

QUY TRÌNH
Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính
theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 340/QĐ-SKHCHN ngày 27 tháng 11 năm 2020
của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Đà Nẵng)*

1. Mục đích

Quy trình này quy định trình tự các bước thực hiện trong việc tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho tổ chức/công dân khi đến liên hệ giải quyết công việc theo quy định của Nhà nước, thuộc thẩm quyền của Sở Khoa học và Công nghệ.

2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (TNTKQ) và các phòng chuyên môn của Sở Khoa học và Công nghệ trong quá trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân.

3. Tài liệu viện dẫn

- Quyết định số 3987/QĐ-UBND ngày 09 tháng 9 năm 2019 của UBND thành phố ban hành Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

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

4. Định nghĩa, từ viết tắt

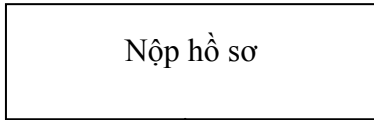
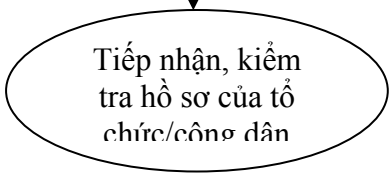
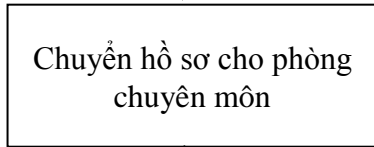
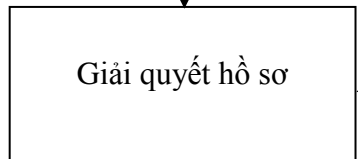
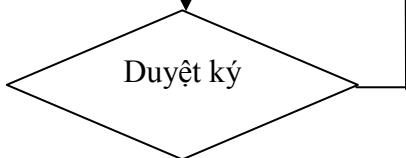
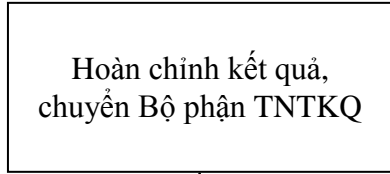
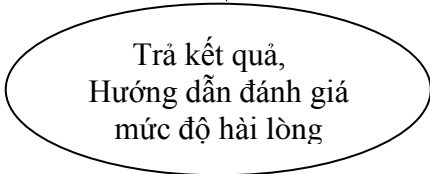
a) Định nghĩa: Không có

b) Từ viết tắt

Tiếp nhận và trả kết quả: TNTKQ

5. Nội dung

a) Lưu đồ

Bộ phận chuyên môn, cá nhân thực hiện	Trình tự công việc	Mẫu biểu, tài liệu liên quan
Tổ chức, công dân		
Công chức TNTKQ		M1a, M1b, M2, M3
Công chức TNTKQ		M4
Phòng chuyên môn		M4
Lãnh đạo		
Phòng chuyên môn		M4
Công chức TNTKQ		M1a

b) Diễn giải

Tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ của tổ chức, công dân:

Công chức TNTKQ tiếp nhận yêu cầu của tổ chức, công dân:

- Nếu yêu cầu của tổ chức, công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở thì hướng dẫn tổ chức, công dân liên hệ đến đúng cơ quan thẩm quyền giải quyết (mẫu M3).

- Nếu yêu cầu của tổ chức, công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở thì tiếp nhận yêu cầu của tổ chức, công dân; kiểm tra hồ sơ:

+ Nếu hồ sơ của tổ chức, công dân chưa đúng, chưa đầy đủ thì hướng dẫn tổ chức, công dân bổ sung bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (mẫu M2); theo nguyên tắc hướng dẫn một lần, đầy đủ, chính xác.

+ Nếu hồ sơ của tổ chức, công dân đã đầy đủ, hợp lệ thì tiếp nhận hồ sơ và trích xuất từ Phần mềm một cửa Giấy biên nhận hồ sơ. Giấy biên nhận gồm 02 liên, bộ phận TNTKQ giữ liên 1 (mẫu M1a) để chuyển cùng hồ sơ cho phòng chuyên môn xử lý; tổ chức/công dân giữ liên 2 (mẫu M1b).

+ Đối với hồ sơ giải quyết ngay, không trích xuất Giấy biên nhận hồ sơ, nhưng vẫn phải nhập thông tin, dữ liệu hồ sơ vào Phần mềm một cửa.

