BỘ NỘI VỤ	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, CHUYỂN GIAO, ĐÔN ĐỐC THỰC HIỆN VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA - BỘ NỘI VỤ	Mã số: QT-VP-12

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG
3. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
4. NỘI DUNG QUY TRÌNH
5. BIỂU MẪU
6. HỒ SƠ CẦN LƯU

PHÂN PHỐI

TT	Nơi nhận
☐	Lãnh đạo Bộ
☐	Văn phòng Bộ
☐	Các đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ

Soạn thảo CHUYÊN VIÊN	Xem xét Trưởng phòng	Phê duyệt CHÁNH VĂN PHÒNG	Ký duyệt BỘ TRƯỞNG
Nguyễn Thành Nam	Phạm Quang Tuyến	Vũ Đăng Minh	Phạm Thị Thanh Trà

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định trình tự trách nhiệm, thời gian thực hiện việc tiếp nhận, bàn giao, đôn đốc thực hiện trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Nội vụ.

2. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Quy trình được áp dụng cho cán bộ, công chức, viên chức thực hiện giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực quản lý của Bộ Nội vụ tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông của Bộ.

3. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- TTHC: Thủ tục hành chính

- BPMC: Bộ phận một cửa, một cửa liên thông

4. NỘI DUNG QUY TRÌNH

4.1. CƠ SỞ PHÁP LÝ

1. Luật Giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 ngày 29/11/2005;

2. Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

3. Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

4. Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát hủ tục hành chính;

5. Nghị định số 130/2018/NĐ-CP ngày 27/9/2018 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số;

6. Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

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

4.2. THÀNH PHẦN HỒ SƠ

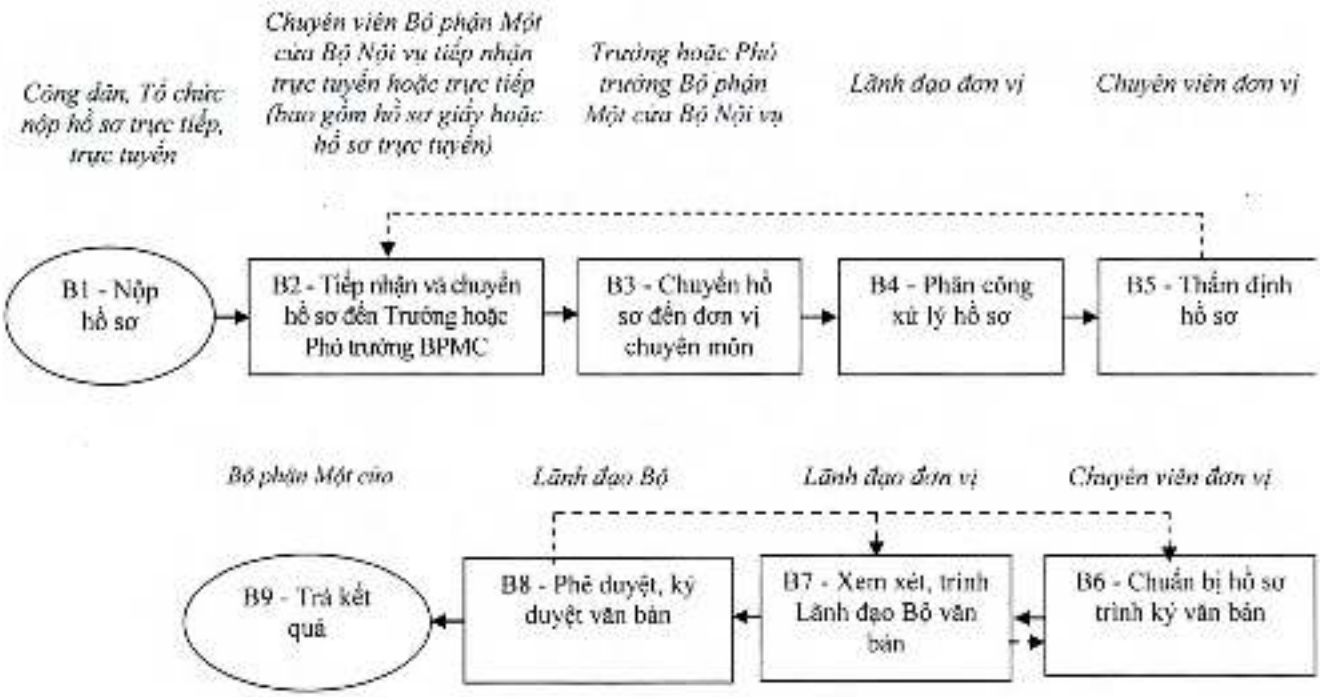
Thành phần hồ sơ nộp để thực hiện thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực giải quyết của Bộ Nội vụ đã được niêm yết tại Bộ phận một cửa, công bố trên cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng thông tin điện tử của Bộ và trang thông tin kiểm soát thủ tục hành chính của Bộ.

