ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Số: 07/2016/QĐ-UBND	*Hà Nội, ngày 08 tháng 3 năm 2016*

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức tại các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 09/TTr-SNV ngày 04 tháng 01 năm 2016 và Báo cáo thẩm định số 3823/STP-VBQP ngày 17 tháng 12 năm 2015 của Sở Tư pháp,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức tại các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 84/2009/QĐ-UBND ngày 01/7/2009 của UBND thành phố Hà Nội ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân tại các cơ quan quản lý hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội. Bãi bỏ Quyết định số 1397/QĐ-UBND ngày 29/3/2010 của UBND thành phố Hà Nội về việc quy định hệ thống mã số thủ tục hành chính, mã số hồ sơ hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết tại các cơ quan hành chính của thành phố Hà Nội.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố; Giám đốc Sở Nội vụ; Thủ trưởng các Sở, cơ quan ngang Sở, các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại Thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Các Bộ: Nội vụ, Tư pháp;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND TP;
- Đoàn ĐBQH TP Hà Nội;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL - Bộ Tư pháp;
- Vụ Pháp chế - Bộ Nội vụ;
- Website Chính phủ;
- Văn phòng TU, Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND TP;
- Đ/c Chủ tịch, các đ/c Phó Chủ tịch UBND TP;
- VPUBND TP: các PCVP, NC, TH, TTTH-Công báo;
- Các Báo: HàNộimới, Kinh tế Đô thị, Cổng GTĐT TP;
- Lưu: VT, SNV, NC(B).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Nguyễn Đức Chung

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY ĐỊNH
Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức tại các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội

(Ban hành kèm theo Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND ngày 08 tháng 3 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Cơ chế một cửa là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của một cơ quan hành chính nhà nước trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Cơ chế một cửa liên thông là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của một cơ quan hành chính nhà nước.

Điều 2. Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả) là đầu mối tập trung hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để chuyển đến các cơ quan chuyên môn hoặc cấp có thẩm quyền giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức; theo dõi, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, công chức liên quan.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật;

2. Công khai kịp thời, đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác sử dụng các thông tin: nội dung thủ tục hành chính; mức thu phí, lệ phí (nếu có); quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; họ tên, chức danh công chức; thời gian làm việc và thời gian tiếp nhận và trả kết quả; số điện thoại đường dây nóng; kết quả giải quyết công việc; địa chỉ thư điện tử công vụ của cơ quan, đơn vị. Ngoài cách thức công khai bắt buộc bằng hình thức niêm yết tại trụ sở, Bộ phận tiếp

nhận và trả kết quả, Trang/Cổng giao tiếp điện tử, các cơ quan, đơn vị có thể sử dụng các hình thức công khai phù hợp khác;

3. Đảm bảo giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức nhanh chóng, thuận tiện, khách quan, công bằng; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại một cơ quan chuyên môn;

4. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ, hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị, công chức trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức;

5. Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 4. Phạm vi, cơ quan áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Cơ chế một cửa được áp dụng trong thực hiện toàn bộ các thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị sau:

a) Các Sở, cơ quan ngang Sở, Ban quản lý các Khu công nghiệp và Chế xuất Hà Nội (sau đây gọi chung là Sở);

b) Các tổ chức hành chính trực thuộc Sở (sau đây gọi chung là Đơn vị cấp 2 thuộc Sở);

c) Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện);

d) Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã);

đ) Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại thành phố Hà Nội (sau đây gọi chung là cơ quan ngành dọc), gồm: Cục Thuế thành phố Hà Nội, Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội, Công an thành phố Hà Nội, Cục Hải quan thành phố Hà Nội, Kho bạc nhà nước thành phố Hà Nội, Ngân hàng nhà nước chi nhánh thành phố Hà Nội, Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội, Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy thành phố Hà Nội, Cục Thi hành án dân sự thành phố Hà Nội và các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại cấp huyện.

2. Cơ chế một cửa liên thông được áp dụng trong thực hiện các thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: Đầu tư; đất đai; đăng ký kinh doanh; cấp giấy phép xây dựng; tư pháp; lao động, người có công và xã hội và các lĩnh vực khác thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1 Điều 4 Quy định này.

Điều 5. Quy định về mã số hồ sơ hành chính

1. Mã số hồ sơ hành chính được sử dụng thống nhất trong hoạt động giao dịch giữa cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố với cá nhân, tổ chức và giữa các cơ quan, đơn vị với nhau, cụ thể:

a) Trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết giao cho cá nhân, tổ chức và các văn bản, tài liệu khác liên quan đến việc giải quyết công việc;

b) Trong lĩnh vực ứng dụng công nghệ thông tin tại các cơ quan hành chính thuộc Thành phố (phần mềm, cơ sở dữ liệu).

2. Mã số hồ sơ hành chính cấu trúc như sau:

SS (HHH/HHH-XXXXX)-A-XX-Mã thủ tục hành chính-DD/MM/YY-ZZZZZZZ. Trong đó:

a) SS: Mã của các Sở (chung cho cả các tổ chức hành chính trực thuộc Sở) (chi tiết tại Phụ lục III);

HHH: Mã của Ủy ban nhân dân cấp huyện (chi tiết tại Phụ lục IV);

HHH-XXXXX: Mã của Ủy ban nhân dân cấp xã (chi tiết tại Phụ lục IV);

b) A: Cấp thủ tục hành chính. Đối với các Sở (chung cho các tổ chức hành chính trực thuộc Sở) là số 1, Ủy ban nhân dân cấp huyện là số 2, Ủy ban nhân dân cấp xã là số 3;

c) XX: Mã số lĩnh vực thủ tục hành chính được đánh bằng số (chi tiết tại Phụ lục II kèm theo);

d) Mã thủ tục hành chính: Do Bộ Tư pháp cấp;

đ) DD/MM/YY: Mã ngày, tháng, năm tiếp nhận hồ sơ. Trong đó YY là 02 số cuối của năm;

e) ZZZZZZZ: Mã thứ tự hồ sơ được tiếp nhận trong năm, gồm 07 chữ số bắt đầu từ 0000001.

3. Trường hợp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả được viết lại sau khi cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ theo quy định: mã số trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả được ghi thêm số 2 vào bên phải của mã số hồ sơ hành chính.

4. Mã số hồ sơ hành chính của các hồ sơ thủ tục hành chính liên thông theo mã số hồ sơ hành chính của cơ quan đầu mối tiếp nhận hồ sơ.

5. Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày mã thủ tục hành chính được Bộ Tư pháp cấp, Sở Tư pháp có trách nhiệm thông báo kịp thời đến các cơ quan, đơn vị liên quan biết để cập nhật, sử dụng.

6. Đối với các cơ quan, đơn vị sử dụng phần mềm chuyên ngành giải quyết thủ tục hành chính do Bộ chủ quản cung cấp thì cơ quan, đơn vị sử dụng mã số hồ sơ hành chính theo quy định của Bộ.

Chương II
QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 6. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa

1. Tiếp nhận hồ sơ

a) Hồ sơ được nộp trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính hoặc nộp trực tuyến (ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến) hoặc cách thức thực hiện khác theo quy định. Cá nhân, tổ chức khi gửi hồ sơ qua dịch vụ bưu chính ghi rõ địa chỉ gửi, địa chỉ nhận kết quả và tự chi trả cước phí theo quy định của đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính.

b) Khi giao dịch tiếp nhận hồ sơ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra hồ sơ và xử lý như sau:

Trường hợp hồ sơ hợp lệ, đầy đủ theo quy định: Phải tiếp nhận hồ sơ; nhập thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ (theo mẫu số 02 tại Phụ lục I) hoặc Phần mềm điện tử; lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (theo mẫu số 03 tại Phụ lục I) và giao Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả có đầy đủ thông tin cho người nộp hồ sơ hoặc gửi qua đường bưu chính (nếu hồ sơ được gửi qua đường bưu chính), hoặc gửi vào tài khoản trực tuyến hoặc địa chỉ thư điện tử mà người nộp hồ sơ đã đăng ký (nếu hồ sơ được nộp trực tuyến từ mức độ 3 trở lên);

Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, chưa đầy đủ theo quy định: Hướng dẫn cụ thể, đầy đủ, một lần; lập Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (theo mẫu số 01 tại Phụ lục I), giao cho người nộp hồ sơ hoặc gửi qua đường bưu chính (nếu hồ sơ gửi qua dịch vụ bưu chính), hoặc gửi vào tài khoản trực tuyến hoặc địa chỉ thư điện tử mà người nộp hồ sơ đã đăng ký (nếu hồ sơ được nộp trực tuyến từ mức độ 3 trở lên). Trong thời hạn 24 giờ kể từ thời điểm nhận hồ sơ, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gửi Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ đối với hồ sơ được nộp qua đường bưu chính hoặc nộp trực tuyến từ mức độ 3 trở lên;

Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết: Hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp cá nhân, tổ chức yêu cầu có văn bản trả lời, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải trả lời bằng văn bản nêu rõ lý do hồ sơ không được tiếp nhận.

c) Trường hợp công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được phân công giải quyết hồ sơ: Công chức nhập thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm điện tử và xử lý như sau:

Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết, công chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; xử lý, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

2. Chuyển hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều này, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (theo mẫu số 04 tại Phụ lục I); bàn giao hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho công chức, bộ phận hoặc phòng chuyên môn liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Việc bàn giao hồ sơ được tiến hành ngay trong ngày tiếp nhận hồ sơ. Hồ sơ tiếp nhận vào 30 phút cuối buổi chiều của ngày giao dịch tiếp nhận và trả kết quả phải được bàn giao chậm nhất vào đầu giờ của ngày làm việc kế tiếp.

3. Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức, bộ phận hoặc phòng chuyên môn giải quyết như sau:

a) Thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

b) Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Báo cáo cấp có thẩm quyền bàn giao lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung (theo mẫu số 05 tại Phụ lục I). Thời gian cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ;

c) Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết (theo mẫu số 06 tại Phụ lục I). Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định;

d) Đối với các hồ sơ quá hạn giải quyết: Tham mưu lãnh đạo cơ quan có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó nêu rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả lần sau (theo mẫu số 07 tại Phụ lục I). Thời hạn trả kết quả lần sau không được quá 1/3 thời gian quy định giải quyết công việc đó. Lãnh đạo cơ quan có hình thức xử lý nghiêm đối với công chức giải quyết hồ sơ quá hạn nhiều lần không có lý do chính đáng.

4. Trả kết quả giải quyết

Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm 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) theo quy định; trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính; nếu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 thì việc trả kết quả và thu phí, lệ phí (nếu có) theo

quy định. Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả;

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết, phải bổ sung hồ sơ: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để đề nghị bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ) (theo mẫu số 08 tại Phụ lục I). Hồ sơ chờ bổ sung được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và chuyển lại cho công chức, bộ phận, phòng chuyên môn đã thụ lý trước đó khi cá nhân, tổ chức đã hoàn thiện hồ sơ theo thông báo;

c) Đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo văn bản thông báo không đủ điều kiện giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ;

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức (trong đó nêu rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả lần sau); đồng thời, gửi 01 bản về phòng Nội vụ (đối với thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã thuộc huyện), Sở Nội vụ (đối với thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành) để theo dõi, đánh giá;

đ) 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 tiếp nhận và trả kết quả theo quy định.

5. Trong khi giao dịch trả kết quả, công chức đề nghị cá nhân, tổ chức cho ý kiến đánh giá về mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị.

6. Công chức của bộ phận, phòng chuyên môn không trực tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

7. Trách nhiệm ký các thông báo, văn bản nêu tại khoản 3, 4 Điều này:

a) Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị quy định tại các điểm a, b, d, đ khoản 1 Điều 4 Quy định này ký các văn bản nêu tại khoản 3 Điều này.

b) Tại Ủy ban nhân dân cấp huyện: Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện hoặc Thủ trưởng cơ quan chuyên môn cấp huyện ký các văn bản nêu tại khoản 3 Điều này.

c) Chánh Văn phòng (hoặc Trưởng phòng phòng có chức năng hành chính) hoặc Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị ký văn bản nêu tại điểm b khoản 4 Điều này.

Điều 7. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông

1. Tiếp nhận, bàn giao hồ sơ

a) Hồ sơ được nộp trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức (sau đây gọi chung là cơ quan chủ trì) hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính hoặc nộp trực tuyến đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì đối với những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra hồ sơ và xử lý theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 6 Quy định này.

b) Sau khi tiếp nhận hồ sơ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (theo mẫu số 04 tại Phụ lục I), bàn giao hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho công chức, bộ phận hoặc phòng chuyên môn thuộc cơ quan, đơn vị mình thụ lý giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan chủ trì tổ chức lấy ý kiến của các cơ quan phối hợp bằng văn bản. Cơ quan được hỏi ý kiến phải trả lời trong thời gian quy định. Trên cơ sở giải quyết hồ sơ của các cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Trường hợp cơ quan phối hợp không trả lời đúng thời hạn, cơ quan chủ trì được quyết định hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định; cơ quan phối hợp phải chịu trách nhiệm về nội dung thuộc trách nhiệm của mình.

Trường hợp việc giải quyết cần được thực hiện sau khi có kết quả giải quyết của cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì gửi văn bản, hồ sơ cho cơ quan phối hợp để giải quyết. Cơ quan phối hợp có trách nhiệm xem xét, giải quyết, gửi kết quả cho cơ quan chủ trì.

3. Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm gửi lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian các cơ quan đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ) và đề nghị bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan có trách nhiệm.

4. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết theo quy định.

5. Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm (cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp) phải có văn bản gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi của cơ quan nêu rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả. Công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập Sổ theo dõi hồ sơ và phần

mềm điện tử, thông báo thời hạn trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

6. Trả kết quả giải quyết: thực hiện theo quy định tại khoản 4 và khoản 5 Điều 6 Quy định này.

Điều 8. Trách nhiệm xây dựng và thực hiện quy chế phối hợp giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa liên thông (sau đây gọi chung là Quy chế phối hợp)

1. Trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa liên thông, để tổ chức thực hiện tốt quy trình, các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết xây dựng và thực hiện Quy chế phối hợp theo hướng đơn giản hóa thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết, tạo thuận lợi để cá nhân, tổ chức thực hiện. Quy chế phối hợp cần có những nội dung cơ bản sau: Cơ sở pháp lý; phạm vi, đối tượng áp dụng; nguyên tắc thực hiện; hồ sơ thực hiện; cơ quan, đơn vị tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả; cách thức chuyển giao hồ sơ; trách nhiệm giải quyết hồ sơ và phối hợp của cơ quan, đơn vị, công chức liên quan; thời gian giải quyết cụ thể tại từng bước, từng cơ quan, đơn vị trong thực hiện quy trình từ khâu tiếp nhận đến khâu trả kết quả; việc thu phí, lệ phí (nếu có). Cơ quan chủ trì có trách nhiệm đôn đốc việc tổ chức thực hiện Quy chế phối hợp.

2. Đối với công việc của cá nhân, tổ chức có liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền các cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp:

a) Công việc liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của Ủy ban nhân dân Thành phố, các Sở, các cơ quan ngành dọc đặt tại Thành phố: Nội dung chính công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm quản lý nhà nước về chuyên ngành của cơ quan nào (các Sở, các cơ quan ngành dọc đặt tại Thành phố), cơ quan đó có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan, xây dựng Quy chế phối hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành.

b) Công việc liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan ngành dọc đặt tại cấp huyện: Nội dung chính công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm quản lý nhà nước về chuyên ngành của cơ quan nào (cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan ngành dọc đặt tại cấp huyện), cơ quan đó có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan, xây dựng Quy chế phối hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện ban hành.

3. Đối với công việc của cá nhân, tổ chức có liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp:

a) Công việc liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của Ủy ban nhân dân Thành phố, các Sở, cơ quan ngành dọc đặt tại Thành phố, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan ngành dọc đặt tại cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã: Nội dung chính công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm quản lý nhà nước về chuyên ngành của cơ quan

nào (Sở, cơ quan ngành dọc đặt tại Thành phố), cơ quan đó có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan, xây dựng Quy chế phối hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành.

b) Trường hợp công việc liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan ngành dọc đặt tại cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã: Nội dung chính công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm quản lý nhà nước về chuyên ngành của cơ quan nào (cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan ngành dọc đặt tại cấp huyện), cơ quan đó có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan, xây dựng Quy chế phối hợp trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện ban hành.

4. Theo phạm vi ngành, lĩnh vực được phân công phụ trách, Thủ trưởng các Sở, cơ quan ngành dọc đặt tại Thành phố có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra việc xây dựng và thực hiện Quy chế phối hợp thuộc trách nhiệm ban hành của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện nêu tại điểm b khoản 2 và điểm b khoản 3 Điều này đảm bảo thực hiện thống nhất, đồng bộ trên địa bàn Thành phố.

5. Trường hợp phát sinh bất cập (nếu có) về việc xác định cơ quan chủ trì xây dựng Quy chế phối hợp thì xử lý như sau:

a) Quy chế phối hợp trong đó trách nhiệm ban hành thuộc Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố: Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Sở Tư pháp đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố quyết định, giao nhiệm vụ cho một cơ quan chủ trì xây dựng Quy chế phối hợp.

b) Quy chế phối hợp trong đó trách nhiệm ban hành thuộc Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện: Phòng Nội vụ chủ trì, phối hợp với Phòng Tư pháp đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định, giao nhiệm vụ cho một cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan ngành dọc đặt tại cấp huyện chủ trì xây dựng Quy chế phối hợp.

Chương III
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 9. Vị trí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Sở đặt tại Văn phòng Sở và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng Sở. Đối với Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại phòng Hành chính - Tổ chức và chịu sự quản lý, chỉ đạo của phòng Hành chính - Tổ chức.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Đơn vị cấp 2 trực thuộc Sở đặt tại Văn phòng (hoặc phòng có chức năng hành chính) của đơn vị và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng (hoặc phòng có chức năng hành chính) của đơn vị.

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện đặt tại Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

3. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

4. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc thực hiện theo quy định của cơ quan chủ quản cấp trên hoặc do thủ trưởng cơ quan quyết định nếu cơ quan chủ quản cấp trên không quy định.

Điều 10. Bố trí địa điểm, diện tích làm việc, trang thiết bị, trang trí

1. Bố trí địa điểm

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được bố trí tại nơi trang trọng của cơ quan hành chính nhà nước, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức trong giao dịch hành chính;

Trường hợp cơ quan, đơn vị bố trí nhiều địa điểm tiếp nhận và trả kết quả: Việc tiếp nhận, giải quyết các công việc tại các địa điểm vẫn phải tuân thủ các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; danh mục, số lượng, nội dung các công việc ở các địa điểm như nhau; cá nhân, tổ chức không bị hạn chế trong việc lựa chọn địa điểm giao dịch; công chức tiếp nhận và trả kết quả tại các địa điểm thuộc biên chế của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị và chịu sự quản lý, điều hành thống nhất của Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Diện tích làm việc tối thiểu của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Của Sở, Đơn vị cấp 2 thuộc Sở: 40m^2;

b) Của Ủy ban nhân dân cấp huyện: 80m^2;

c) Của Ủy ban nhân dân cấp xã: 40m^2;

d) Dành tối thiểu 50% diện tích của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

đ) Trường hợp trụ sở hiện tại chưa đáp ứng yêu cầu về diện tích, các cơ quan, đơn vị cần dành diện tích hợp lý để bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Khi xây dựng phòng làm việc mới cần đảm bảo diện tích tối thiểu theo quy định.