- Trường hợp tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ qua đường bưu điện thì bộ phận văn thư chuyển cho Bộ phận TNTKQ để thực hiện việc tiếp nhận như nộp trực tiếp tại Bộ phận TNTKQ.

- Trường hợp tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ qua dịch vụ hành chính công trực tuyến mức 3 hoặc mức 4 thì Bộ phận TNTKQ phải kiểm tra hồ sơ trực tuyến trong vòng 4 giờ làm việc:

+ Nếu hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ thì hướng dẫn tổ chức/cá nhân bổ sung bằng email hoặc bằng chức năng thông báo của phần mềm một cửa; theo nguyên tắc hướng dẫn một lần, đầy đủ, chính xác.

+ Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, chuyển cho phòng chuyên môn xử lý, thông báo cho tổ chức/cá nhân thời hạn giải quyết hồ sơ bằng email hoặc bằng chức năng thông báo của phần mềm một cửa.

- Trường hợp tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích thì thực hiện tiếp nhận giống như nộp hồ sơ trực tiếp.

* Sau mỗi ngày làm việc, Bộ phận TNTKQ quĩ in danh sách hồ sơ đã tiếp nhận, đóng tập vào Sổ theo dõi hồ sơ một cửa.

Chuyển hồ sơ cho phòng chuyên môn:

Sau khi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân, công chức TNTKQ chuyển hồ sơ (chuyển trên phần mềm xử lý hồ sơ và chuyển hồ sơ trực tiếp) cho phòng chuyên môn xử lý, kèm theo Phiếu luân chuyển hồ sơ (mẫu M4) và liên 2 Giấy biên nhận hồ sơ, yêu cầu phòng chuyên môn ký vào Phiếu luân chuyển hồ sơ (mẫu M4).

Hồ sơ được tiếp nhận trực tuyến mức 3 và mức 4 thì không cần trích xuất Phiếu luân chuyển hồ sơ.

Giải quyết hồ sơ: Phòng chuyên môn xử lý hồ sơ theo các quy trình cụ thể đã được phê duyệt.

Chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho công chức TNTKQ:

Sau khi lãnh đạo phê duyệt hồ sơ, phòng chuyên môn hoàn chỉnh kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chuyển kết quả cho công chức TNTKQ để trả cho tổ chức, công dân.

Khi nhận kết quả từ phòng chuyên môn, công chức TNTKQ ký xác nhận vào Phiếu luân chuyển hồ sơ (được lưu cùng hồ sơ gốc tại phòng chuyên môn).

Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

Công chức TNTKQ trả kết quả cho tổ chức, công dân:

- Đối với hồ sơ mà tổ chức, công dân nộp trực tiếp hoặc trực tuyến mức độ 3: Khi Bộ phận TNTKQ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân thì đề nghị tổ chức, cá nhân ký và ghi cụ thể thời gian nhận kết quả, tình trạng nhận kết quả sớm, đúng, trễ hẹn vào Sổ theo dõi hồ sơ một cửa của Bộ phận TNTKQ.

- Đối với hồ sơ thực hiện qua dịch vụ hành chính công trực tuyến mức độ 4, việc giao trả kết quả được thực hiện trực tuyến (thông qua email, chức năng trả kết quả thuộc phân hệ giải quyết hồ sơ trực tuyến trên Phần mềm một cửa), gửi trực tiếp hoặc thông qua đường chuyển phát văn bản cho tổ chức, cá nhân. Việc thanh toán phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện thông qua các công cụ thanh toán trực tuyến, chuyển khoản theo quy định hiện hành của pháp luật.

- Trường hợp hồ sơ được giải quyết sớm hơn thời hạn trả thì Bộ phận TNTKQ chủ động gọi điện thoại hoặc dùng hình thức khác phù hợp để thông báo cho tổ chức, cá nhân đến nhận hồ sơ.

- Trường hợp hồ sơ được giải quyết chậm hơn thời gian hẹn trả thì Bộ phận TNTKQ căn cứ vào Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết do phòng chuyên môn chuyển đến để gọi điện thoại hoặc dùng các hình thức khác phù hợp thông báo để tổ chức, cá nhân không phải đi lại nhiều lần. Ngay sau khi có kết quả giải quyết hồ sơ, gọi điện hoặc dùng hình thức khác phù hợp thông báo để tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả kèm theo văn bản giải thích, xin lỗi của cơ quan, đơn vị.

