

**BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
CỤC ĐĂNG KIỂM VIỆT NAM**

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

Số: 656/QĐ-ĐKVN

Hà Nội, ngày 13 tháng 5 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa
(Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính)
theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết
thủ tục hành chính tại Cục Đăng kiểm Việt Nam**

CỤC TRƯỞNG CỤC ĐĂNG KIỂM VIỆT NAM

Căn cứ 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;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm 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;

Căn cứ Quyết định số 985/QĐ-TTg ngày 08 tháng 8 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch thực hiện 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;

Căn cứ Quyết định số 2836/QĐ-BGTVT ngày 05 tháng 10 năm 2017 của Bộ Giao thông vận tải quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Đăng kiểm Việt Nam;

Quyết định số 655/QĐ-ĐKVN ngày 13 tháng 5 năm 2019 của Cục Đăng kiểm Việt Nam về việc tổ chức Bộ phận Một cửa (Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của Cục Đăng kiểm Việt Nam;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Cục,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa (Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Cục Đăng kiểm Việt Nam.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Cục, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành tại Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Bộ GTVT;
- Các Phó Cục trưởng;
- Như Điều 3 (để thực hiện);
- Công TTĐT Cục ĐKVN;
- Lưu: VP.

VP



Trần Kỳ Hình

QUY CHẾ

**Tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa
(Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính)
theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính
tại Cục Đăng kiểm Việt Nam**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 656/QĐ-ĐKVN ngày 13 tháng 5 năm 2019
của Cục Đăng kiểm Việt Nam)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa (Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Cục Đăng kiểm Việt Nam.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với cá nhân, tổ chức thuộc Cục Đăng kiểm Việt Nam có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Cục Đăng kiểm Việt Nam.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của công chức, viên chức và đơn vị có thẩm quyền.

2. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.

3. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị có thẩm quyền.

4. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đơn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đầy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

6. Công chức, viên chức đơn vị có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

Điều 4. Những hành vi không được thực hiện

Công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và tại đơn vị có thẩm quyền không được thực hiện các hành vi sau đây:

1. Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

2. Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

3. Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính;

4. Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

5. Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

6. Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận Một cửa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

7. Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

8. Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp của Cục Đăng kiểm Việt Nam;

9. Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

Điều 5. Địa điểm, thời gian làm việc của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa tại Cục Đăng kiểm Việt Nam đặt tại Trụ sở Cục Đăng kiểm Việt Nam - số 18 Phạm Hùng, phường Mỹ Đình 2, quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội.

2. Bộ phận Một cửa làm việc từ thứ hai đến thứ 6 hàng tuần, trừ ngày nghỉ theo quy định. Thời gian làm việc trong ngày như sau:

a) Buổi sáng: Từ 8h00 đến 12h00;

b) Buổi chiều: Từ 13h00 đến 17h00.

Điều 6. Trang thiết bị của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa được bố trí trang thiết bị mức tối thiểu là: Máy tính có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa và các trang thiết bị cần thiết khác để đáp ứng nhu cầu làm việc.
2. Trang thiết bị được bố trí khoa học, thuận lợi cho giao dịch hành chính, tra cứu thông tin, tra cứu kết quả, nộp hồ sơ và nhận kết quả cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

Chương II

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ, CÁ NHÂN

Điều 7. Nhiệm vụ của Bộ phận Một cửa

1. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Một cửa; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử.
2. Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu giá, phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.
3. Phối hợp với các đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.
4. Phối hợp với các đơn vị có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.
5. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo đơn vị có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với công chức, viên chức, đơn vị có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của đơn vị có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân.

6. Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại điểm b Khoản 2 Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán giá, phí, lệ phí, sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

7. Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Quyền hạn của Bộ phận Một cửa

1. Đề nghị các đơn vị có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

2. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các đơn vị có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các đơn vị tham gia Bộ phận Một cửa xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết.

3. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá công chức, viên chức do các đơn vị có thẩm quyền cử đến công tác tại Bộ phận Một cửa về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan.

4. Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

5. Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của các hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các hệ thống này.

6. Thực hiện các quyền hạn khác được giao theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa

1. Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Cục trưởng về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa.

Được thừa lệnh Cục trưởng ký các văn bản đôn đốc các đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

2. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, người đứng đầu Bộ phận Một cửa làm việc với các đơn vị có thẩm quyền có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm

vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các đơn vị chuyên môn tại Bộ phận Một cửa.

3. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa và hàng tháng thông báo cho đơn vị cử công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với đơn vị cử người thay công chức, viên chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

4. Giao nhiệm vụ cho cấp phó, công chức, viên chức phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

5. Phối hợp với đơn vị cử công chức, viên chức xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của công chức, viên chức được biết.