3. Trang thiết bị và bố trí không gian của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Đảm bảo trang thiết bị tối thiểu, bao gồm: máy vi tính cho mỗi vị trí tiếp nhận và trả hồ sơ giải quyết; máy photocopy; máy fax; máy in 02 mặt lật giấy tự động; máy scan 02 mặt tốc độ cao; điện thoại cố định; bàn làm việc; ghế ngồi làm việc; hệ thống camera giám sát; bàn viết hồ sơ và ghế ngồi chờ dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch; nước uống; quạt mát hoặc máy điều hòa

nhiệt độ; các bảng, biển thông báo, hòm thư, sổ góp ý và các trang thiết bị cần thiết để đáp ứng nhu cầu làm việc và yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan, đơn vị.

b) Trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại

Được bố trí khoa học theo các khu chức năng, bao gồm: Khu vực cung cấp thông tin về thủ tục hành chính; khu vực đặt các trang thiết bị điện tử, trong đó có máy lấy số xếp hàng tự động, màn hình đa phương tiện tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch;

Có hạ tầng công nghệ thông tin và các thiết bị chuyên dụng theo quy định đảm bảo đủ điều kiện để thực hiện đúng quy trình công khai, hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, theo dõi quá trình giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức; có đủ điều kiện để thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4;

Áp dụng phần mềm một cửa điện tử với chức năng khoa học, rõ ràng, tiện lợi, có tính tự động cao, đảm bảo các yêu cầu theo quy định.

c) Không gian giao tiếp giữa công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với cá nhân, tổ chức cần được thiết kế hợp lý, đảm bảo giao tiếp bình đẳng, minh bạch;

d) Các cơ quan bố trí và có biển chỉ dẫn chỗ để xe, công trình phụ để cá nhân, tổ chức đến giao dịch được biết.

4. Trang trí: Theo nghi thức công sở, đảm bảo trang trọng, hợp lý.

Biển hiệu **"BỘ PHẬN TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ"** (nền đỏ; chữ vàng, loại chữ in hoa, kiểu chữ đứng, đậm, phông chữ Times New Roman);

Khẩu hiệu **"SỐNG VÀ LÀM VIỆC THEO PHÁP LUẬT"** (nền đỏ, chữ vàng, loại chữ in hoa, kiểu chữ đứng, đậm, phông chữ Times New Roman).

Ngoài ra, cơ quan, đơn vị có thể bổ sung thêm khẩu hiệu khác phù hợp và không trái với quy định của pháp luật.

Điều 11. Thời gian làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả làm việc vào các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày nghỉ Lễ, Tết theo quy định). Thời gian làm việc: 08 giờ/01 ngày. Cụ thể:

a) Thời gian tiếp nhận và trả kết quả

Sáng: từ 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.

Chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

Trường hợp cần thiết do yêu cầu công việc, thủ trưởng cơ quan, đơn vị quyết định thời gian tiếp nhận và trả kết quả bắt đầu sớm hơn hoặc kết thúc muộn hơn thời gian trên.

b) Thời gian còn lại trong ngày làm việc để làm công tác sắp xếp và bàn giao hồ sơ.

2. Thời gian tiếp nhận và trả kết quả đối với hồ sơ nộp trực tuyến do thủ trưởng cơ quan, đơn vị quyết định nhưng không ít hơn thời gian tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị.

Điều 12. Công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Thủ tục hành chính được công khai rõ ràng, đầy đủ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định, gồm các thông tin chủ yếu sau:

a) Danh mục thủ tục hành chính thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

b) Nội dung chính của từng thủ tục gồm: tên thủ tục hành chính, cấp thẩm quyền giải quyết, thành phần hồ sơ và số lượng mỗi loại, số bộ hồ sơ phải nộp, thời hạn giải quyết và trả kết quả, mức phí và lệ phí thực hiện thủ tục, các biểu mẫu của thủ tục;

c) Mỗi thủ tục phải có hướng dẫn cách thức thực hiện, cách thức điền biểu mẫu và kèm theo một bộ hồ sơ mẫu đã được điền thông tin để cá nhân, tổ chức tham khảo;

d) Danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trực tuyến qua mạng từ mức độ 3 trở lên (nếu có) và quy trình, cách thức truy cập, nộp hồ sơ điện tử, tra cứu trạng thái giải quyết hồ sơ, nhận kết quả giải quyết.

2. Việc công khai thủ tục hành chính được thực hiện đồng thời bằng các hình thức sau:

a) Niêm yết trên bảng niêm yết thủ tục hành chính (khổ giấy A4, in 01 mặt);

b) In thành các bộ tài liệu đặt tại bàn viết hồ sơ (gồm cả hồ sơ mẫu);

c) Thông tin trên màn hình cảm ứng tra cứu thủ tục hành chính (nếu đã được trang bị).

3. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị bổ sung thêm các hình thức công khai phù hợp.

Điều 13. Công khai thông tin đường dây nóng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Công khai thông tin đường dây nóng (gồm: số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của cơ quan, đơn vị; số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của thủ trưởng cơ quan, đơn vị) để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, góp ý của cá nhân, tổ chức.

2. Hình thức công khai:

a) Niêm yết trên bảng niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và tại bàn viết hồ sơ;

b) In vào mặt sau Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

c) Trên Trang/Cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị;

d) Trên Cổng giao tiếp điện tử Thành phố, trên mạng xã hội Facebook tại địa chỉ "Thủ đô Hà Nội - Việt Nam".

Điều 14. Cơ cấu tổ chức và số người làm việc

1. Cơ cấu tổ chức

a) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở bao gồm Trưởng bộ phận và một số công chức. Trưởng bộ phận do một công chức lãnh đạo của Văn phòng Sở đảm nhiệm. Riêng đối với Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Trưởng bộ phận do một công chức lãnh đạo phòng Hành chính - Tổ chức đảm nhiệm.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Đơn vị cấp 2 thuộc Sở bao gồm Trưởng bộ phận và một hoặc một số công chức. Trưởng bộ phận do một công chức lãnh đạo của Văn phòng (hoặc phòng có chức năng hành chính) của đơn vị đảm nhiệm.

b) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện gồm Trưởng bộ phận và một số công chức. Trưởng bộ phận do một công chức lãnh đạo của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện đảm nhiệm.

c) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã gồm Trưởng bộ phận và một hoặc một số công chức cấp xã. Trưởng bộ phận do Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã đảm nhiệm.

2. Số người làm việc

a) Số người làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở, Ủy ban nhân dân cấp huyện do Giám đốc các Sở, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định trong tổng số biên chế công chức được giao, đảm bảo hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đáp ứng yêu cầu của cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

Số người làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Đơn vị cấp 2 thuộc Sở do thủ trưởng đơn vị quyết định trong tổng số biên chế công chức được giao, đảm bảo hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đáp ứng yêu cầu của cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

b) Số người làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp cấp xã bố trí, phân công trong tổng số công chức cấp xã thuộc các chức danh công chức cấp xã theo quy định, đảm bảo hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đáp ứng yêu cầu của cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

Điều 15. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Yêu cầu

a) Có phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao;

b) Có tác phong, thái độ chuẩn mực, có khả năng giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức.

2. Trách nhiệm

a) Chấp hành sự chỉ đạo, điều hành, phân công nhiệm vụ của Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

b) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

c) Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện các giao dịch hành chính;

d) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính kịp thời, đầy đủ, rõ ràng, chính xác;

đ) Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức theo quy định;

e) Không tự đặt ra thủ tục hành chính, hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

g) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính không khả thi hoặc không phù hợp;

h) Bảo quản hồ sơ tài liệu và giữ bí mật thông tin liên quan đến các tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật;

i) Mặc đồng phục và đeo thẻ công chức trong khi thực thi nhiệm vụ;

k) Thực hiện các quy định khác của pháp luật.

3. Quyền lợi

a) Được tập huấn về chuyên môn, bồi dưỡng nghiệp vụ và văn hóa ứng xử, giao tiếp với cá nhân, tổ chức;

b) Được hưởng chế độ bồi dưỡng, cấp trang phục theo quy định.

4. Quản lý công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng Sở. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Đơn vị cấp 2 thuộc Sở chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng (hoặc Trưởng phòng có chức năng hành chính) của đơn vị;

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện;

c) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

Điều 16. Chế độ bồi dưỡng, cấp trang phục đối với Trưởng bộ phận, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Chế độ bồi dưỡng, cấp trang phục đối với Trưởng bộ phận, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị được quy định tại điểm a, b, c, d khoản 1 Điều 4 Quy định này:

a) Chế độ bồi dưỡng: Trưởng bộ phận và các công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định của Thành phố. Ngoài chế độ bồi dưỡng theo quy định của Thành phố, thủ trưởng cơ quan, đơn vị quyết định mức hỗ trợ hợp lý đối với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trên cơ sở điều kiện, thẩm quyền, khả năng của cơ quan, đơn vị.

b) Trang phục: Trưởng bộ phận và các công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được cấp trang phục (trừ người công tác trong các ngành đã được cấp trang phục):

- Năm đầu tiên được cấp tối thiểu: 02 (hai) bộ xuân hè và 02 (hai) bộ thu đông/01 người;

- Từ năm thứ hai trở đi mỗi năm được cấp tối thiểu: 01 (một) bộ xuân hè và 01 (một) bộ thu đông/01 người.

Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quyết định mẫu đồng phục tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị mình phù hợp với truyền thống, bản sắc văn hoá dân tộc và điều kiện kinh tế - xã hội.

