp dụng, triển khai cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông hiện đại thì bố trí trang thiết bị cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo Đề án đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt, đồng thời bảo đảm quy định tại các Khoản 1, 2, 3 Điều này và điểm b, khoản 2 Điều 9 Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg.

### **Điều 10. Thời gian làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh giao dịch với cá nhân, tổ chức cùng một khoảng thời gian thống nhất (buổi sáng từ 7 giờ đến 11 giờ, buổi chiều từ 13 giờ đến 16 giờ 30 phút) từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần trừ ngày nghỉ lễ theo quy định.

2. Thời gian còn lại trong ngày làm việc, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả sử dụng để sắp xếp, tổng hợp, bàn giao, luân chuyển hồ sơ.

### **Điều 11. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Yêu cầu, trách nhiệm, quyền lợi của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện theo quy định tại các Khoản 1, 2, 3 Điều 10 Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg.

2. Quản lý công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng hoặc Trưởng phòng Hành chính – Tổ chức của cơ quan.

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện thuộc biên chế Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện, chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

c) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã là công chức thuộc bảy (07) chức danh công chức cấp xã được quy định tại Luật Cán bộ, công chức do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương.

d) Căn cứ vào vị trí việc làm, chỉ tiêu biên chế, khối lượng, tính chất công việc từng cơ quan hành chính, người đứng đầu cơ quan hành chính phân công, bố trí công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo hình thức chuyên trách hoặc kiêm nhiệm.

## **Chương IV** **TRÁCH NHIỆM TRIỂN KHAI CƠ CHẾ MỘT CỬA,** **CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

### **Điều 12. Trách nhiệm chung của các cơ quan hành chính**

Thực hiện theo quy định tại Điều 13. Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg.

### **Điều 13. Trách nhiệm cụ thể của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Tư pháp tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố tất cả các thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý ngành, lĩnh vực (bao gồm thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã và kể cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh nếu có) theo quy định.

2. Tổ chức tập huấn nghiệp vụ giải quyết các thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý ngành, lĩnh vực cho công chức chuyên môn ở cấp huyện, cấp xã.

#### **3. Sở Nội vụ**

a) Theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đối với các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh:

- Triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

- Triển khai nhân rộng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại tại Ủy ban nhân dân cấp huyện theo quy định.

- Kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

- Báo cáo tình hình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

#### 4. Sở Tài chính

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh trình Hội đồng nhân dân tỉnh quyết định mức thu đối với các khoản thu phí, lệ phí liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính có trong danh mục thuộc thẩm quyền được phép ban hành của Hội đồng nhân dân tỉnh theo quy định.

- Hằng năm thẩm định dự toán ngân sách của các cơ quan hành chính, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong dự toán ngân sách của tỉnh theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và văn bản hướng dẫn thi hành.

#### 5. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

b) Đôn đốc, hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật cho các cơ quan hành chính triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho cá nhân, tổ chức ở mức độ 3, 4 theo quy định.

#### 6. Sở Tư pháp

a) Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm soát việc ban hành thủ tục hành chính, việc công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh.

b) Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra công tác niêm yết công khai thủ tục hành chính đối với các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh theo quy định.

### **Điều 14. Trách nhiệm của các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc**

1. Triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg và quy định của Bộ, ngành chủ quản.

2. Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan hành chính tại tỉnh thực hiện cơ chế một cửa liên thông đối với những thủ tục hành chính có liên quan.

3. Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc ở các huyện, thành phố phối hợp với chính quyền địa phương triển khai cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg, quy định của Bộ, ngành chủ quản và quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh.

**Chương V**  
**KINH PHÍ THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

**Điều 15. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

1. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách nhà nước bảo đảm, được bố trí trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm được cấp có thẩm quyền giao theo phân cấp ngân sách nhà nước.

2. Các cơ quan được huy động và sử dụng các nguồn lực hợp pháp khác để tăng cường thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý.

