ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH BÌNH

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN

QUY TRÌNH
ISO 9001:2015
TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO QUY TRÌNH NỘI BỘ TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN CỦA TỈNH

Mã hiệu: QT-VP-06

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 28/5/2020

Ninh Bình, tháng 5 năm 2020

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN NINH BÌNH	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO QUY TRÌNH NỘI BỘ TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN CỦA TỈNH	Mã hiệu:	QT-VP-06
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	28/5/2020

MỤC LỤC

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Thị Thu Hoài	Bùi Xuân Thư	Vũ Nam Tiến
Chữ ký			
Chức vụ	Phó Chánh Văn phòng Sở	Chánh Văn phòng Sở	Giám đốc

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất trách nhiệm, trình tự tiếp nhận, chuyển hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đảm bảo nhanh chóng, chính xác và kịp thời.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng đối với Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và các đơn vị thuộc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

+ Văn phòng Sở
+ Phòng Kế hoạc Tài chính
+ Phòng Quản lý xây dựng công trình
+ Phòng Tổ chức Cán bộ
+ Phòng Nghiệp vụ Tổng hợp
+ Thanh tra Sở
+ Chi cục Thủy sản
+ Chi cục Kiểm lâm
+ Chi cục Chăn nuôi và Thú y
+ Chi cục Trồng trọt và Bảo vệ thực vật
+ Chi cục Phát triển nông thôn
+ Chi cục Quản lý chất lượng Nông lâm sản và Thủy sản
+ Chi cục Thủy lợi

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

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;

Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ Về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

Quyết định số 694/QĐ-SNN ngày 24/12/2018 của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn về việc ban hành Quy chế quản lý, sử dụng chữ ký số chuyên dùng trong việc gửi nhận và sử dụng Văn bản điện tử tại Sở Nông nghiệp và PTNT;

Quyết định số 29/QĐ-SNN ngày 30/01/2019 của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn về việc ban hành Quy định về công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn tại Sở Nông nghiệp và PTNT.

Danh mục thủ tục hành chính theo các Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn:

- Quyết định số 368/QĐ-UBND ngày 17/7/2019 của UBND tỉnh Ninh Bình về việc Phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Sở Nông nghiệp và PTNT, thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

- Quyết định số 563/QĐ-UBND ngày 18/12/2019 của UBND tỉnh Ninh Bình về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và PTNT, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

- Quyết định số 146/QĐ-UBND ngày 13/02/2020 của UBND tỉnh Ninh Bình về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và PTNT, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

- Quyết định số 288/QĐ-UBND ngày 03/4/2020 của UBND tỉnh Ninh Bình về việc Phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và PTNT Ninh Bình.

- Quyết định số 372/QĐ-UBND ngày 21/5/2020 của UBND tỉnh Ninh Bình về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và PTNT tỉnh Ninh Bình.

4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Bộ phận TN và TKQ
- Thủ tục hành chính: TTHC
- Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn: Sở NN và PTNT
- Trung tâm phục vụ hành chính công: TTPVHCC

5. NỘI DUNG

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
Bước 1	***Tiếp nhận hồ sơ:*** Bộ phận TN và TKQ quả có trách nhiệm hướng dẫn chính xác, đầy đủ cụ thể cho tổ chức, công dân theo văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực, Quyết định công bố TTHC, danh mục TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn. - Thời gian tiếp nhận kết quả: Từ thứ 2 đến thứ 6 trong tuần (trừ các ngày lễ, tết). - Mùa hè: + Sáng từ: 7h00 - 11h00 + Chiều từ: 13h00 - 16h00. - Mùa đông: + Sáng từ: 7h30 - 11h30 + Chiều từ: 13h00 - 16h00. Cán bộ Bộ phận TN và TKQ chịu trách nhiệm hướng dẫn thực hiện các TTHC thuộc thẩm quyền được tiếp nhận tại Bộ phận TN và TKQ và yêu cầu cán bộ chuyên môn cập nhật và thay thế ngay các văn bản khi có sự thay đổi.	Bộ phận TN và TKQ	Theo thực tế thứ tự	
Bước 2	**Kiểm tra hồ sơ** - Cán bộ Bộ phận TN và TKQ có trách nhiệm kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ, đầy đủ trong hồ sơ yêu cầu thực hiện các TTHC theo quy định (gồm cả hình thức tiếp nhận trực tiếp hoặc tiếp nhận bưu chính công ích hoặc tiếp nhận qua mạng). Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân trực tiếp hoặc qua điện thoại bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại khoản 3 điều 15 Nghị định 61/2018/NĐ-CP - Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, công chức tiếp nhận hồ sơ, kèm	Bộ phận TN và TKQ	Trong ngày	- Mẫu số 01 - Mẫu số 02 - Mẫu số 03 - Mẫu số 06

	theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu số 01, cập nhật sổ theo dõi hồ sơ (mẫu số 06) trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh. Đối với TTHC trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống phần mềm một cửa điện tử và sổ theo dõi hồ sơ (Mẫu số 06); trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.			
Bước 3	***Chuyển hồ sơ cho các bộ phận chuyên môn*** **Bàn giao hồ sơ:** - Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC, cán bộ tiếp nhận chuyển hồ sơ trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh đến bộ phận chuyên môn giải quyết. - Bàn giao hồ sơ bản giấy: + Buổi sáng: 11h00-11h30 phút + Buổi chiều: 16h00-16h30 phút Trường hợp hồ sơ liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác sau khi giải quyết phần việc thuộc thẩm quyền của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, công chức phòng chuyên môn chuyển hồ sơ cho Bộ phận TN và TKQ của cơ quan có thẩm quyền đó để tiếp tục giải quyết theo **Nhận hồ sơ:** Cán bộ phòng chuyên môn và cán bộ Bộ phận TN và TKQ bàn giao hồ sơ ký Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05).	Bộ phận TN và TKQ và phòng chuyên môn	Trong ngày	- Mẫu số 05 - Hồ sơ theo từng thủ tục
Bước 4	**Thực hiện giải quyết TTHC** Sau khi nhận hồ sơ, các phòng chuyên môn phân công cán bộ xem xét, thẩm định hồ sơ (trường hợp phải Thành lập Hội đồng thẩm định hoặc thẩm định thự tế thì phải có biên			

	bản làm việc), trình phê duyệt kết quả giải quyết TTHC theo các quy trình giải quyết TTHC. - Đối với hồ sơ qua thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết cần bổ sung, trả lại hồ sơ kèm theo văn bản thông báo và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 02) để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận TN và TKQ. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc (đối với hồ sơ có hẹn ngày trả kết quả) kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ. - Đối với hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ (mẫu số 03) để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận TN và TKQ. Thông báo được nhập vào Mục trả kết quả trên Cổng dịch vụ công của tỉnh. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. - Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, bộ phận có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận TN và TKQ và gửi phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả cho tổ chức, công dân (mẫu số 04) trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần. - Căn cứ phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Bộ phận TN và TKQ Điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có). - Sau khi có kết quả giải quyết TTHC cán bộ phòng chuyên môn đính kết quả lên phần mềm theo từng thủ tục.	Các bộ chuyên môn	Theo quy trình ISO đã ban hành	Áp dụng theo QT của từng thủ tục cụ thể nhưng không quá thời gian theo quy định - Mẫu số 02 - Mẫu số 03 - Mẫu số 04

Bước 5	***Bàn giao kết quả giải quyết*** Thời gian bàn giao: Cán bộ chuyên môn căn cứ kết quả thực hiện và thời gian giải quyết TTHC thực hiện bàn giao cho Bộ phận TN và TKQ Địa điểm bàn giao: tại Bộ phận TN và TKQ Cán bộ phòng chuyên môn và cán bộ Bộ phận TN và TKQ có trách nhiệm ký Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 05)	Các bộ phận chuyên môn Bộ phận TN và TKQ	Theo Giấy hẹn	- Mẫu số 05 - Mẫu số 06
Bước 6	***Trả kết quả cho tổ chức công dân*** Cán bộ Bộ phận TN và TKQ trả kết quả trực tiếp cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một của của Sở (hoặc Trung tâm phục vụ Hành chính công) hoặc trả qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định. Đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, tổ chức, cá nhân khi đến nhận kết quả phải nộp 01 bộ hồ sơ bản giấy theo quy định. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, ký nhận vào sổ theo dõi hồ sơ (Mẫu số 06). Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định. Trước khi trả hồ sơ cho tổ chức, công dân, cán bộ tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm hướng dẫn công dân, tổ chức nộp các khoản phí, lệ phí theo quy định trong các quy trình giải quyết TTHC tương ứng và ký nhận kết quả vào sổ theo dõi hồ sơ.	Bộ phận TN và TKQ	Theo Giấy hẹn	- Mẫu số 06 -Biên lai thu phí (nếu có)