2. Chế độ bồi dưỡng, cấp trang phục đối với Trưởng bộ phận và công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị quy định tại điểm đ khoản 1 Điều 4 Quy định này được thực hiện theo quyết định của thủ trưởng cơ quan, đơn vị và phù hợp với quy định.

Chương IV
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

Thủ trưởng các Sở; các Đơn vị cấp 2 thuộc Sở; các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại thành phố Hà Nội; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn chịu trách nhiệm:

1. Tổ chức triển khai áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong thực hiện toàn bộ các thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của cơ quan, đơn vị theo Quy định này;

2. Ban hành và chỉ đạo tổ chức thực hiện Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc trách nhiệm quản lý; chỉ đạo xây dựng quy trình giải quyết đối với từng thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị (trong đó quy định rõ trách nhiệm, thời gian giải quyết của các cá nhân, bộ phận, phòng ở từng khâu từ tiếp nhận, bàn giao, thụ lý giải quyết đến trả kết quả và lưu hồ sơ);

3. Tổ chức hướng dẫn và tư vấn miễn phí cho các tổ chức, cá nhân đến giao dịch giải quyết thủ tục hành chính; đảm bảo công khai, minh bạch, khách quan, công bằng, kịp thời, chính xác, không gây phiền hà trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; không tự đặt ra thủ tục hành chính, hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật. Thực hiện công khai thủ tục hành chính kể từ ngày Quyết định công bố thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành, không niêm yết các thủ tục hành chính đã hết hiệu lực thi hành.

4. Bố trí công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp và đáp ứng yêu cầu tại khoản 1 Điều 15 Quy định này;

5. Tổ chức và tạo điều kiện để công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dự các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp ứng xử của các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền tổ chức;

6. Triển khai ứng dụng công nghệ thông tin để hỗ trợ việc tra cứu, tiếp nhận, xử lý, giải quyết, theo dõi tiến độ giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức đảm bảo hiệu quả, thuận tiện, kịp thời, chính xác;

7. Thông tin, tuyên truyền để cá nhân, tổ chức biết về việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức; tổ chức tiếp nhận và giải quyết kịp thời, đúng pháp luật các phản ánh, kiến nghị, góp ý của cá nhân, tổ chức;

8. Hướng dẫn, kiểm tra, thanh tra việc thực hiện các quy định về cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đối với cơ quan, đơn vị mình và cấp dưới trực thuộc theo thẩm quyền;

9. Thường xuyên khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị theo chỉ đạo, hướng dẫn của Thành phố để nâng cao sự hài lòng và lợi ích của cá nhân, tổ chức.

10. Bố trí kinh phí tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong dự toán ngân sách của cơ quan, đơn vị mình theo quy định về ngân sách nhà nước;

11. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

Điều 18. Trách nhiệm cụ thể của một số cơ quan, đơn vị

1. Sở Nội vụ

Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân Thành phố hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; định kỳ báo cáo tình hình, kết quả thực hiện, đề xuất giải quyết các vướng mắc; tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố báo cáo theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

2. Sở Tư pháp

Theo dõi, đôn đốc việc các Sở rà soát, trình Ủy ban nhân dân Thành phố công bố các thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm quản lý nhà nước về chuyên ngành theo quy định; báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét xử lý trách nhiệm thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chậm trễ trong tham mưu, trình Ủy ban nhân dân Thành phố công bố thủ tục hành chính.

3. Sở Tài chính

Hướng dẫn chế độ thu, chi và việc quản lý, sử dụng các nguồn kinh phí đảm bảo cho việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố.

4. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông;

b) Nâng cấp, hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin để hệ thống phần mềm một cửa vận hành thông suốt, nhanh chóng và đảm bảo tính liên thông giữa các cơ quan, đơn vị;

c) Trong thời hạn 60 ngày làm việc kể từ ngày Quy định này có hiệu lực thi hành, chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan hoàn thành việc hiệu chỉnh, nâng cấp, hoàn thiện phần mềm một cửa hiện hành để đáp ứng nhu cầu của các cơ quan, đơn vị trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức theo các nội dung quy định tại Quy định này;

d) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố triển khai nội dung về thực hiện cơ chế một cửa liên thông trực tuyến qua mạng. Chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố công bố danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trực tuyến qua mạng từ mức độ 3 trở lên tại các cơ quan, đơn vị quy định tại các điểm a, b, c, d khoản 1 Điều 4 Quy định này.

5. Sở Khoa học và Công nghệ

Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO hiện hành trong việc giải quyết các công việc của cá nhân, tổ chức tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố. Chủ

trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông triển khai thực hiện ISO điện tử tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố.

6. Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu, xây dựng Đề án trình Ủy ban nhân dân Thành phố phê duyệt để hướng dẫn các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện nhiệm vụ nêu tại khoản 9 Điều 17 Quy định này trên cơ sở đảm bảo phù hợp với nội dung các yếu tố, tiêu chí, tiêu chí thành phần tại Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 của Bộ Nội vụ về việc Phê duyệt Đề án "Xây dựng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước" và điều kiện thực tiễn của Thành phố.

Điều 19. Kinh phí thực hiện

Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách nhà nước đảm bảo, được bố trí trong dự toán ngân sách hàng năm của từng cơ quan, đơn vị theo quy định pháp luật về ngân sách nhà nước.

Điều 20. Khen thưởng, kỷ luật

1. Kết quả triển khai và thực hiện nhiệm vụ được giao trong tổ chức cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan, đơn vị là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và công chức;

2. Tổ chức, cá nhân hoàn thành xuất sắc các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được xem xét, khen thưởng định kỳ, đột xuất theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng;

3. Tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 21. Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân Thành phố (qua Sở Nội vụ tổng hợp chung) để xem xét, giải quyết./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Nguyễn Đức Chung

PHỤ LỤC I

CÁC BIỂU MẪU

(Kèm theo Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội tại Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND ngày 08 tháng 3 năm 2016 của UBND thành phố Hà Nội)

Mẫu số 01	Mẫu Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 02	Mẫu Sổ theo dõi tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả
Mẫu số 03	Mẫu Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 04	Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 05	Mẫu Thông báo về việc bổ sung hồ sơ
Mẫu số 06	Mẫu Thông báo về việc hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết
Mẫu số 07	Mẫu Văn bản xin lỗi đối với hồ sơ giải quyết quá hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả
Mẫu số 08	Mẫu Văn bản xin lỗi do sơ suất trong quá trình tiếp nhận

Mẫu số 01

TÊN CƠ QUAN **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 HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận hồ sơ của ông (bà):

.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:

.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:.....Email (nếu có):.....

Qua kiểm tra, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đề nghị ông/bà bổ sung các nội dung, tài liệu sau đây để hoàn thiện hồ sơ:

1).....

2).....

3).....

.....

.....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, ông (bà) liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan (Số điện thoại:.....) để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN (*)
(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú: Đóng dấu treo vào Phiếu hướng dẫn

Mẫu số 02

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

SỔ THEO DÕI TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ

TT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số điện thoại cá nhân, tổ chức	Tên cơ quan/phòng /công chức thụ lý giải quyết	Thời gian tiếp nhận, bàn giao và nhận kết quả					Trả kết quả			Ghi chú
						Ngày nhận hồ sơ	Ngày hẹn trả kết quả	Ngày giao hồ sơ	Ký nhận giao hồ sơ	Ngày nhận kết quả	Ngày nhận	Tên người nhận	Cá nhân, tổ chức ký đã nhận	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)
1														
2														
3														

Ghi chú:
- Sổ có đóng giáp lai các trang;
- Ghi cụ thể các trường hợp đề nghị bổ sung hồ sơ (để tính nối thời gian giải quyết) vào mục ghi chú;
- Ghi rõ sớm hạn, đúng hạn, quá hạn bao nhiêu ngày vào mục ghi chú;
- Tổng hợp kết quả định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, năm. Sổ có thể lập chung cho tất cả các lĩnh vực hoặc lập riêng tùy thuộc số lượng hồ sơ tiếp nhận thực tế.

Mẫu số 03

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Mã hồ sơ: .....

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

(Liên: Lưu/Giao khách hàng)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.....

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email (nếu có):.....

Số Chứng minh thư nhân dân/hộ chiếu:.....do.....cấp ngày .....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ, yêu cầu và số lượng mỗi loại giấy tờ gồm:

STT	Tên giấy tờ, tài liệu	Bản chính, số lượng	Bản sao có chứng thực, số lượng	Bản photo, số lượng
1.				
2.				
.....				

2. Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

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

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

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)

Ghi chú:

- Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; một liên giao cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ;

- Nếu chưa được trang bị phần mềm một cửa điện tử (chưa có mã vạch) thì đóng dấu treo của cơ quan ở góc trái bên trên.

THÔNG TIN ĐƯỜNG DÂY NÓNG (*)

Trường hợp cần phản ánh, kiến nghị, đề nghị cá nhân, tổ chức liên hệ theo số điện thoại đường dây nóng như sau:

1. Số điện thoại:

- .....*[của công chức được phân công tiếp nhận phản ánh, kiến nghị]*

- .....*[của thủ trưởng cơ quan]*

2. Địa chỉ thư điện tử:

- .....*[của công chức được phân công tiếp nhận phản ánh, kiến nghị]*

- .....*[của thủ trưởng cơ quan]*

Xin chân thành cám ơn sự hợp tác của quý ông/bà (tổ chức).

(*) Ghi chú: In mặt sau Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả

Mẫu số 04

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

……, ngày …… tháng …… năm……

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Kèm theo hồ sơ của:……; Mã hồ sơ:……..

Ngày nhận:……

Ngày, giờ hẹn trả kết quả:……giờ…….phút, ngày……tháng……năm…….

