

VĂN PHÒNG UBND TỈNH
TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH
CÔNG TỈNH QUẢNG NGÃI

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

Số: 12 /HCC

Quảng Ngãi, ngày 19 tháng 4 năm 2018

V/v nghiêm túc thực hiện nội
quy, quy chế làm việc tại
Trung tâm hành chính công
tỉnh Quảng Ngãi

Kính gửi:

- Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả các Sở: Kế hoạch và Đầu tư, Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường, Y tế, Xây dựng;
- Bộ phận: Hành chính - Tổng hợp, Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả, Giám sát và Giải quyết khiếu nại thuộc Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi.

Kể từ ngày đi vào hoạt động đến nay, Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả của Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi (Trung tâm) có sự vận hành tương đối ổn định. Về cơ bản, công chức, viên chức được biệt phái đến làm việc tại Trung tâm của các Sở: Kế hoạch và Đầu tư, Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường, Y tế, Xây dựng chấp hành tốt quy chế, quy định làm việc, góp phần quan trọng vào sự vận hành ổn định của Trung tâm. Tuy nhiên bên cạnh đó, còn một số trường hợp chưa thực hiện đúng quy định về thời gian làm việc, quy định về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, giao tiếp, ứng xử với người dân chưa chuẩn mực... làm ảnh hưởng xấu đến hình ảnh, môi trường làm việc chung tại Trung tâm.

Để chấn chỉnh tình trạng nêu trên, đồng thời đảm bảo hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm thực hiện theo đúng nội quy, quy chế làm việc, Giám đốc Trung tâm trao đổi một số nội dung sau:

1. Đề nghị công chức, viên chức các Sở: Kế hoạch và Đầu tư, Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường, Y tế, Xây dựng được biệt phái đến làm việc tại Trung tâm, thuộc Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả:

a) Chấp hành và thực hiện nghiêm túc chế độ làm việc, thời gian làm việc, tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ, trả kết quả theo quy định tại Quyết định số 152/QĐ-UBND ngày 07/02/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi với các cơ quan và tổ chức, cá nhân trong hoạt động giải quyết thủ tục hành chính.

b) Thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, từ chối tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển hồ sơ về cơ quan, thông báo dừng giải quyết, thông báo trả hồ sơ không giải quyết... đều phải thực hiện theo đúng biểu mẫu, hướng dẫn của Trung tâm và quy định pháp luật hiện hành (có biểu mẫu kèm theo).

c) Trong quá trình giao tiếp, ứng xử với người dân, tổ chức đến thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm và đồng nghiệp, yêu cầu phải thực hiện đúng quy định từ Điều 8 đến Điều 11 Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước ban hành kèm theo Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ.

2. Đối với lãnh đạo, công chức các Bộ phận thuộc Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi:

a) Theo dõi, kiểm soát chặt chẽ các nhiệm vụ được giao theo quy định tại Quyết định số 173/QĐ-UBND ngày 26/01/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi và Quyết định số 152/QĐ-UBND ngày 07/02/2018 của UBND tỉnh.

b) Kịp thời báo cáo, đề xuất chấn chỉnh, xử lý, thay thế những trường hợp công chức, viên chức được biệt phái đến làm việc tại Trung tâm có hành vi vi phạm quy định, nội quy, quy chế làm việc hoặc không chấp hành sự phân công, quản lý, điều hành của Trung tâm; cuối năm tổng hợp nhận xét, đánh giá gửi cơ quan chủ quản để làm cơ sở đánh giá, phân loại (theo quy định tại Khoản 4 Điều 13 Quyết định 152/QĐ-UBND ngày 07/02/2018 của UBND tỉnh).

c) Hướng dẫn, kiểm tra công chức, viên chức thuộc Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả các Sở: Kế hoạch và Đầu tư, Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường, Y tế, Xây dựng (kể cả các cơ quan được bổ sung vào Trung tâm sau này) áp dụng thống nhất các biểu mẫu nêu tại Điểm b Khoản 1 Công văn này.