**Điều 16. Khen thưởng, kỷ luật**

Việc khen thưởng, kỷ luật các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thực hiện theo quy định tại Điều 15 Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg.

**Chương VI**  
**ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 17. Quy định chuyển tiếp**

1. Hình thức triển khai cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc, Thanh tra tỉnh

a) Phòng làm việc, trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc, Thanh tra tỉnh có thể sử dụng chung với các bộ phận khác của Văn phòng cơ quan nhưng phải bảo đảm mức tối thiểu theo quy định.

b) Bố trí một (01) công chức kiêm nhiệm thực hiện nhiệm vụ giao dịch với cá nhân, tổ chức khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

c) Các nội dung khác liên quan đến việc áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thực hiện đúng theo quy định tại Quy chế này và Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg.

2. Hình thức triển khai cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các xã thuộc vùng đặc biệt khó khăn, xã biên giới

a) Tùy vào điều kiện thực tế, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã bố trí phòng làm việc, trang thiết bị cần thiết để Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoạt động, phục vụ tốt nhu cầu giao dịch của cá nhân, tổ chức.

b) Các nội dung khác liên quan đến việc áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thực hiện đúng theo quy định tại Quy chế này và Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg.

3. Ủy ban nhân dân huyện Ia H'Drai và các đơn vị cấp xã trực thuộc tạm thời chưa thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông cho đến khi hoàn thiện cơ sở hạ tầng, cơ cấu tổ chức, bộ máy theo quy định.

4. Các xã thuộc vùng khó khăn, vùng đặc biệt khó khăn, xã biên giới có Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa đủ diện tích quy định tại khoản 1, Điều 7 Quy chế này phải bảo đảm đủ diện tích quy định khi cải tạo, xây mới Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

### **Điều 18. Tổ chức thực hiện**

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Trưởng Ban quản lý Khu kinh tế tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã chịu trách nhiệm chỉ đạo và tổ chức thực hiện nghiêm túc Quy chế này; định kỳ hoặc đột xuất báo cáo tình hình thực hiện về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ) theo quy định.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, tổ chức, cá nhân báo cáo kịp thời về Sở Nội vụ để tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết.

3. Giám đốc Sở Nội vụ có trách nhiệm theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc và định kỳ hoặc đột xuất báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh tình hình thực hiện Quy chế này. / *Đào Xuân Quý*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Đào Xuân Quý**



**Phụ lục**  
**MỘT SỐ BIỂU MẪU**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 09/2016/QĐ-UBND ngày 14 tháng 3 năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum)

Mẫu số 05	Mẫu thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ
Mẫu số 06	Mẫu thông báo không giải quyết TTHC
Mẫu số 07	Mẫu thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả và xin lỗi cá nhân, tổ chức
Mẫu số 08	Mẫu thư xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

.....(1).....  
.....(2).....  
Số: ... /TB- (3)

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**  
... , ngày ... tháng ... năm

**THÔNG BÁO**  
**Về việc đề nghị bổ sung hồ sơ**

Kính gửi: ..... (4) .....

Ngày ... tháng ... năm ... , ... (2)... đã nhận hồ sơ của quý (ông/bà/tổ chức) đề nghị giải quyết ... (5).

Do sai sót của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của ... (6)... (nếu có)/Sau khi thẩm tra, xác minh, hồ sơ nói trên chưa đủ điều kiện giải quyết theo quy định. Để hoàn chỉnh hồ sơ, bảo đảm giải quyết TTHC đúng quy định, đề nghị quý (ông/bà/tổ chức) vui lòng bổ sung (hoặc điều chỉnh) một số giấy tờ trong hồ sơ như sau:

- 1. ....
- 2. ....

Rất mong quý (ông/bà/tổ chức) hoàn thành việc bổ sung hồ sơ và gửi lại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của ... (6) ... trước ngày ... (7) ...

Xin trân trọng cảm ơn sự phối hợp của quý (ông/bà/tổ chức)./.