6. Chủ động đề nghị người đứng đầu đơn vị có thẩm quyền cử công chức, viên chức đến Bộ phận Một cửa để kịp thời tăng, giảm công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

7. Công khai tại trụ sở Bộ phận Một cửa họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Bộ phận Một cửa; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

8. Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển đơn vị có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của công chức, viên chức xảy ra tại Bộ phận Một cửa.

9. Quản lý, trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Bộ phận Một cửa theo đúng quy định của pháp luật.

10. Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 10. Trách nhiệm của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Trách nhiệm của công chức, viên chức thường trực:

a) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

c) Phối hợp với công chức, viên chức của các đơn vị tham gia Bộ phận Một cửa để tiếp nhận, chuyển hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

d) Theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu giá, phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

đ) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với công chức, viên chức đơn vị có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của đơn vị có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân liên quan;

e) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với đơn vị, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của Cục;

g) Đeo Thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

h) Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

2. Trách nhiệm của công chức, viên chức của các đơn vị tham gia Bộ phận Một cửa:

a) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần;

c) Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

d) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của Cục;

đ) Đeo Thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

e) Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 11. Trách nhiệm của Văn phòng Cục

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan:

a) Xây dựng, trình Lãnh đạo Cục phê duyệt danh sách nhân sự tại Bộ phận Một cửa và theo dõi việc thực hiện;

b) Xây dựng, trình Lãnh đạo Cục phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính;

c) Tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa.
3. Quản lý toàn diện các hoạt động của Bộ phận Một cửa.
4. Tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả thực hiện theo chế độ báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.
5. Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 12. Trách nhiệm của các đơn vị liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính

1. Cử công chức, viên chức (gồm 01 công chức, viên chức chính thức và 01 công chức, viên chức dự phòng) đáp ứng tiêu chuẩn theo quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP đến công tác tại Bộ phận Một cửa.
2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa.
3. Phối hợp với Văn phòng Cục xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.
4. Giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.
5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.
6. Phối hợp với Văn phòng Cục thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Bộ phận Một cửa.
7. Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa công tác; có phương án bố trí ít nhất 01 công chức, viên chức dự phòng để kịp thời thay thế công chức, viên chức tham gia Bộ phận Một cửa bảo đảm không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử công chức, viên chức khác thay thế.
8. Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét công chức, viên chức về quá trình công tác tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.
9. Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 13. Trách nhiệm của Trung tâm tin học

1. Chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng, vận hành hệ thống công nghệ thông tin phục vụ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

Chương III

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 14. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Khi có hồ sơ gửi đến, công chức, viên chức thường trực tại Bộ phận một cửa có trách nhiệm thông báo cho công chức, viên chức của đơn vị chuyên môn tham gia Bộ phận Một cửa để tiếp nhận hồ sơ.

2. Hồ sơ thuộc lĩnh vực chuyên môn nào thì công chức, viên chức thuộc đơn vị chuyên môn đó tham gia Bộ phận Một cửa có trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ. Trường hợp công chức, viên chức phụ trách lĩnh vực chuyên môn vắng mặt, công chức, viên chức thường trực tại Bộ phận Một cửa nhận hồ sơ thay; trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu còn chưa rõ về thủ tục hành chính mà cá nhân, tổ chức yêu cầu giải quyết, thì công chức, viên chức nhận thay phải trao đổi cụ thể với đơn vị chuyên môn. Trường hợp đã trao đổi nhưng vẫn chưa rõ thì Lãnh đạo đơn vị chuyên môn có trách nhiệm cử công chức, viên chức khác phụ trách lĩnh vực chuyên môn trực tiếp xuống phối hợp tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân và chịu trách nhiệm về tính chính xác của hồ sơ tiếp nhận.

3. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích, công chức, viên chức của đơn vị chuyên môn tham gia Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ và hướng dẫn, kiểm tra, xem xét tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

a) Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định thì hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ một lần đầy đủ, chính xác và nêu rõ lý do theo mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

d) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo mẫu số 06 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này và phần mềm điện tử (nếu có); Lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

Trường hợp có hồ sơ thủ tục hành chính được gửi thông qua dịch vụ bưu chính đến Cục Đăng kiểm Việt Nam (Văn thư Cục) hoặc đến các đơn vị chuyên môn thuộc Cục (đơn vị giải quyết thủ tục hành chính), Văn thư Cục hoặc các đơn vị chuyên môn thuộc Cục có trách nhiệm chuyển hồ sơ về Bộ phận Một cửa ngay trong ngày nhận được hồ sơ kèm theo bì thư (đựng hồ sơ) có dấu của bưu điện đối với hồ sơ nhận trước 16 giờ hoặc trước 09 giờ ngày làm việc tiếp theo đối với hồ sơ nhận sau 16 giờ. Việc giao, nhận hồ sơ giữa Văn thư Cục, các đơn vị với Bộ phận Một cửa được thể hiện trên sổ theo dõi, trong đó ghi rõ giờ, ngày giao, nhận, chữ ký và họ tên đầy đủ của người giao, nhận.

4. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công của Cục, công chức, viên chức của đơn vị chuyên môn tham gia Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ:

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền.

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng của Cổng Dịch vụ công của Cục như gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn tới người dân;

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức, viên chức của đơn vị chuyên môn tham gia Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho đơn vị có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 15 Quy chế này.

5. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức, viên 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 thông tin một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

Điều 15. Chuyển hồ sơ thủ tục hành chính

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 14 Quy chế này, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến đơn vị có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến đơn vị có thẩm quyền giải quyết thông qua kết nối giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp Bộ;

2. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích, sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định, công chức, viên chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu số 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này và chuyển hồ sơ đến các đơn vị chuyên môn liên quan giải quyết. Việc chuyển hồ sơ phải được thực hiện ngay trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15

giờ hàng ngày. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận Một cửa sau khi trả kết quả cho cá nhân, tổ chức;

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị có thẩm quyền khác, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho công chức, viên chức thực hiện tại Bộ phận Một cửa của đơn vị có thẩm quyền đó trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định.

Điều 16. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính từ Bộ phận Một cửa, các đơn vị chuyên môn phân công công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, đơn vị có liên quan, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ:

a) Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lưu tại đơn vị giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc thông báo các nội dung trên cho Bộ phận Một cửa trong trường hợp chưa có Hệ thống thông tin một cửa điện tử để theo dõi.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

5. Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan:

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì đơn vị chủ trì thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

6. Các hồ sơ quy định tại khoản 3, 4 Điều này sau khi thẩm định, thẩm tra không đủ điều kiện giải quyết theo quy định của pháp luật, công chức, viên 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 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

7. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, 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).

Điều 17. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà đơn vị có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết xong thủ tục hành chính.

2. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì đơn vị có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được Bộ phận Một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

4. Sau khi có kết quả giải quyết, các đơn vị chuyên môn có trách nhiệm chuyển hồ sơ trả kết quả về Bộ phận Một cửa, công chức, viên chức tham gia Bộ phận Một cửa nhập vào Hệ thống một cửa điện tử hoặc Sổ theo dõi hồ sơ (nếu chưa có Hệ thống một cửa điện tử) 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 giá, phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính 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 công chức, viên chức chuyên môn giải quyết 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 công chức, viên chức chuyên môn làm quá hạn giải quyết 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;

g) 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 Một cửa.

5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của đơn vị có thẩm quyền và sổ theo dõi nếu chưa có Hệ thống một cửa điện tử để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Kinh phí thực hiện

Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được hạch toán vào chi phí của hoạt động đăng kiểm theo kế hoạch tài chính được Bộ Giao thông vận tải phê duyệt hàng năm.

Điều 19. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng Cục, các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, các đơn vị có liên quan thuộc Cục Đăng kiểm Việt Nam kịp thời phản ánh những vướng mắc, bất cập và đề xuất giải pháp, gửi về Văn phòng Cục để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Cục xem xét, quyết định ./.

Phụ lục
MỘT SỐ BIỂU MẪU

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 656/QĐ-ĐKVN ngày 13 tháng 5 năm 2019
của Cục Đăng kiểm Việt Nam)*

Mẫu số 01	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 02	Mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Mẫu số 04	Mẫu phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
Mẫu số 05	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 06	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ

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

Mẫu số 01

**CỤC ĐĂNG KIỂM VIỆT NAM
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ
KẾT QUẢ**

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

Số:...../BPTNTKQ

....., ngày tháng năm

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:

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.
4.

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 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

CỤC ĐĂNG KIỂM VIỆT NAM
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ
KẾT QUẢ

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

Số:...../HDHS

....., 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

CỤC ĐĂNG KIỂM VIỆT NAM
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../BPTNTKQ

....., ngày tháng năm

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

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:.....

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

(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 Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

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

Mẫu số 04

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
CỤC ĐĂNG KIỂM VIỆT NAM

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

Số:...../PXL

....., ngày tháng năm

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày..... tháng..... năm, 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.

..... xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngàytháng 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

**CỤC ĐĂNG KIỂM VIỆT NAM
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../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: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	 giờ.....phút, ngày ... tháng ... năm.....			
	Người giao	Người nhận		
2. Nhận:				
1. Giao:	giờ...phút, ngày... tháng... năm....			
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. Nhận:.....	Người giao	Người nhận		
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

CỤC ĐĂNG KIỂM VIỆT NAM
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:..... / BPTNTKQ

....., ngày tháng năm

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

STT	Mã hồ sơ	Tên thủ tục hành chính	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 Một cửa