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….			
Bộ phận TN&TKQ 2. Nhận:…… ……	**Người giao** *(Ký và ghi rõ họ tên)* ……	**Người nhận** *(Ký và ghi rõ họ tên)* ……		
1. Giao:……	…Giờ…phút, ngày … tháng … năm….			
2. Nhận: …… ……	**Người giao** *(Ký và ghi rõ họ tên)* ……	**Người nhận** *(Ký và ghi rõ họ tên)* ……		
1. Giao: ……	…Giờ…phút, ngày … tháng … năm….			
2. Nhận: …… ……	**Người giao** *(Ký và ghi rõ họ tên)* ……	**Người nhận** *(Ký và ghi rõ họ tên)* ……		

1. Giao:.....	...Giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận: Bộ phận TN&TKQ	**Người giao** *(Ký và ghi rõ họ tên)*	**Người nhận** *(Ký và ghi rõ họ tên)*		

Ghi chú:

- Phiếu này áp dụng cho cả việc giao nhận hồ sơ giữa các cơ quan tham gia quy trình một cửa liên thông. Sau khi bên nhận ký nhận, cơ quan chủ trì giữ 01 bản để theo dõi, đôn đốc; 01 bản được chuyển theo hồ sơ.

- Đóng dấu treo của cơ quan ở góc trái, bên trên Phiếu.

- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận ghi khi nhận bàn giao hồ sơ;

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong giấy tờ của cơ quan Bưu chính.

Mẫu số 05

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
	Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số:...../TB-	*....., ngày ..... tháng ..... năm.....*

THÔNG BÁO
Về việc bổ sung hồ sơ

Kính gửi:.....

Ngày.....tháng:....năm....., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của *(tên cơ quan)* tiếp nhận của ông, bà (tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết *(tên thủ tục hành chính)*, mã hồ sơ: .....

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

Sau khi thẩm định, để hoàn chỉnh hồ sơ, tạo điều kiện cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định và đảm bảo thời hạn, đề nghị ông/bà (tổ chức) vui lòng bổ sung các giấy tờ (hoặc điều chỉnh một số nội dung) trong hồ sơ như sau:

1) .....

2) .....

.....

Căn cứ đề nghị bổ sung: ..... (ghi rõ các quy định pháp luật có liên quan đến nội dung, tài liệu đề nghị bổ sung).

Rất mong ông/bà (hoặc tổ chức) quan tâm phối hợp, hoàn thành việc bổ sung tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trước ngày .....

Trân trọng./.

NGƯỜI CÓ THẨM QUYỀN
(ký tên, đóng dấu)

Mẫu số 06

TÊN CƠ QUAN **TÊN PHÒNG (BỘ PHẬN)**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /TB-	*....., ngày ..... tháng ..... năm.....*

THÔNG BÁO
Về việc hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết

Kính gửi: .....

Ngày.....tháng.....năm....., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của *(tên cơ quan)* tiếp nhận của ông, bà (tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết *(tên thủ tục hành chính)*, mã hồ sơ: .....

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

Sau khi thẩm định/thẩm tra/xác minh và đối chiếu với các quy định (nêu rõ các điều, khoản quy định của các văn bản pháp lý được viện dẫn) (*), (cơ quan) thông báo hồ sơ của ông/bà (tổ chức) không đủ điều kiện giải quyết.

Cơ quan gửi lại toàn bộ hồ sơ mà ông/bà (tổ chức) đã nộp kèm theo Thông báo này.

Trân trọng./.

NGƯỜI CÓ THẨM QUYỀN
(ký tên, đóng dấu)

Ghi chú:

(*) Nêu cụ thể, đầy đủ các căn cứ pháp lý của việc không giải quyết hồ sơ.

Mẫu số 07

TÊN CƠ QUAN
TÊN PHÒNG (BỘ PHẬN)

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

Số: /

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

Về việc xin lỗi đối với hồ sơ giải quyết quá hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả

Kính gửi:.....

Ngày.....tháng ..... năm ....., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của *(tên cơ quan)* tiếp nhận của ông/bà (tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết *(tên thủ tục hành chính)*, mã hồ sơ: .....

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

Tuy nhiên, do (trình bày rõ lý do khách quan, chủ quan), cơ quan chưa thể giải quyết hồ sơ đúng thời hạn đã ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. (Cơ quan) chân thành xin lỗi vì sự quá hạn nói trên. Rất mong nhận được sự thông cảm của ông/bà (tổ chức).

Hồ sơ của ông/bà (tổ chức) được trả kết quả vào:...giờ..., ngày....tháng...năm....tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của *(tên cơ quan)*.

Trân trọng./.

NGƯỜI CÓ THẨM QUYỀN
(ký tên, đóng dấu)

Ghi chú:

Các cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ áp dụng mẫu này và có điều chỉnh một số thông tin cho phù hợp với thực tế.

Mẫu số 08

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Số:...../-

Về việc xin lỗi do sơ suất trong quá trình tiếp nhận hồ sơ

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

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

Kính gửi:.....

Ngày ..... tháng ..... năm....., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của *(tên cơ quan)* tiếp nhận của ông, bà (hoặc tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết *(tên thủ tục hành chính)*, mã hồ sơ: .....

Do sơ suất trong quá trình tiếp nhận hồ sơ nên hồ sơ trên vẫn chưa đầy đủ theo quy định. *(Cơ quan)* chân thành xin lỗi ông/ bà (tổ chức).

Trân trọng./.

NGƯỜI CÓ THẨM QUYỀN
(ký tên, đóng dấu)

PHỤ LỤC II

DANH MỤC LĨNH VỰC TTHC CỦA THÀNH PHỐ HÀ NỘI

(Kèm theo Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội tại Quyết định số 07 /2016/QĐ-UBND ngày 08 tháng 3 năm 2016 của UBND thành phố Hà Nội)

TT	Tên lĩnh vực	Tên lĩnh vực con	Ghi chú
1	**Công thương**		
		Lưu thông hàng hóa trong nước và xuất khẩu, nhập khẩu	
		Công nghiệp tiêu dùng	
		Dịch vụ thương mại	
		Hóa chất	
		Vật liệu nổ công nghiệp	
		Dầu khí	
		Điện	
		Xúc tiến thương mại	
		Quản lý cạnh tranh	
		Thương mại điện tử	
		Quản lý thị trường	
		Thương mại quốc tế	
		Công nghiệp	
2	**Du lịch**		
		Tài nguyên du lịch và quy hoạch du lịch	
		Khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch, đô thị du lịch	
		Hướng dẫn du lịch	
		Kinh doanh du lịch	
		Xúc tiến du lịch và giao lưu văn hóa	
3	**Giáo dục đào tạo**		
		Giáo dục và đào tạo thuộc hệ thống giáo dục quốc dân và cơ sở giáo dục khác	
		Tiêu chuẩn nhà giáo, cán bộ quản lý giáo dục	

		Quy chế thi, tuyển sinh	
		Hệ thống văn bản, chứng chỉ	
		Cơ sở vật chất và thiết bị trường học	
4	**Giao thông**		
		Đường bộ	
		Đường sắt	
		Đường thủy nội địa	
		Hàng hải	
		Hàng không	
5	**Kế hoạch và Đầu tư**		
		Chiến lược, quy hoạch, kế hoạch	
		Đầu tư phát triển và phân bổ ngân sách nhà nước	
		Đầu tư trong nước, đầu tư của nước ngoài và đầu tư của Việt Nam ra nước ngoài	
		Hỗ trợ phát triển chính thức và viện trợ phi chính phủ nước ngoài	
		Đấu thầu	
		Khu kinh tế (bao gồm cả khu công nghiệp, khu kinh tế cửa khẩu, khu công nghệ cao và các loại hình khu kinh tế khác)	
		Thành lập và phát triển doanh nghiệp	
		Khu kinh tế tập thể, hợp tác xã	
		Thống kê	
6	**Khoa học và Công nghệ**		
		Hoạt động khoa học và công nghệ	
		Phát triển tiềm lực khoa học và công nghệ	
		Sở hữu trí tuệ	
		Tiêu chuẩn đo lường chất lượng	
		Năng lượng nguyên tử, an toàn bức xạ và hạt nhân	
7	**Lao động -**		

	Thương binh và Xã hội		
		Việc làm	
		Bảo hiểm thất nghiệp	
		Lao động ngoài nước	
		Dạy nghề	
		Lao động, tiền lương, tiền công	
		Bảo hiểm xã hội bắt buộc và bảo hiểm xã hội tự nguyện	
		An toàn lao động	
		Người có công	
		Bảo trợ xã hội	
		Bảo vệ và chăm sóc trẻ em	
		Phòng, chống tệ nạn xã hội	
		Bình đẳng giới	
8	**Ngoại giao**		
		Hoạt động đối ngoại Nhà nước	
		Lễ tân Nhà nước	
		Công tác lãnh sự	
		Hoạt động di trú của công dân Việt Nam ra nước ngoài	
		Người Việt Nam ở nước ngoài	
		Đại diện của cơ quan nhà nước, tổ chức kinh tế, xã hội ở nước ngoài	
9	**Nội vụ**		
		Tổ chức hành chính, sự nghiệp nhà nước	
		Chính quyền địa phương	
		Địa giới hành chính và phân loại đơn vị hành chính	
		Quản lý biên chế	
		Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức nhà nước	
		Cán bộ, công chức, viên chức nhà nước	