4.3. NƠI TIẾP NHẬN, TRẢ KẾT QUẢ, THỜI GIAN VÀ LỆ PHÍ

Nơi tiếp nhận và trả kết quả	Thời gian xử lý	Lệ phí
Bộ phận Một cửa/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả - Bộ Nội vụ	*Tùy thuộc vào từng thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Bộ Nội vụ*	*Có tính phí hoặc không tính phí tùy thuộc vào TTHC*

4.4. TRÌNH TỰ XỬ LÝ CÔNG VIỆC

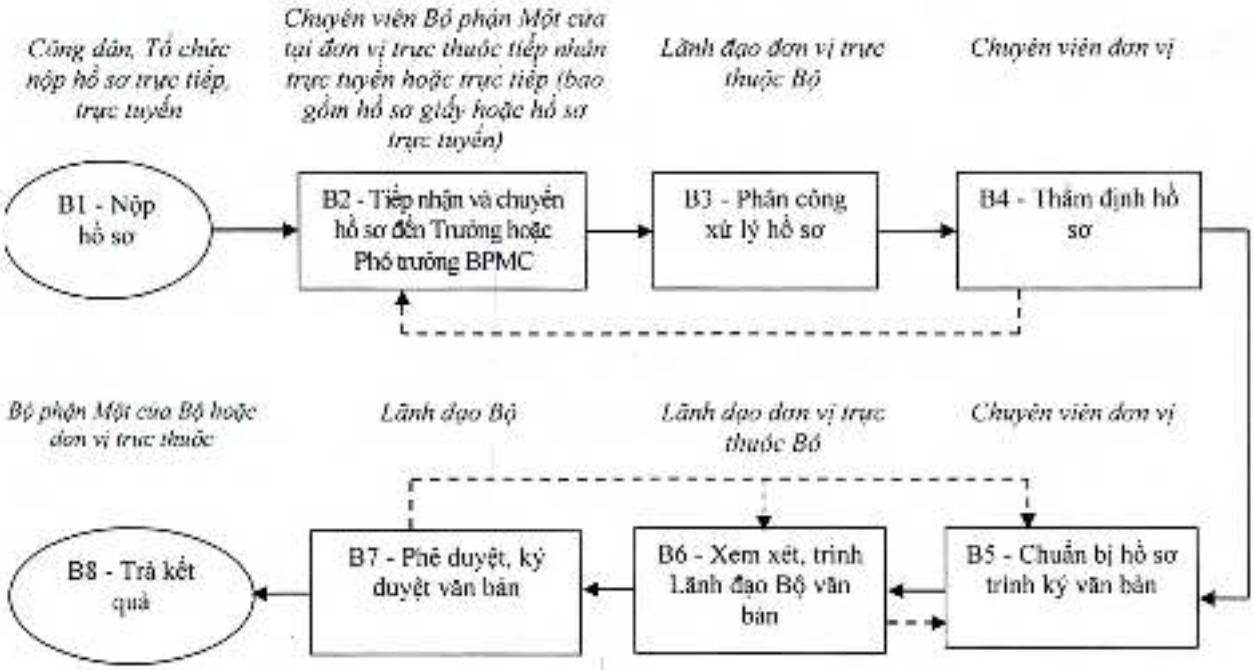
4.4.1. LƯU ĐỒ XỬ LÝ ĐỐI VỚI ĐƠN VỊ THUỘC BỘ



