

Số: /QĐ-TTPVHCC

Nam Đàn, ngày tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Nội quy làm việc
tại Trung tâm phục vụ hành chính công trong việc giải quyết thủ tục hành
chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
XÃ NAM ĐÀN**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 06 năm 2025;

Căn cứ Luật Cán bộ công chức ngày 24 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/06/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Nghị định 150/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ Quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND Thành phố, thành phố trực thuộc trung ương và UBND xã, phường, đặc khu thuộc Thành phố, thành phố trực thuộc trung ương;

Căn cứ Quyết định số 26/QĐ-UBND ngày 10/7/2025 của Ủy ban nhân dân xã Nam Đàn về việc ban hành Quy chế hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

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

Điều 3. Văn phòng HĐND -UBND xã, các phòng chuyên môn, Trung tâm phục vụ hành chính công xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- VP HĐND-UBND xã;
- Cổng thông tin điện tử xã;
- CV Trung tâm PVHCC;
- Lưu: VT-TH.

GIÁM ĐỐC

Phạm Duy Phúc

UBND XÃ NAM ĐÀN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

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

**NỘI QUY LÀM VIỆC
TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG (TRUNG TÂM)
TRONG VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ
MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ- TTPVHCC ngày /.../2025
của Trung tâm phục vụ hành chính công xã Nam Đàn)*

I. THỜI GIAN LÀM VIỆC

Trung tâm phục vụ hành chính công làm việc từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (*trừ các ngày nghỉ theo quy định*):

Giờ làm việc mùa hè:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Giờ làm việc mùa đông:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút

II. TRÁCH NHIỆM CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC VÀ NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI TRUNG TÂM

1. Thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ theo quy định của Luật Cán bộ, công chức và quy định tại Điều 11, Nghị định 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ và Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công và các quy định của pháp luật khác có liên quan.

2. Nắm vững những quy định về thủ tục hành chính và thời gian giải quyết thủ tục thực hiện theo cơ chế “một cửa”, cơ chế “một cửa liên thông”. Nhiệt tình hướng dẫn, giải thích giúp các tổ chức và cá nhân chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, các nội dung vướng mắc khác thuộc phạm vi quyền hạn của mình. Khi hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ (*nếu chưa đầy đủ*) phải sử dụng phiếu yêu cầu bổ sung, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (*theo mẫu*), không được yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp những giấy tờ, hồ sơ thủ tục ngoài quy định, *trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần*.

Nghiêm cấm việc trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Trung tâm, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

3. Thực hiện đúng quy trình tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” theo quy định, lập in các loại phiếu, sổ theo dõi, ký bàn giao chứng từ đầy đủ trong khi thực hiện quy trình tiếp nhận và trả kết quả (theo mẫu). Không nhận hồ sơ chưa đủ hoặc không đúng thẩm quyền. Giải quyết công việc theo trình tự, căn cứ vào việc lấy số thứ tự của tổ chức, cá nhân.

4. Tác phong ăn mặc lịch sự, trang phục theo quy định của ngành, đeo Thẻ công chức, viên chức, nhân viên trong quá trình thực thi nhiệm vụ, có thái độ giao tiếp đúng mực, ứng xử có văn hóa, không gây phiền hà, sách nhiễu, gây khó khăn hoặc tiêu cực trong giải quyết công việc với các tổ chức và cá nhân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

5. Thực hiện nếp sống văn minh, giữ gìn cơ quan, điểm tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ luôn sạch đẹp. Có trách nhiệm giữ gìn và bảo vệ tài sản công, bảo quản và sử dụng máy móc thiết bị tại quầy làm việc, thực hiện tốt công tác phòng chống cháy nổ, tiết kiệm điện, nước, văn phòng phẩm, tự bảo quản, giữ gìn và lưu trữ hồ sơ gọn gàng, khoa học.

6. Thực hiện “4 xin, 4 luôn”: xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

III. TRÁCH NHIỆM TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐẾN LIÊN HỆ CÔNG TÁC, THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Quyền hạn:

1. Quyền hạn

- Được hướng dẫn lập hồ sơ, nộp hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;
- Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính;
- Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của thủ tục hành chính;
- Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm

- Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;
- Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp mất cần xuất trình

giấy tờ tùy thân và cung cấp các thông tin liên quan, đến việc thực hiện thủ tục hành chính để được hỗ trợ.