		Chính sách tiền lương	
		Tổ chức hội, tổ chức phi chính phủ	
		Thi đua khen thưởng	
		Tôn giáo	
		Cơ yếu	
		Văn thư, lưu trữ nhà nước	
		Cải cách hành chính nhà nước	
		Quy chế dân chủ ở cơ sở	
		Công tác thanh niên	
		Thanh tra	
10	**Nông nghiệp và phát triển nông thôn**		
		Nông nghiệp	
		Lâm nghiệp	
		Thủy sản	
		Thủy lợi	
		Phát triển nông thôn	
11	**Xây dựng, Quy hoạch kiến trúc**		
		Xây dựng	
		Kiến trúc	
		Quy hoạch xây dựng	
		Hạ tầng kỹ thuật đô thị, khu công nghiệp, khu kinh tế, khu công nghệ cao	
		Phát triển đô thị	
		Nhà ở và công sở	
		Kinh doanh bất động sản	
		Vật liệu xây dựng	
12	**Tài chính**		
		Quản lý ngân sách nhà nước	

		Quản lý thuế, phí, lệ phí và thu khác của ngân sách nhà nước	
		Quản lý quỹ ngân sách, quỹ dự trữ nhà nước và các quỹ tài chính khác của nhà nước	
		Quản lý dự trữ nhà nước	
		Quản lý tài sản nhà nước	
		Tài chính doanh nghiệp và quản lý vốn của nhà nước tại doanh nghiệp	
		Quản lý vay nợ, trả nợ trong nước, ngoài nước của Chính phủ, nợ của khu vực công, nợ quốc gia và nguồn viện trợ quốc tế	
		Kế toán, kiểm toán	
		Quản lý tài chính các tổ chức tài chính và dịch vụ tài chính	
		Lĩnh vực giá	
13	**Tài nguyên và Môi trường**		**Cấp huyện, cấp xã:** Tài nguyên và Môi trường và Quản lý đô thị xếp số 13
		Đất đai	
		Tài nguyên nước	
		Tài nguyên khoáng sản, địa chất	
		Môi trường	
		Khí tượng, thủy văn	
		Đo đạc và bản đồ	
14	**Thông tin và Truyền thông**		
		Báo chí	
		Xuất bản	

		Quảng cáo trên báo chí, trên mạng thông tin máy tính và xuất bản phẩm	
		Bưu chính và chuyển phát	
		Viễn thông và Internet	
		Truyền dẫn phát sóng, tần số vô tuyến điện	
		Công nghệ thông tin, điện tử	
		Quản lý chất lượng công nghệ thông tin và truyền thông	
		Phát thanh và truyền hình	
		Cơ sở hạ tầng thông tin và truyền thông quốc gia	
		Thông tin đối ngoại	
		Quyền tác giả, bản quyền và sở hữu trí tuệ	
15	**Tư pháp**		**Cấp huyện:** Tư pháp và Thi hành án: Số 15
		Công tác xây dựng pháp luật	
		Thi hành pháp luật	
		Kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật	
		Phổ biến, giáo dục pháp luật	
		Thi hành án dân sự	
		Hành chính tư pháp	
		Bổ trợ tự pháp	
		Công tác nuôi con nuôi	
		Trợ giúp pháp lý	
		Đăng ký giao dịch đảm bảo	
		Tổ chức và hoạt động hòa giải ở cơ sở	
16	**Văn hóa, Thể thao**		
	Văn hóa		
		Di sản văn hóa	

		Nghệ thuật biểu diễn	
		Điện ảnh	
		Mỹ thuật, nhiếp ảnh, triển lãm	
		Quyền tác giả, quyền liên quan đối với tác phẩm văn học, nghệ thuật	
		Thư viện	
		Quảng cáo	
		Văn hóa quần chúng, văn hóa dân tộc và tuyên truyền cổ động	
		Gia đình	
	Thể dục thể thao		
		Thể dục, thể thao cho mọi người	
		Thể thao thành tích cao và thể thao chuyên nghiệp	
17	**Y tế**		
		Y tế dự phòng và môi trường	
		Khám, chữa bệnh	
		Điều dưỡng và Phục hồi chức năng	
		Giám định y khoa, pháp y, pháp y tâm thần	
		Y dược cổ truyền	
		Dược - Mỹ phẩm	
		Vệ sinh an toàn thực phẩm và dinh dưỡng	
		Trang thiết bị và công trình y tế	
		Bảo hiểm y tế	
		Dân số - Kế hoạch hóa gia đình	
		Sức khỏe sinh sản	
		Đào tạo và nghiên cứu y dược	
		HIV/AIDS	
		Thống kê y tế	
		Báo chí và xuất bản y học	
18	**Thanh tra**		

		Giải quyết khiếu nại tố cáo	
		Phòng, chống tham nhũng	
19	**Dân tộc**		
		Công tác dân tộc	

PHỤ LỤC III

MÃ SỐ CÁC SỞ THUỘC THÀNH PHỐ

(Kèm theo Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội tại Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND ngày 08 tháng 3 năm 2016 của UBND thành phố Hà Nội)

STT	TÊN ĐƠN VỊ	MÃ ĐƠN VỊ
1.	Sở Công thương	01
2.	Sở Du lịch	02
3.	Sở Giáo dục và Đào tạo	03
4.	Sở Giao thông Vận tải	04
5.	Sở Kế hoạch và Đầu tư	05
6.	Sở Khoa học và Công nghệ	06
7.	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	07
8.	Sở Ngoại vụ	08
9.	Sở Nội vụ	09
10.	Sở Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn	10
11.	Sở Quy hoạch - Kiến trúc	11
12.	Sở Tài chính	12
13.	Sở Tài nguyên và Môi trường	13
14.	Sở Thông tin và Truyền thông	14
15.	Sở Tư pháp	15
16.	Sở Văn hóa, Thể thao	16
17.	Sở Xây dựng	17
18.	Sở Y tế	18
19.	Thanh tra Thành phố	19
20.	Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố	20
21.	Ban Dân tộc	21
22.	Ban Quản lý các Khu công nghiệp và Chế xuất Hà Nội	22

PHỤ LỤC IV
MÃ SỐ ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP HUYỆN, ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ THUỘC THÀNH PHỐ

(Kèm theo Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội tại Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND ngày 08 tháng 3 năm 2016 của UBND thành phố Hà Nội)

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
001		**Quận Ba Đình**
	00001	Phường Phúc Xá
	00004	Phường Trúc Bạch
	00006	Phường Vĩnh Phúc
	00007	Phường Cống Vị
	00008	Phường Liễu Giai
	00010	Phường Nguyễn Trung Trực
	00013	Phường Quán Thánh
	00016	Phường Ngọc Hà
	00019	Phường Điện Biên
	00022	Phường Đội Cấn
	00025	Phường Ngọc Khánh
	00028	Phường Kim Mã
	00031	Phường Giảng Võ
	00034	Phường Thành Công
002		**Quận Hoàn Kiếm**
	00037	Phường Phúc Tân
	00040	Phường Đồng Xuân
	00043	Phường Hàng Mã
	00046	Phường Hàng Buồm
	00049	Phường Hàng Đào
	00052	Phường Hàng Bồ

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	00055	Phường Cửa Đông
	00058	Phường Lý Thái Tổ
	00061	Phường Hàng Bạc
	00064	Phường Hàng Gai
	00067	Phường Chương Dương Độ
	00070	Phường Hàng Trống
	00073	Phường Cửa Nam
	00076	Phường Hàng Bông
	00079	Phường Tràng Tiền
	00082	Phường Trần Hưng Đạo
	00085	Phường Phan Chu Trinh
	00088	Phường Hàng Bài
003		**Quận Tây Hồ**
	00091	Phường Phú Thượng
	00094	Phường Nhật Tân
	00097	Phường Tứ Liên
	00100	Phường Quảng An
	00103	Phường Xuân La
	00106	Phường Yên Phụ
	00109	Phường Bưởi
	00112	Phường Thụy Khuê
004		**Quận Long Biên**
	00115	Phường Thượng Thanh
	00118	Phường Ngọc Thụy
	00121	Phường Giang Biên
	00124	Phường Đức Giang

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	00127	Phường Việt Hưng
	00130	Phường Gia Thụy
	00133	Phường Ngọc Lâm
	00136	Phường Phúc Lợi
	00139	Phường Bồ Đề
	00142	Phường Sài Đồng
	00145	Phường Long Biên
	00148	Phường Thạch Bàn
	00151	Phường Phúc Đồng
	00154	Phường Cự Khối
005		**Quận Cầu Giấy**
	00157	Phường Nghĩa Đô
	00160	Phường Nghĩa Tân
	00163	Phường Mai Dịch
	00166	Phường Dịch Vọng
	00167	Phường Dịch Vọng Hậu
	00169	Phường Quan Hoa
	00172	Phường Yên Hoà
	00175	Phường Trung Hoà
006		**Quận Đống Đa**
	00178	Phường Cát Linh
	00181	Phường Văn Miếu
	00184	Phường Quốc Tử Giám
	00187	Phường Láng Thượng
	00190	Phường Ô Chợ Dừa
	00193	Phường Văn Chương

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	00196	Phường Hàng Bột
	00199	Phường Láng Hạ
	00202	Phường Khâm Thiên
	00205	Phường Thổ Quan
	00208	Phường Nam Đồng
	00211	Phường Trung Phụng
	00214	Phường Quang Trung
	00217	Phường Trung Liệt
	00220	Phường Phương Liên
	00223	Phường Thịnh Quang
	00226	Phường Trung Tự
	00229	Phường Kim Liên
	00232	Phường Phương Mai
	00235	Phường Ngã Tư Sở
	00238	Phường Khương Thượng
007		**Quận Hai Bà Trưng**
	00241	Phường Nguyễn Du
	00244	Phường Bạch Đằng
	00247	Phường Phạm Đình Hổ
	00250	Phường Bùi Thị Xuân
	00253	Phường Ngô Thì Nhậm
	00256	Phường Lê Đại Hành
	00259	Phường Đồng Nhân
	00262	Phường Phố Huế
	00265	Phường Đống Mác
	00268	Phường Thanh Lương