Ghi chú: - Đường kẻ nét liền thể hiện chuyển luồng chuyển hồ sơ: ⟶

- Đường kẻ nét đứt thể hiện luồng hồ sơ trả lại: - - - →

4.4.2. LƯU ĐỒ XỬ LÝ ĐỐI VỚI ĐƠN VỊ TRỰC THUỘC BỘ



Ghi chú: - Đường kẻ nét liền thể hiện chuyển luồng chuyển hồ sơ: ⟶

- Đường kẻ nét đứt thể hiện luồng hồ sơ trả lại: - - - →

4.5. TRÌNH TỰ XỬ LÝ CÔNG VIỆC CHI TIẾT ĐỐI VỚI ĐƠN VỊ THUỘC BỘ

Bước thực hiện	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/ Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
Bước 1	Nộp hồ sơ	Công dân, tổ chức	Thực hiện việc nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, gửi qua đường bưu chính hoặc nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công trực tuyến của Bộ Nội vụ.			
Bước 2	Tiếp nhận và chuyển hồ sơ đến Trưởng hoặc Phó trưởng BPMC (Hồ sơ trực tiếp hoặc trực tuyến)	Bộ phận Một cửa	Xem xét kiểm tra thành phần hồ sơ. - Đối với hồ sơ giấy *(Hồ sơ trực tiếp hoặc qua đường bưu chính)*: + Đối với hồ sơ trực tiếp, Bộ phận Một cửa kiểm tra thành phần hồ sơ (nếu hồ sơ không đủ trả lại công dân để bổ sung, nếu đủ thì tiếp nhận và thực hiện các bước tiếp theo), hướng dẫn công dân, tổ chức tạo lập tài khoản, scan hồ sơ và nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công và thực hiện các bước tiếp nhận như hồ sơ trực tuyến, bản giấy thực hiện chuyển ; + Đối với hồ sơ nộp qua bưu chính, Bộ phận Một cửa kiểm tra thành phần hồ sơ (nếu hồ sơ không đủ thực hiện thông báo và yêu cầu nộp bổ sung, nếu đủ thì tiếp nhận và thực hiện các bước tiếp theo) nhập thông tin thêm mới hồ sơ tiếp nhận trên hệ thống; Sau đó chuyển Trưởng hoặc Phó trưởng Bộ phận Một cửa; - Thực hiện lưu hồ sơ đã tiếp nhận thì hệ thống sinh mã hồ sơ và mã tra cứu hồ sơ, In và ký Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, để tra công dân, tổ chức. + Bàn giấy chuyển Trưởng hoặc Phó trưởng Bộ phận Một cửa để thực hiện bàn giao	+ Hồ sơ của tổ chức, cá nhân + Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01 - Phụ lục kèm theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP)	Tùy thuộc vào từng TTHC đã được công bố và quy định về thời gian giải quyết	