- Khi đến nhận kết quả, các nhân, tổ chức xuất trình Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Trong trường hợp mất Giấy biên nhận hồ sơ thì sử dụng giấy tờ tùy thân khác như Giấy chứng minh nhân dân, Giấy phép lái xe, hộ chiếu... để nhận kết quả.

- Công chức TNTKQ hướng dẫn tổ chức, công dân đánh giá mức độ hài lòng tại mục Đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công.

6. Lưu hồ sơ

Hồ sơ lưu của Quy trình này được lưu giữ tại Bộ phận TNTKQ, phòng chuyên môn và trong Phần mềm một cửa.

* Thành phần hồ sơ lưu tại Bộ phận TNTKQ bao gồm:

- Giấy biên nhận hồ sơ.

* Thành phần hồ sơ lưu tại phòng chuyên môn bao gồm:

- Hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, công dân.

- Tài liệu trong quá trình giải quyết hồ sơ (nếu có).

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính (bản chính).

- Phiếu luân chuyển hồ sơ (nếu có).

7. Phụ lục

Các biểu mẫu sử dụng trong Quy trình:

- M1a: Giấy biên nhận hồ sơ (Liên 1)

- M1b: Giấy biên nhận hồ sơ (Liên 2)

- M2: Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ

- M3: Phiếu từ chối tiếp nhận và giải quyết hồ sơ

- M4: Phiếu luân chuyển hồ sơ./.

GIÁM ĐỐC

Thái Bá Cảnh

Số:/2020/GBN-.....

Mã QR CODE

Tra cứu hồ sơ

GIẤY BIÊN NHẬN HỒ SƠ**Mã số hồ sơ:**

(Liên 1: Lưu tại bộ phận TN&TKQ)

Họ và tên:

Chức vụ: Cán bộ tiếp nhận

Đã tiếp nhận hồ sơ của ông (bà):

Địa chỉ:

Người nộp hồ sơ:

Địa chỉ thường trú:

Điện thoại liên hệ:

Thủ tục tiếp nhận:

Trích yếu:

Phí, lệ phí:

Hồ sơ bao gồm:

-

-

Thời gian nhận: ...giờ phút, ngày... tháng ... năm

Hạn xử lý tại đơn vị: ...giờ phút, ngày... tháng ... năm

Thời gian hẹn trả kết quả: ...giờ phút, ngày... tháng ... năm

Nơi nhận

- Cá nhân, tổ chức;

- Lưu: Bộ phận TN&TKQ.

NGƯỜI TIẾP NHẬN

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI NHẬN KẾT QUẢ

(Ký và ghi rõ họ tên)

Thời gian trả kết quả thực tế

...giờ... phút, ngày... tháng... năm...

Số:/2020/GBN-.....

Mã QR CODE

Tra cứu hồ sơ

GIẤY BIÊN NHẬN HỒ SƠ**Mã số hồ sơ:**

(Liên 2: Giao cho tổ chức, công dân)

Họ và tên:

Chức vụ: Cán bộ tiếp nhận

Đã tiếp nhận hồ sơ của ông (bà):

Địa chỉ:

Người nộp hồ sơ:

Địa chỉ thường trú:

Điện thoại liên hệ:

Thủ tục tiếp nhận:

Trích yếu:

Phí, lệ phí:

Hồ sơ bao gồm:

-

-

Thời gian nhận: ...giờ phút, ngày... tháng ... năm

Hạn xử lý tại đơn vị: ...giờ phút, ngày... tháng ... năm

Thời gian hẹn trả kết quả: ...giờ phút, ngày... tháng ... năm

Nơi nhận

- Cá nhân, tổ chức;

- Lưu: Bộ phận TN&TKQ.

NGƯỜI TIẾP NHẬN

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI NHẬN KẾT QUẢ

(Ký và ghi rõ họ tên)

Thời gian trả kết quả thực tế

...giờ... phút, ngày... tháng... năm...

► TRA CỨU THÔNG TIN HỒ SƠ, THỦ TỤC + Điện thoại đến số 3.881.888
số máy lẻ 423 + Truy cập website: <http://motcua.danang.gov.vn> + Tin nhắn cú
pháp DVC [Mã số hồ sơ] đến 8188 để biết tình trạng xử lý hồ sơ

Số:...../HDHS

Đà Nẵng, 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)

UBND THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

SKH.52/M3
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../TTPVHCC (BPTNTKQ)

Đà Nẵng, ngày ... tháng ... năm ...

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Bộ phận Một cửa.....

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, 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