3. Đề nghị lãnh đạo các Sở: Kế hoạch và Đầu tư, Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường, Y tế, Xây dựng quan tâm, phối hợp chặt chẽ với Trung tâm để triển khai thực hiện các nội dung tại Khoản 1 Công văn này và chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 1871/UBND-KSTTHC ngày 09/04/2018 về việc nghiêm túc phối hợp thực hiện các công việc liên quan đến tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi.

Đề nghị công chức, viên chức được biệt phái đến làm việc tại Trung tâm và lãnh đạo, công chức thuộc Trung tâm nghiêm túc triển khai thực hiện nội dung Công văn này./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, PCT UBND tỉnh (b/c);
- Các Sở: Kế hoạch và Đầu tư, Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường, Y tế, Xây dựng (để phối hợp);
- Sở Nội vụ;
- VPUB: CVP, PCVP, KSTTHC, NC;
- Lưu: HCC.



Nguyễn Văn Huy



PHIẾU LƯU BIỂU MẪU

(Ban hành kèm theo Công văn số: 12/HCC ngày 19/4/2018 của Giám đốc Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi)

STT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ	M01
2	Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ	M02
3	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả	M03
4	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ	M04
5	Thông báo về việc trả hồ sơ	M05
6	Thông báo về việc dừng giải quyết hồ sơ	M06

(Thực hiện theo nội dung quy định tại Điều 9 Quyết định số 152/QĐ-UBND ngày 07/02/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi với các cơ quan và tổ chức, cá nhân trong hoạt động giải quyết thủ tục hành chính).

VĂN PHÒNG UBND TỈNH
TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH
CÔNG TỈNH QUẢNG NGÃI
Số: /HDHS

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

Quảng Ngãi, ngày tháng năm 2018

PHIẾU HƯỚNG DẪN 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:

STT	Thành phần hồ sơ	Số lượng		
		Bản chính	Bản sao có công chứng/ chứng thực	Photo

Thời gian giải quyết.....ngày; Số lượng hồ sơ:.....bộ; Phí, lệ phí:.....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, ông (bà) liên hệ với công chức tiếp nhận hồ sơ số điện thoại (0255) 393 5555 để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

của Sở

(Ký tên)

.....

VĂN PHÒNG UBND TỈNH
TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH
CÔNG TỈNH QUẢNG NGÃI

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

Số:...../TCHS

Quảng Ngãi, ngày tháng năm 2018

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

Hồ sơ của tổ chức/cá nhân:....., địa chỉ.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Người nộp hồ sơ:, địa chỉ:.....

Số điện thoại.....

Qua xem xét, kiểm tra, hồ sơ của ông/bà không đủ điều kiện để tiếp nhận giải quyết, lý do *(nêu cụ thể lý do từ chối theo quy định pháp luật)*

NGƯỜI TIẾP NHẬN/KIỂM TRA

của Sở

(Ký tên)

.....



GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ
(Liên: Lưu/Giao khách hàng)

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:.....Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.
2.
3.
4.

....

2. Số lượng hồ sơ: (bộ)

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

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

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

6. Đăng ký nhận kết quả tại: Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi
 Qua dịch vụ bưu chính

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
của Sở,
(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

- Khi nhận kết quả đề nghị tổ chức, cá nhân mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả và CMND; đối với cá nhân đại diện doanh nghiệp, tổ chức phải có giấy giới thiệu hoặc giấy ủy quyền của đơn vị.
- Đối với những hồ sơ có thu phí, lệ phí đề nghị Ông (Bà) vui lòng hoàn thành trước khi nhận kết quả.

- Tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ**
- Qua website: <https://motcua.quangngai.gov.vn>
 - Qua Zalo: Truy cập trang HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH QUẢNG NGÃI trên thiết bị di động (smartphone) và quét mã QR cung cấp bên trên.
 - Qua tin nhắn SMS theo cú pháp: TC[dấu cách][Mã số hồ sơ] gửi 8288 (cước phí 2000đ/tin nhắn).