			cho đơn vị chuyên môn. - Đối với hồ sơ trực tuyến: + Cán bộ Một cửa vào menu hồ sơ để tiếp nhận trực tuyến và chuyển xử lý cho Trưởng hoặc Phó trưởng bộ phận Một cửa. + Thực hiện tiếp nhận thì hệ thống sinh mã hồ sơ và mã tra cứu hồ sơ, đồng thời gửi giấy tiếp nhận vào Email của công dân, tổ chức để thông báo và tra cứu hồ sơ trên hệ thống dịch vụ công của Bộ.			
Bước 3	Chuyển hồ sơ đến đơn vị chuyên môn	Trưởng hoặc Phó trưởng Bộ phận Một cửa	- Đối với hồ sơ đến nộp trực tiếp tại Bộ phận Một cửa và đường bưu chính: + Trưởng hoặc Phó trưởng bộ phận Một cửa xem xét, ký giấy bàn giao hồ sơ để bàn giao hồ sơ giấy cho đơn vị chuyên môn xử lý. + Sau đó thực hiện thao tác "Chuyển xử lý" trên phần mềm Một cửa. Khi đó hệ thống sẽ tạo và in Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ. - Đối với hồ sơ nộp trực tuyến: Trưởng hoặc Phó trưởng bộ phận Một cửa thực hiện thao tác "Chuyển xử lý" trên phần mềm Một cửa. Khi đó hệ thống sẽ tạo và in Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ.	+ Hồ sơ của tổ chức, cá nhân + Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ	Tùy thuộc vào từng TTHC đã được công bố và quy định về thời gian giải quyết	
Bước 4	Phân công xử lý hồ sơ	Lãnh đạo đơn vị	Lãnh đạo đơn vị thực hiện phân công xử lý hồ sơ bằng thao tác "Chuyển xử lý" đến chuyên viên thụ lý hồ sơ.	+ Hồ sơ của tổ chức, cá nhân + Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ	Tùy thuộc vào từng TTHC đã được công bố và quy định về thời gian giải quyết	
Bước 5	Thẩm định hồ sơ	Chuyên viên thụ lý	Chuyên viên thụ lý thực hiện thẩm định hồ sơ. Hệ thống hiển thị danh sách hồ sơ thụ	+ Phiếu thông báo tiếp nhận	Tùy thuộc vào từng	

			lý, mỗi hồ sơ hệ thống cho phép hiển thị đầy đủ thông tin và thành phần hồ sơ, nhật ký sửa đổi và hỗ trợ chuyển kết quả xử lý với 3 trường hợp sau: - Hồ sơ cần bổ sung. Chuyên viên thụ lý gửi yêu cầu đến công dân, tổ chức bổ sung hồ sơ 01 lần bằng thao tác "Yêu cầu bổ sung hồ sơ". Sau đó in Mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi công dân, tổ chức. - Hồ sơ không đạt, Chuyên viên thụ lý chọn Trình duyệt văn bản từ chối gửi trả công dân, tổ chức. - Hồ sơ đạt yêu cầu, Chuyên viên thụ lý, thẩm định thực hiện Bước 6.	hồ sơ thành công. + Phiếu Yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Phiếu thông báo từ chối tiếp nhận.	TTHC đã được công bố và quy định về thời gian giải quyết	
Bước 6	Chuẩn bị hồ sơ trình Lãnh đạo đơn vị	Chuyên viên thụ lý	Chuyên viên thụ lý chuẩn bị hồ sơ trình Lãnh đạo đơn vị: + Hồ sơ cần xin ý kiến: Dự thảo văn bản xin ý kiến các cơ quan, đơn vị khác. Chuyên viên đính kèm hồ sơ trình xin ý kiến và chuyển hồ sơ đến Lãnh đạo đơn vị xem xét, phê duyệt. Tùy thuộc vào TTHC cần xin ý kiến các cơ quan đơn vị khác. + Hồ sơ không cần xin ý kiến: Chuyên viên thụ lý dự thảo công văn hoặc quyết định kèm hồ sơ trình xét duyệt thủ tục hành chính trình Lãnh đạo đơn vị xem xét, phê duyệt.	+ Hồ sơ trình ký gửi Lãnh đạo đơn vị	Tùy thuộc vào từng TTHC đã được công bố và quy định về thời gian giải quyết	
Bước 7	Xet xét, trình Lãnh đạo Bộ	Lãnh đạo đơn vị	Lãnh đạo đơn vị xem xét thực hiện: + Nếu đồng ý, Lãnh đạo đơn vị ký Tờ trình gửi kèm dự thảo Quyết định chuyển đến Lãnh đạo Bộ xem xét, ký duyệt. + Nếu hồ sơ thuộc TTHC không cần xin ý kiến Lãnh đạo Bộ: Lãnh đạo đơn vị ký thừa lệnh văn bản chuyển Bộ phận một cửa để trả kết quả cho công dân, tổ chức thực hiện Bước	+ Hồ sơ trình ký gửi Lãnh đạo Bộ	Tùy thuộc vào từng TTHC đã được công bố và quy định về thời gian giải quyết	