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	00271	Phường Thanh Nhàn
	00274	Phường Cầu Dền
	00277	Phường Bách Khoa
	00280	Phường Đồng Tâm
	00283	Phường Vĩnh Tuy
	00286	Phường Bạch Mai
	00289	Phường Quỳnh Mai
	00292	Phường Quỳnh Lôi
	00295	Phường Minh Khai
	00298	Phường Trương Định
008		**Quận Hoàng Mai**
	00301	Phường Thanh Trì
	00304	Phường Vĩnh Hưng
	00307	Phường Định Công
	00310	Phường Mai Động
	00313	Phường Tương Mai
	00316	Phường Đại Kim
	00319	Phường Tân Mai
	00322	Phường Hoàng Văn Thụ
	00325	Phường Giáp Bát
	00328	Phường Lĩnh Nam
	00331	Phường Thịnh Liệt
	00334	Phường Trần Phú
	00337	Phường Hoàng Liệt
	00340	Phường Yên Sở
009		**Quận Thanh Xuân**

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	00343	Phường Nhân Chính
	00346	Phường Thượng Đình
	00349	Phường Khương Trung
	00352	Phường Khương Mai
	00355	Phường Thanh Xuân Trung
	00358	Phường Phương Liệt
	00361	Phường Hạ Đình
	00364	Phường Khương Đình
	00367	Phường Thanh Xuân Bắc
	00370	Phường Thanh Xuân Nam
	00373	Phường Kim Giang
016		**Huyện Sóc Sơn**
	00376	Thị trấn Sóc Sơn
	00379	Xã Bắc Sơn
	00382	Xã Minh Trí
	00385	Xã Hồng Kỳ
	00388	Xã Nam Sơn
	00391	Xã Trung Giã
	00394	Xã Tân Hưng
	00397	Xã Minh Phú
	00400	Xã Phù Linh
	00403	Xã Bắc Phú
	00406	Xã Tân Minh
	00409	Xã Quang Tiến
	00412	Xã Hiền Ninh
	00415	Xã Tân Dân

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	00418	Xã Tiên Dược
	00421	Xã Việt Long
	00424	Xã Xuân Giang
	00427	Xã Mai Đình
	00430	Xã Đức Hoà
	00433	Xã Thanh Xuân
	00436	Xã Đông Xuân
	00439	Xã Kim Lũ
	00442	Xã Phú Cường
	00445	Xã Phú Minh
	00448	Xã Phù Lỗ
	00451	Xã Xuân Thu
017		**Huyện Đông Anh**
	00454	Thị trấn Đông Anh
	00457	Xã Xuân Nộn
	00460	Xã Thụy Lâm
	00463	Xã Bắc Hồng
	00466	Xã Nguyên Khê
	00469	Xã Nam Hồng
	00472	Xã Tiên Dương
	00475	Xã Vân Hà
	00478	Xã Uy Nỗ
	00481	Xã Vân Nội
	00484	Xã Liên Hà
	00487	Xã Việt Hùng
	00490	Xã Kim Nỗ

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	00493	Xã Kim Chung
	00496	Xã Dục Tú
	00499	Xã Đại Mạch
	00502	Xã Vĩnh Ngọc
	00505	Xã Cổ Loa
	00508	Xã Hải Bối
	00511	Xã Xuân Canh
	00514	Xã Võng La
	00517	Xã Tầm Xá
	00520	Xã Mai Lâm
	00523	Xã Đông Hội
018		**Huyện Gia Lâm**
	00526	Thị trấn Yên Viên
	00529	Xã Yên Thường
	00532	Xã Yên Viên
	00535	Xã Ninh Hiệp
	00538	Xã Đình Xuyên
	00541	Xã Dương Hà
	00544	Xã Phù Đổng
	00547	Xã Trung Mầu
	00550	Xã Lệ Chi
	00553	Xã Cổ Bi
	00556	Xã Đặng Xá
	00559	Xã Phú Thị
	00562	Xã Kim Sơn
	00565	Thị trấn Trâu Quỳ

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	00568	Xã Dương Quang
	00571	Xã Dương Xá
	00574	Xã Đông Dư
	00577	Xã Đa Tốn
	00580	Xã Kiêu Kỵ
	00583	Xã Bát Tràng
	00586	Xã Kim Lan
	00589	Xã Văn Đức
019		**Quận Nam Từ Liêm**
	00592	Phường Cầu Diễn
	00622	Phường Xuân Phương
	00623	Phường Phương Canh
	00625	Phường Mỹ Đình 1
	00626	Phường Mỹ Đình 2
	00628	Phường Tây Mỗ
	00631	Phường Mễ Trì
	00632	Phường Phú Đô
	00634	Phường Đại Mỗ
	00637	Phường Trung Văn
020		**Huyện Thanh Trì**
	00640	Thị trấn Văn Điển
	00643	Xã Tân Triều
	00646	Xã Thanh Liệt
	00649	Xã Tả Thanh Oai
	00652	Xã Hữu Hoà
	00655	Xã Tam Hiệp

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	00658	Xã Tứ Hiệp
	00661	Xã Yên Mỹ
	00664	Xã Vĩnh Quỳnh
	00667	Xã Ngũ Hiệp
	00670	Xã Duyên Hà
	00673	Xã Ngọc Hồi
	00676	Xã Vạn Phúc
	00679	Xã Đại Áng
	00682	Xã Liên Ninh
	00685	Xã Đông Mỹ
021		**Quận Bắc Từ Liêm**
	00595	Phường Thượng Cát
	00598	Phường Liên Mạc
	00601	Phường Đông Ngạc
	00602	Phường Đức Thắng
	00604	Phường Thụy Phương
	00607	Phường Tây Tựu
	00610	Phường Xuân Đỉnh
	00611	Phường Xuân Tảo
	00613	Phường Minh Khai
	00616	Phường Cổ Nhuế 1
	00617	Phường Cổ Nhuế 2
	00619	Phường Phú Diễn
	00620	Phường Phúc Diễn
250		**Huyện Mê Linh**
	08973	Thị trấn Chi Đông

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	08974	Xã Đại Thịnh
	08977	Xã Kim Hoa
	08980	Xã Thạch Đà
	08983	Xã Tiến Thắng
	08986	Xã Tự Lập
	08989	Thị trấn Quang Minh
	08992	Xã Thanh Lâm
	08995	Xã Tam Đồng
	08998	Xã Liên Mạc
	09001	Xã Vạn Yên
	09004	Xã Chu Phan
	09007	Xã Tiến Thịnh
	09010	Xã Mê Linh
	09013	Xã Văn Khê
	09016	Xã Hoàng Kim
	09019	Xã Tiền Phong
	09022	Xã Tráng Việt
268		**Quận Hà Đông**
	09538	Phường Nguyễn Trãi
	09541	Phường Mộ Lao
	09542	Phường Văn Quán
	09544	Phường Vạn Phúc
	09547	Phường Yết Kiêu
	09550	Phường Quang Trung
	09551	Phường La Khê
	09552	Phường Phú La

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	09553	Phường Phúc La
	09556	Phường Hà Cầu
	09562	Phường Yên Nghĩa
	09565	Phường Kiến Hưng
	09568	Phường Phú Lãm
	09571	Phường Phú Lương
	09886	Phường Dương Nội
	10117	Phường Đồng Mai
	10123	Phường Biên Giang
269		**Thị xã Sơn Tây**
	09574	Phường Lê Lợi
	09577	Phường Phú Thịnh
	09580	Phường Ngô Quyền
	09583	Phường Quang Trung
	09586	Phường Sơn Lộc
	09589	Phường Xuân Khanh
	09592	Xã Đường Lâm
	09595	Phường Viên Sơn
	09598	Xã Xuân Sơn
	09601	Phường Trung Hưng
	09604	Xã Thanh Mỹ
	09607	Phường Trung Sơn Trầm
	09610	Xã Kim Sơn
	09613	Xã Sơn Đông
	09616	Xã Cổ Đông
271		**Huyện Ba Vì**

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	09619	Thị trấn Tây Đằng
	09625	Xã Phú Cường
	09628	Xã Cổ Đô
	09631	Xã Tản Hồng
	09634	Xã Vạn Thắng
	09637	Xã Châu Sơn
	09640	Xã Phong Vân
	09643	Xã Phú Đông
	09646	Xã Phú Phương
	09649	Xã Phú Châu
	09652	Xã Thái Hòa
	09655	Xã Đồng Thái
	09658	Xã Phú Sơn
	09661	Xã Minh Châu
	09664	Xã Vật Lại
	09667	Xã Chu Minh
	09670	Xã Tòng Bạt
	09673	Xã Cẩm Lĩnh
	09676	Xã Sơn Đà
	09679	Xã Đông Quang
	09682	Xã Tiên Phong
	09685	Xã Thụy An
	09688	Xã Cam Thượng
	09691	Xã Thuần Mỹ
	09694	Xã Tản Lĩnh
	09697	Xã Ba Trại

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	09700	Xã Minh Quang
	09703	Xã Ba Vì
	09706	Xã Vân Hòa
	09709	Xã Yên Bài
	09712	Xã Khánh Thượng
272		**Huyện Phúc Thọ**
	09715	Thị trấn Phúc Thọ
	09718	Xã Vân Hà
	09721	Xã Vân Phúc
	09724	Xã Vân Nam
	09727	Xã Xuân Phú
	09730	Xã Phương Độ
	09733	Xã Sen Chiểu
	09736	Xã Cẩm Đình
	09739	Xã Võng Xuyên
	09742	Xã Thọ Lộc
	09745	Xã Long Xuyên
	09748	Xã Thượng Cốc
	09751	Xã Hát Môn
	09754	Xã Tích Giang
	09757	Xã Thanh Đa
	09760	Xã Trạch Mỹ Lộc
	09763	Xã Phúc Hòa
	09766	Xã Ngọc Tảo
	09769	Xã Phụng Thượng
	09772	Xã Tam Thuấn