VĂN PHÒNG UBND TỈNH
TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH
CÔNG TỈNH QUẢNG NGÃI

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

Số: .../....

Quảng Ngãi, ngày tháng năm 2018

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả số:/.....

(Chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ)

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ:.....

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:

TÊN CƠ QUAN/ PHÒNG BAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KQ GQ HS (Trước hạn/ đúng hạn/ quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao: TTHCC tỉnh 2. Nhận:..... giờ..... phút, ngày...../...../2018 giờ..... phút, ngày...../...../2018		
	TTHCC tỉnh (Ký, ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký, ghi rõ họ tên)		
1. Giao:..... 2. Nhận:..... giờ.... phút, ngày...../...../2018			
	Người giao (Ký, ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký, ghi rõ họ tên)		
1. Giao:..... 2. Nhận:..... giờ.... phút, ngày...../...../2018			
	Người giao (Ký, ghi rõ họ tên)	Người giao (Ký, ghi rõ họ tên)		
1. Giao:..... 2. Nhận: TT HCC tỉnh giờ..... phút, ngày...../...../2018 giờ..... phút, ngày...../...../2018		
	Người giao (Ký, ghi rõ họ tên)	TTHCC tỉnh (Ký, ghi rõ họ tên)		
1. Giao: TTHCC tỉnh 2. Nhận: Tổ chức/cá nhân giờ..... phút, ngày...../...../2018 giờ..... phút, ngày...../...../2018		
	TTHCC tỉnh (Ký, ghi rõ họ tên)	Tổ chức/cá nhân (Ký, ghi rõ họ tên)		

UBND TỈNH QUẢNG NGÃI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

SỞ

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../TB-.....

Quảng Ngãi, ngày tháng năm 2018

THÔNG BÁO
Về việc trả hồ sơ

Hồ sơ của:(tổ chức/cá nhân)....., địa chỉ:

Mã số biên nhận/.....

Người nộp hồ sơ:(ông/bà)....., địa chỉ:

Điện thoại liên hệ:

Thủ tục yêu cầu giải quyết:

Qua thẩm tra, xác minh hồ sơ nêu trên, Sở nhận thấy hồ sơ không đủ điều kiện để được giải quyết theo quy định của pháp luật, cụ thể:.....

.....

Ông/bà có quyền phản ánh, khiếu nại về việc không được giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật hiện hành.

(Kèm theo toàn bộ hồ sơ đã tiếp nhận tại Trung tâm hành chính công tỉnh)

Nơi nhận:

- Tổ chức/cá nhân;
- Trung tâm hành chính công tỉnh;
-
-
- Lưu:.....

LÃNH ĐẠO SỞ
(Ký tên, đóng dấu)

.....

UBND TỈNH QUẢNG NGÃI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Số:

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:/TB-.....

Quảng Ngãi, ngày tháng năm 2018

THÔNG BÁO
Về việc dừng giải quyết hồ sơ

Hồ sơ của:(tổ chức/cá nhân)....., địa chỉ:

Mã số biên nhận/.....

Người nộp hồ sơ:(ông/bà)....., địa chỉ:

Điện thoại liên hệ:

Thủ tục yêu cầu giải quyết:

Qua yêu cầu bổ sung hồ sơ tại Phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ số:..... ngày/...../2018 nhưng (ông/bà) đã không thực hiện bổ sung/bổ sung không đúng yêu cầu, không đúng thời gian. Vì vậy, cơ quan dừng việc giải quyết hồ sơ theo quy định.

Ông/bà có quyền phản ánh, khiếu nại về việc không được giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật hiện hành.

(Kèm theo toàn bộ hồ sơ đã tiếp nhận tại Trung tâm hành chính công tỉnh)

Nơi nhận:

- Tổ chức/cá nhân;
- Trung tâm hành chính công tỉnh;
-
-
- Lưu:.....

LÃNH ĐẠO SỞ*(Ký tên, đóng dấu)*

.....