6. BIỂU MẪU

Ký hiệu	Tên biểu mẫu	Ghi chú
Mẫu số 01	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả	Thông tư 01/2018/TT-VPCP
Mẫu số 02	Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ	Thông tư 01/2018/TT-VPCP
Mẫu số 03	Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ	Thông tư 01/2018/TT-VPCP
Mẫu số 04	Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả	Thông tư 01/2018/TT-VPCP
Mẫu số 05	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ	Thông tư 01/2018/TT-VPCP
Mẫu số 06	Sổ theo dõi hồ sơ	Thông tư 01/2018/TT-VPCP

7. HỒ SƠ LƯU

STT	Nội dung hồ sơ	Đơn vị lưu	Thời gian lưu
1	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả	Bộ phận TN&TKQ	Theo quy định
2	Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ	Bộ phận TN&TKQ	Theo quy định
3	Phiếu yêu cầu bổ sung hoàn thiện hồ sơ	Bộ phận TN&TKQ	Theo quy định
4	Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả	Bộ phận TN&TKQ	Theo quy định
5	Sổ theo dõi hồ sơ	Bộ phận TN&TKQ	Theo quy định
6	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ	Bộ phận TN&TKQ	Theo quy định
7	Hồ sơ vụ việc: *(Cụ thể từng thành phần của hồ sơ)*	Bộ phận chuyên môn	Theo quy trình chuyên môn
Sau thời gian lưu như trên, các bộ phận chuyển hồ sơ về bộ phận lưu trữ của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn thực hiện lưu trữ theo quy định quy định của Luật Lưu trữ.			

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 01

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH BÌNH
SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT

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

Số:.....

……., ngày …… tháng …… năm ……

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

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

Tiếp nhận hồ sơ của: ……

Địa chỉ: ……

Số điện thoại: ……Email: ……

Nội dung yêu cầu giải quyết: ……

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1……

2……

3……

……

Số lượng hồ sơ:……(bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: .....ngày

Thời gian nhận hồ sơ: ....giờ.... phút, ngày … tháng ...năm....

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

Đăng ký nhận kết quả tại: ……

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyển số:……Số thứ tự……

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)
(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu mẫu điện tử)

Ghi chú:

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa;

- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 02

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH BÌNH
SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT

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

Số:……..

……, ngày …… tháng …… năm ……

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết: ……..

Địa chỉ: ……

Số điện thoại……..Email:……

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2……

3.....

4……..

……

Lý do: ……..

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

NGƯỜI HƯỚNG DẪN
(Ký và ghi rõ họ tên)
(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là biểu mẫu điện tử)

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 03

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH BÌNH
SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT

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

Số:.....

……, ngày …… tháng …… năm ……

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa……

Tiếp nhận hồ sơ của: ……

Địa chỉ: ……..

Số điện thoại: …… Email:……

Nội dung yêu cầu giải quyết:……..

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 được biết và thực hiện./.

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)
(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu mẫu điện tử)

Ghi chú: Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Phiếu được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ; một liên được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 04

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH BÌNH
SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT

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

Số:.....

……, ngày …… tháng …… năm ……

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

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); mã số: ……..

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 thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:...

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(tên cơ quan, đơn vị) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày ……. tháng ... năm ……

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)
(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nếu là biểu mẫu điện tử)

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 05

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

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

Số:……/TTPVHCC (BPTNTKQ)

……, ngày …… tháng …… năm ……

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

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

Ghi chú:

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;

- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ ghi khi nhận bàn giao hồ sơ;

- Trường hợp Hệ thống thông tin một cửa điện tử chưa vận hành, người giao và người nhận phải ký và ghi rõ họ tên. Khi Hệ thống thông tin một cửa điện tử đã vận hành, việc lưu vết được thực hiện tự động và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử.

Mẫu số 06

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH BÌNH
SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT

Số:.....

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

……, ngày …… tháng …… năm ……

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

STT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Tên tổ chức, cá nhân	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả				
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Trả kết quả	Phương thức nhận kết quả	Ký nhận
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12

Ghi chú: Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận TN&TKQ .