

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH BÌNH  
SỞ NÔNG NGHIỆP & PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN**

**QUY TRÌNH  
TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ  
THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA  
ISO 9001:2008**

**QT-VP-02**



	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu:	QT-VP-02
	<b>TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA</b>	Lần ban hành	03
		Ngày ban hành:	28/6/2018

### 1. MỤC ĐÍCH:

Qui định nội dung các bước tiến hành hoạt động giải quyết thủ tục hành chính đối với tổ chức, cá nhân:

- Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính tại Quyết định công bố thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh.

- 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 các phòng chuyên môn.

- Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với các phòng chuyên môn trong việc giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức.

- Việc thu phí, lệ phí (nếu có) của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

### 2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Quy trình được áp dụng cho tất cả các thủ tục hành chính đã được tỉnh công bố thuộc các lĩnh vực: Trồng trọt - Bảo vệ thực vật, Chăn nuôi - Thú y, Lâm nghiệp, Thủy sản, Thủy lợi, Quản lý Chất lượng Nông lâm sản - Thủy sản, Đầu tư vào nông nghiệp và Quản lý xây dựng công trình.

### 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 30/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

- Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ 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;

- Quyết định số 21/2015/QĐ-UBND ngày 14/7/2015 của UBND tỉnh về việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

### 4. ĐỊNH NGHĨA, CHỮ VIẾT TẮT

#### 4.1 Định nghĩa

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Bộ phận Một cửa): Tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính chỉ cần đến một nơi duy nhất để nộp hồ sơ và nhận trả kết quả.

4.2 Các từ viết tắt: QT: Quy trình, BM: Biểu mẫu

	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu:	QT-VP-02
	<b>TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA</b>	Lần ban hành	03
		Ngày ban hành:	28/6/2018

## 5. Nội dung

### - Quy trình về việc tiếp nhận xử lý, giải quyết và giao trả hồ sơ

#### ***Bước 1. Tiếp nhận hồ sơ***

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (sau đây gọi chung là Bộ phận Một cửa) hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính.

b) Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ.

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

- Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, công chức tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ đầy đủ một (01) theo quy định (*theo mẫu số 4*)

Trường hợp hồ sơ hợp lệ, đầy đủ, tiến hành các bước tiếp theo dưới đây:

c) Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ (*theo mẫu số 5*). Lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (*theo mẫu số 6*)

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 cho cá nhân, tổ chức.

- Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay trong ngày, 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 (không giải quyết ngay trong ngày); Công chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả gửi tổ chức công dân (01) bản và lưu giữ một (01) bản; thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân.

#### ***Bước 2. Chuyển hồ sơ***

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (*theo mẫu số 7*)

b) Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho phòng chuyên môn liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu lại tại Bộ phận một cửa.

#### ***Bước 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 lãnh đạo phụ trách 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;

	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu:	QT-VP-02
	<b>TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA</b>	Lần ban hành	03
		Ngày ban hành:	28/6/2018

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết, công chức thẩm định trình lãnh đạo phụ trách 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 lãnh đạo phụ trách trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà cá nhân, 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 lãnh đạo phụ trách trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. 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 xin lỗi cá nhân tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả.

#### ***Bước 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 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; nếu thực hiện nhiệm 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 để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (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;

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 đơn vị làm quá hạn cho cá nhân, tổ chức;

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.

	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu:	QT-VP-02
	<b>TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA</b>	Lần ban hành	03
		Ngày ban hành:	28/6/2018

***Bước 5: Đăng tải kết quả giải quyết thủ tục hành chính lên Trang Web của cơ quan, đơn vị***

Cuối tuần, Trưởng Bộ phận một cửa có trách nhiệm đăng tải trên Trang Web của cơ quan, đơn vị (nếu có) kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, công dân ở tuần đó. Nội dung đăng tải đảm bảo đầy đủ thông tin về hồ sơ đã giải quyết, hồ sơ đang chờ xác minh, chưa giải quyết và lý do chưa giải quyết để tổ chức, cá nhân dễ tra cứu. Trường hợp cơ quan, đơn vị không có website thì thực hiện các biện pháp khác công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính như niêm yết tại Bộ phận một cửa...

***2. Xử lý, giải quyết hồ sơ***

- Các hồ sơ được tiếp nhận sẽ chuyển về các phòng chuyên môn của Sở để xử lý, giải quyết và chuyển lại cho công chức văn thư để trả kết quả cho tổ chức, công dân theo quy định.

- Trường hợp việc giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân liên quan đến trách nhiệm của nhiều phòng ban chuyên môn của Sở, các phòng ban chuyên môn phối hợp giải quyết và hoàn thành các thủ tục cần thiết theo đúng thời gian quy định.

- Trường hợp sau một quá trình thẩm định mới phát hiện hồ sơ không đảm bảo về yêu cầu chất lượng (các số liệu không có căn cứ, con số tính toán không chính xác, các chữ ký không đúng thẩm quyền...) thì phòng chuyên môn phải báo ngay cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để liên hệ với tổ chức cá nhân có hồ sơ nói trên, yêu cầu sửa chữa, hiệu chỉnh để hồ sơ đảm bảo chất lượng.

- Trường hợp hồ sơ của tổ chức, công dân không thuộc lĩnh vực quy định tại Điều 7 Quy chế này, công chức hướng dẫn tổ chức, công dân liên hệ với công chức bộ phận chuyên môn có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

***3. Thẩm quyền ký giải quyết hồ sơ***

- Giám đốc hoặc Phó giám đốc được Giám đốc uỷ quyền là người có thẩm quyền ký các văn bản giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân sau khi phòng chuyên môn đã nghiên cứu giải quyết và trình theo quy trình quy định.

- Những văn bản giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân được Phó Giám đốc ký, công chức văn thư phải chuyển đến Giám đốc một bản sao ngay sau khi ban hành.

***4. Trả hồ sơ***

Khi nhận hồ sơ đã được Lãnh đạo Sở giải quyết, phòng chuyên môn chuyển hồ sơ cho công chức văn thư để đóng dấu, vào sổ theo dõi, sau đó trả kết quả hoặc thông báo kết quả đã giải quyết cho tổ chức, công dân theo phiếu hẹn.

	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu:	QT-VP-02
	<b>TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA</b>	Lần ban hành	03
		Ngày ban hành:	28/6/2018

## 6. BIỂU MẪU

- Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ : Mẫu số 04
- Sổ theo dõi hồ sơ: Mẫu số 05
- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Mẫu số 06
- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ: Mẫu số 07

## 7. HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ	Ký hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu (năm)
1	Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ	Mẫu số 04	Văn phòng Sở	Lâu dài
2	Sổ theo dõi hồ sơ:	Mẫu số 05	Văn phòng Sở	Lâu dài
3	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả	Mẫu số 06	Văn phòng Sở	Lâu dài
4	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ	Mẫu số 07	Văn phòng Sở	