**Nơi nhận:**  
- Như trên;  
- Lưu: hồ sơ.

**LÃNH ĐẠO CƠ QUAN/ĐƠN VỊ**  
[chữ ký, họ tên, đóng dấu (nếu có)]

**Ghi chú:**

- Mẫu này áp dụng cho cơ quan/đơn vị chuyên môn trực tiếp giải quyết TTHC đề nghị cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ. Cơ quan/đơn vị chuyên môn chuyển Thông báo này đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để gửi cho cá nhân, tổ chức.

- (1): Tên cơ quan chủ quản (nếu có) của cơ quan/đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC. Ví dụ: Phòng Công chức, viên chức là đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC thì cơ quan chủ quản là Sở Nội vụ; Phòng Nội vụ huyện Đắk Tô là cơ quan trực tiếp giải quyết TTHC thì cơ quan chủ quản là UBND huyện Đắk Tô; UBND phường Quang Trung trực tiếp giải quyết TTHC thì không có cơ quan chủ quản.

- (2): Tên cơ quan/đơn vị chuyên môn trực tiếp giải quyết TTHC.

- (3): Viết tắt tên cơ quan/đơn vị chuyên môn trực tiếp giải quyết TTHC.

- (4): Tên cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

- (5): Tên TTHC cá nhân, tổ chức đề nghị giải quyết.

- (6): Tên cơ quan chủ quản của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

- (7): Thời hạn đề cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ.

..... (1) .....

.....(2).....

Số: ... /TB- (3)

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**  
 ... , ngày ... tháng ... năm

**THÔNG BÁO**  
**Về việc không giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức**

Kính gửi: ..... (4) .....

Ngày ... tháng ... năm ... , Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của ... (5)... đã nhận hồ sơ của quý (ông/bà/tổ chức) đề nghị giải quyết ... (6). Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết TTHC là ... giờ ... phút, ngày ... tháng ... năm ...

Sau khi thẩm định/thẩm tra/xác minh và đối chiếu với các quy định, (2) không thể giải quyết hồ sơ của (ông/bà/tổ chức) với lý do cụ thể sau:

... (7) .....

.....

... (2) trả lại (ông/bà/tổ chức) toàn bộ hồ sơ kèm theo Thông báo này.

Trân trọng./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, hồ sơ.

**LÃNH ĐẠO CƠ QUAN**

[chữ ký, họ tên, đóng dấu]

**Ghi chú:**

- Mẫu này áp dụng cho cơ quan giải quyết TTHC thông báo cho cá nhân, tổ chức khi hồ sơ không đủ điều kiện để giải quyết.

- (1): Tên cơ quan chủ quản (nếu có) của cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC. Ví dụ: cơ quan giải quyết TTHC là Sở Tài chính thì cơ quan chủ quản là UBND tỉnh Kon Tum; cơ quan giải quyết TTHC là UBND huyện Tu Mơ Rông, UBND xã Hòa Bình thì không có cơ quan chủ quản.

- (2): Tên cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC. Ví dụ: Sở Tài chính, UBND huyện Tu Mơ Rông, UBND xã Hòa Bình.

- (3): Viết tắt tên cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC.

- (4): Tên cá nhân, tổ chức.

- (5): Cơ quan chủ quản của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

- (6): Tên TTHC cá nhân, tổ chức đề nghị giải quyết.

- (7): Nêu đầy đủ các căn cứ pháp lý của việc không giải quyết hồ sơ.



..... (1) .....

.....(2).....

Số: ... /TB- (3)

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**  
 ... , ngày ... tháng ... năm

**THÔNG BÁO**  
**Về việc hẹn lại thời gian trả kết quả và xin lỗi cá nhân, tổ chức**

Kính gửi: ..... (4) .....

Ngày ... tháng ... năm ... , Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của ... (5)... đã nhận hồ sơ của quý (ông/bà/tổ chức) đề nghị giải quyết ... (6) ... Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết TTHC là ... giờ ... phút, ngày ... tháng ... năm ...