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	09775	Xã Tam Hiệp
	09778	Xã Hiệp Thuận
	09781	Xã Liên Hiệp
273		**Huyện Đan Phượng**
	09784	Thị trấn Phùng
	09787	Xã Trung Châu
	09790	Xã Thọ An
	09793	Xã Thọ Xuân
	09796	Xã Hồng Hà
	09799	Xã Liên Hồng
	09802	Xã Liên Hà
	09805	Xã Hạ Mỗ
	09808	Xã Liên Trung
	09811	Xã Phương Đình
	09814	Xã Thượng Mỗ
	09817	Xã Tân Hội
	09820	Xã Tân Lập
	09823	Xã Đan Phượng
	09826	Xã Đồng Tháp
	09829	Xã Song Phượng
274		**Huyện Hoài Đức**
	09832	Thị trấn Trạm Trôi
	09835	Xã Đức Thượng
	09838	Xã Minh Khai
	09841	Xã Dương Liễu
	09844	Xã Di Trạch

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	09847	Xã Đức Giang
	09850	Xã Cát Quế
	09853	Xã Kim Chung
	09856	Xã Yên Sở
	09859	Xã Sơn Đồng
	09862	Xã Vân Canh
	09865	Xã Đắc Sở
	09868	Xã Lại Yên
	09871	Xã Tiền Yên
	09874	Xã Song Phương
	09877	Xã An Khánh
	09880	Xã An Thượng
	09883	Xã Vân Côn
	09889	Xã La Phù
	09892	Xã Đông La
275		**Huyện Quốc Oai**
	04939	Xã Đông Xuân
	09895	Thị trấn Quốc Oai
	09898	Xã Sài Sơn
	09901	Xã Phượng Cách
	09904	Xã Yên Sơn
	09907	Xã Ngọc Liệp
	09910	Xã Ngọc Mỹ
	09913	Xã Liệp Tuyết
	09916	Xã Thạch Thán
	09919	Xã Đồng Quang

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	09922	Xã Phú Cát
	09925	Xã Tuyết Nghĩa
	09928	Xã Nghĩa Hương
	09931	Xã Cộng Hòa
	09934	Xã Tân Phú
	09937	Xã Đại Thành
	09940	Xã Phú Mãn
	09943	Xã Cấn Hữu
	09946	Xã Tân Hòa
	09949	Xã Hòa Thạch
	09952	Xã Đông Yên
276		**Huyện Thạch Thất**
	04927	Xã Yên Trung
	04930	Xã Yên Bình
	04936	Xã Tiến Xuân
	09955	Thị trấn Liên Quan
	09958	Xã Đại Đồng
	09961	Xã Cẩm Yên
	09964	Xã Lại Thượng
	09967	Xã Phú Kim
	09970	Xã Hương Ngải
	09973	Xã Canh Nậu
	09976	Xã Kim Quan
	09979	Xã Dị Nậu
	09982	Xã Bình Yên
	09985	Xã Chàng Sơn

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	09988	Xã Thạch Hoà
	09991	Xã Cần Kiệm
	09994	Xã Hữu Bằng
	09997	Xã Phùng Xá
	10000	Xã Tân Xã
	10003	Xã Thạch Xá
	10006	Xã Bình Phú
	10009	Xã Hạ Bằng
	10012	Xã Đồng Trúc
277		**Huyện Chương Mỹ**
	10015	Thị trấn Chúc Sơn
	10018	Thị trấn Xuân Mai
	10021	Xã Phụng Châu
	10024	Xã Tiên Phương
	10027	Xã Đông Sơn
	10030	Xã Đông Phương Yên
	10033	Xã Phú Nghĩa
	10039	Xã Trường Yên
	10042	Xã Ngọc Hòa
	10045	Xã Thủy Xuân Tiên
	10048	Xã Thanh Bình
	10051	Xã Trung Hòa
	10054	Xã Đại Yên
	10057	Xã Thụy Hương
	10060	Xã Tốt Động
	10063	Xã Lam Điền

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	10066	Xã Tân Tiến
	10069	Xã Nam Phương Tiến
	10072	Xã Hợp Đồng
	10075	Xã Hoàng Văn Thụ
	10078	Xã Hoàng Diệu
	10081	Xã Hữu Văn
	10084	Xã Quảng Bị
	10087	Xã Mỹ Lương
	10090	Xã Thượng Vực
	10093	Xã Hồng Phong
	10096	Xã Đồng Phú
	10099	Xã Trần Phú
	10102	Xã Văn Võ
	10105	Xã Đồng Lạc
	10108	Xã Hòa Chính
	10111	Xã Phú Nam An
278		**Huyện Thanh Oai**
	10114	Thị trấn Kim Bài
	10120	Xã Cự Khê
	10126	Xã Bích Hòa
	10129	Xã Mỹ Hưng
	10132	Xã Cao Viên
	10135	Xã Bình Minh
	10138	Xã Tam Hưng
	10141	Xã Thanh Cao
	10144	Xã Thanh Thùy

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	10147	Xã Thanh Mai
	10150	Xã Thanh Văn
	10153	Xã Đỗ Động
	10156	Xã Kim An
	10159	Xã Kim Thư
	10162	Xã Phương Trung
	10165	Xã Tân Ước
	10168	Xã Dân Hòa
	10171	Xã Liên Châu
	10174	Xã Cao Dương
	10177	Xã Xuân Dương
	10180	Xã Hồng Dương
279		**Huyện Thường Tín**
	10183	Thị trấn Thường Tín
	10186	Xã Ninh Sở
	10189	Xã Nhị Khê
	10192	Xã Duyên Thái
	10195	Xã Khánh Hà
	10198	Xã Hòa Bình
	10201	Xã Văn Bình
	10204	Xã Hiền Giang
	10207	Xã Hồng Vân
	10210	Xã Vân Tảo
	10213	Xã Liên Phương
	10216	Xã Văn Phú
	10219	Xã Tự Nhiên

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	10222	Xã Tiền Phong
	10225	Xã Hà Hồi
	10228	Xã Thư Phú
	10231	Xã Nguyễn Trãi
	10234	Xã Quất Động
	10237	Xã Chương Dương
	10240	Xã Tân Minh
	10243	Xã Lê Lợi
	10246	Xã Thắng Lợi
	10249	Xã Dũng Tiến
	10252	Xã Thống Nhất
	10255	Xã Nghiêm Xuyên
	10258	Xã Tô Hiệu
	10261	Xã Văn Tự
	10264	Xã Vạn Điểm
	10267	Xã Minh Cường
280		**Huyện Phú Xuyên**
	10270	Thị trấn Phú Minh
	10273	Thị trấn Phú Xuyên
	10276	Xã Hồng Minh
	10279	Xã Phượng Dực
	10282	Xã Văn Nhân
	10285	Xã Thụy Phú
	10288	Xã Tri Trung
	10291	Xã Đại Thắng
	10294	Xã Phú Túc

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	10297	Xã Văn Hoàng
	10300	Xã Hồng Thái
	10303	Xã Hoàng Long
	10306	Xã Quang Trung
	10309	Xã Nam Phong
	10312	Xã Nam Triều
	10315	Xã Tân Dân
	10318	Xã Sơn Hà
	10321	Xã Chuyên Mỹ
	10324	Xã Khai Thái
	10327	Xã Phúc Tiến
	10330	Xã Vân Từ
	10333	Xã Tri Thủy
	10336	Xã Đại Xuyên
	10339	Xã Phú Yên
	10342	Xã Bạch Hạ
	10345	Xã Quang Lãng
	10348	Xã Châu Can
	10351	Xã Minh Tân
281		**Huyện Ứng Hòa**
	10354	Thị trấn Vân Đình
	10357	Xã Viên An
	10360	Xã Viên Nội
	10363	Xã Hoa Sơn
	10366	Xã Quảng Phú Cầu
	10369	Xã Trường Thịnh

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	10372	Xã Cao Thành
	10375	Xã Liên Bạt
	10378	Xã Sơn Công
	10381	Xã Đồng Tiến
	10384	Xã Phương Tú
	10387	Xã Trung Tú
	10390	Xã Đồng Tân
	10393	Xã Tảo Dương Văn
	10396	Xã Vạn Thái
	10399	Xã Minh Đức
	10402	Xã Hòa Lâm
	10405	Xã Hòa Xá
	10408	Xã Trầm Lộng
	10411	Xã Kim Đường
	10414	Xã Hòa Nam
	10417	Xã Hòa Phú
	10420	Xã Đội Bình
	10423	Xã Đại Hùng
	10426	Xã Đông Lỗ
	10429	Xã Phù Lưu
	10432	Xã Đại Cường
	10435	Xã Lưu Hoàng
	10438	Xã Hồng Quang
282		**Huyện Mỹ Đức**
	10441	Thị trấn Đại Nghĩa
	10444	Xã Đồng Tâm

Mã số cơ quan hành chính cấp quận, huyện	Mã số cơ quan hành chính cấp phường, xã, thị trấn	Tên đơn vị
	10447	Xã Thượng Lâm
	10450	Xã Tuy Lai
	10453	Xã Phúc Lâm
	10456	Xã Mỹ Thành
	10459	Xã Bột Xuyên
	10462	Xã An Mỹ
	10465	Xã Hồng Sơn
	10468	Xã Lê Thanh
	10471	Xã Xuy Xá
	10474	Xã Phùng Xá
	10477	Xã Phù Lưu Tế
	10480	Xã Đại Hưng
	10483	Xã Vạn Kim
	10486	Xã Đốc Tín
	10489	Xã Hương Sơn
	10492	Xã Hùng Tiến
	10495	Xã An Tiến
	10498	Xã Hợp Tiến
	10501	Xã Hợp Thanh
	10504	Xã An Phú