- Trường hợp được ủy quyền nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả thay cần mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền.
- Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Trung tâm; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định;
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm sau:
 - + Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
 - + Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;
 - + Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
 - + Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mao danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
 - + Xúc phạm uy tín của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
 - + Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
 - + Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

III. TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN CỬ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC, NHÂN VIÊN

1. Cử cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09/06/2025 đến công tác tại Trung tâm phục vụ hành chính công.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, 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 và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm .

3. Phối hợp với Trung tâm 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 cán bộ, 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 Trung tâm 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. 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 Trung tâm.

7. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

8. Thống nhất với Trung tâm về số lượng, danh sách cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc; xây dựng và triển khai phương án bố trí nhân sự dự phòng hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc thẩm quyền quản lý của Trung tâm để bảo đảm việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ được thực hiện liên tục, không bị gián đoạn trong trường hợp nhân sự được cử vắng mặt vì lý do nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác hoặc có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hồ sơ phát sinh. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được cử không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp, đơn vị chủ trì có trách nhiệm cử người khác thay thế theo đề nghị của Trung tâm .

9. Hàng tháng, quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính, các nghĩa vụ tài chính khác với Trung tâm được.

10. Phối hợp với người đứng đầu Trung tâm đánh giá, nhận xét công chức, viên chức về quá trình công tác tại Trung tâm theo quy định tại Nghị định này.

PHỤ LỤC
MẪU THEO DÕI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

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

Mẫu số 01

UBND XÃ NAM ĐÀN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

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

Số:...../TTPVHCC

Nam Đàn, ngày..... tháng..... năm.....

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nam Đàn 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, Quyền 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: Biểu mẫu được in trên khổ giấy A5(148*210mm).

- 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;

- 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

UBND XÃ NAM ĐÀN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

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

Số:...../HDHS

Nam Đàn, 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)

* Biểu mẫu được in trên khổ giấy A5(148mm x 210mm).

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

Mẫu số 03

UBND XÃ NAM ĐÀN
**TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG**

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

Số:...../TTPVHCC

Nam Đàn, ngày..... tháng..... năm.....

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nam Đàn, 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 xã Nam Đàn 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: Biểu mẫu được in trên khổ giấy A5(148mm x 210mm). 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.

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

Mẫu số 04

UBND XÃ NAM ĐÀN
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ/CẤP XÃ

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

Số:...../PXL-

Nam Đàn, 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*)

* Biểu mẫu được in trên khổ giấy A5(148mm x 210mm).

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

Mẫu số 05

UBND XÃ NAM ĐÀN
**TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG**

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

Số:...../TTPVHCC

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

Ghi chú: Biểu mẫu được in trên khổ giấy A5(148mm x 210mm).

- 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

UBND XÃ NAM ĐÀN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

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

Số:...../TTPVHCC

Nam Đàn, 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 được thiết kế, in trên khổ giấy A4 (210 mm x 297mm)

Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa.

- Sổ được mở theo từng năm. Khi hết năm phải thực hiện khóa sổ; người ghi sổ và đứng đầu Bộ phận Một cửa ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu;
- Sổ phải ghi liên tiếp theo thứ tự từng trang, có số trang, không được bỏ trống, phải đóng dấu giáp lai từ trang đầu đến trang cuối sổ; nội dung ghi phải chính xác; chữ viết phải rõ ràng;
- Sổ phải được ghi liên tục từ số 01 đến hết năm; trong trường hợp chưa hết năm mà sử dụng sang sổ khác, thì phải lấy tiếp số thứ tự cuối cùng của sổ trước, không được ghi từ số 01.
- Cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải in và điền đầy đủ, rõ ràng, chính xác nội dung yêu cầu trong biểu mẫu.

Mẫu số 07

UBND XÃ NAM ĐÀN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

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

Số:...../BN

Nam Đàn, ngày..... tháng..... năm.....

TỔNG HỢP GIAO NHẬN HỒ SƠ

Tên người bàn giao:

Đơn vị :.....

Tên người nhận:.....

Đơn vị:.....

Thời gian bàn giao hồ sơ: ngày tháng năm

Tổng số hồ sơ bàn giao:

STT	Mã hồ sơ	Họ tên người nộp	Địa chỉ	Số điện thoại	Ngày giờ nộp	Ngày hẹn trả	Ghi chú
1	2	3	4	5	6	7	8

BÊN GIAO**BÊN NHẬN**