Tuy nhiên, do ... (7), cơ quan chưa giải quyết TTHC cho quý (ông/bà/tổ chức) đúng thời gian đã hẹn.

Cơ quan xin thành thật xin lỗi quý (ông/bà/tổ chức) vì sự chậm trễ nói trên.

Thời gian trả kết quả giải quyết TTHC hẹn lại vào: ... giờ ... phút, ngày ... tháng ... năm ...

Xin chân thành cảm ơn sự lượng thứ của quý (ông/bà/tổ chức)/.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ...;
- Lưu: hồ sơ.

**LÃNH ĐẠO CƠ QUAN/ĐƠN VỊ**

[chữ ký, họ tên, đóng dấu]

**Ghi chú:**

- Mẫu này áp dụng cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả và xin lỗi cá nhân, tổ chức khi làm quá hạn giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức. Cơ quan cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC gửi Thông báo này đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

- (1): Tên cơ quan chủ quản (nếu có) của cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC. Ví dụ: cơ quan giải quyết TTHC là Sở Tài chính thì cơ quan chủ quản là UBND tỉnh Kon Tum; cơ quan giải quyết TTHC là UBND huyện Tu Mơ Rông, UBND xã Hòa Bình thì không có cơ quan chủ quản.

- (2): Tên cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC.

- (3): Viết tắt tên cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC.

- (4): Tên cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

- (5): Cơ quan chủ quản của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

- (6): Tên TTHC cá nhân, tổ chức đề nghị giải quyết.

- (7): Nêu lý do khách quan/chủ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ.

VĂN PHÒNG ... (1) ...  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
 VÀ TRẢ KẾT QUẢ**  
 Số: ... /TXL

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

... , ngày ... tháng ... năm ...

## THƯ XIN LỖI

Kính gửi: ..... (2) .....

Ngày ... tháng ... năm ... , Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của ... (1) ... đã nhận hồ sơ của quý (ông/bà/tổ chức) đề nghị giải quyết ... (3) ....

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đã sai sót ở khâu tiếp nhận nên hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết theo quy định, làm ảnh hưởng đến thời gian giải quyết TTHC cho quý (ông/bà/tổ chức).

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của ... (1) ... thành thật xin lỗi vì đã gây nên sự việc đáng tiếc nêu trên. Kính mong quý (ông/bà/tổ chức) lượng thứ và vui lòng bổ sung hồ sơ theo đề nghị tại Thông báo số ... /TB-... ngày ... tháng ... năm ... của ... (4).

Xin chân thành cảm ơn sự lượng thứ của quý (ông/bà/tổ chức)/.

*Nơi nhận:*  
 - Như trên;  
 - Lưu: hồ sơ.

**NGƯỜI XIN LỖI**  
 [ký, ghi rõ họ tên]

**XÁC NHẬN LÃNH ĐẠO CƠ  
 QUAN**

[chữ ký, họ tên, đóng dấu]

*Ghi chú:*

- Mẫu này áp dụng cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan tiếp nhận hồ sơ xin lỗi cá nhân, tổ chức khi để ra sai sót trong quá trình tiếp nhận. Công chức gây nên sai sót ký vào Thư xin lỗi, có xác nhận của lãnh đạo cơ quan (Thủ trưởng cơ quan chuyên môn cấp tỉnh/Trưởng Ban quản lý Khu kinh tế tỉnh/Chánh Văn phòng HĐND&UBND cấp huyện/Chủ tịch UBND cấp xã) và gửi cho cá nhân, tổ chức, đồng thời lưu một (01) bản trong hồ sơ.

- (1): Tên cơ quan chủ quản của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Ví dụ: Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, UBND xã Đăk Tơ Lung.

- (2): Tên cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

- (3): Tên TTHC cá nhân, tổ chức đề nghị giải quyết.

- (4): Số, ký hiệu, ngày tháng năm Thông báo của cơ quan/đơn vị đề nghị bổ sung hồ sơ.