			9. + Nếu không đồng ý, Lãnh đạo đơn vị chuyển hồ sơ trả lại cho chuyên viên thụ lý yêu cầu chỉnh sửa.			
Bước 8	Phê duyệt, ký duyệt văn bản	Lãnh đạo Bộ	Lãnh đạo Bộ xem xét, ký duyệt hồ sơ trình của đơn vị: + Nếu đồng ý, Lãnh đạo Bộ ký duyệt Quyết định và chuyển Bộ phận Một cửa thực hiện trả kết quả. + Nếu không đồng ý, Lãnh đạo Bộ trả lại đơn vị chuyên môn yêu cầu chỉnh sửa	+ Sổ theo dõi hồ sơ + Hồ sơ trình ký gửi Lãnh đạo Bộ	Tùy thuộc vào từng TTHC đã được công bố và quy định về thời gian giải quyết	
Bước 9	Trả kết quả	Bộ phận Một cửa	Bộ phận Một cửa thực hiện kiểm soát và đôn đốc các đơn vị trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho công dân, tổ chức trực tiếp hoặc qua đường bưu chính công ích. Trường hợp quá hạn giải quyết của TTHC tham mưu, báo cáo Trưởng hoặc Phó trưởng bộ phận có văn bản gửi đơn vị có thủ tục hành chính bị chậm muộn phải có văn bản xin lỗi công dân, tổ chức	+ Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ + Kết quả giải quyết thủ tục hành chính + Văn bản yêu cầu đơn vị có văn bản xin lỗi công dân, tổ chức	Tùy thuộc vào từng TTHC đã được công bố và quy định về thời gian giải quyết	

4.6. TRÌNH TỰ XỬ LÝ CÔNG VIỆC CHI TIẾT ĐỐI VỚI ĐƠN VỊ TRỰC THUỘC BỘ

Bước thực hiện	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/ Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
Bước 1	Nộp hồ sơ	Công dân, tổ chức	Thực hiện việc nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, gửi qua đường bưu chính hoặc nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng dịch vụ công trực tuyến của Bộ Nội vụ.			
Bước 2	Tiếp nhận và chuyển hồ sơ đến lãnh đạo đơn vị chuyên môn	Chuyên viên tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC của đơn vị trực thuộc	Xem xét kiểm tra thành phần hồ sơ. - Đối với hồ sơ giấy *(Hồ sơ trực tiếp hoặc qua đường bưu chính)*: + Đối với hồ sơ trực tiếp, Chuyên viên tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC của đơn vị trực thuộc kiểm tra thành phần hồ sơ (nếu hồ sơ không đủ trả lại công dân để bổ sung, nếu đủ thì tiếp nhận và thực hiện các bước tiếp theo), hướng dẫn công dân, tổ chức tạo lập tài khoản, scan hồ sơ và nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công và thực hiện các bước tiếp nhận như hồ sơ trực tuyến, bàn giấy thực hiện chuyển ; + Đối với hồ sơ nộp qua bưu chính, Chuyên viên tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC của đơn vị trực thuộc kiểm tra thành phần hồ sơ (nếu hồ sơ không đủ thực hiện thông báo và yêu cầu nộp bổ sung, nếu đủ thì tiếp nhận và thực hiện các bước tiếp theo) nhập thông tin thêm mới hồ sơ tiếp nhận trên hệ thống; Sau đó lãnh đạo đơn vị chuyên môn; + Thực hiện lưu hồ sơ đã tiếp nhận thì hệ thống sinh mã hồ sơ và mã tra cứu hồ sơ, In và ký Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, để trả công dân, tổ chức.	+ Hồ sơ của tổ chức, cá nhân + Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01 - Phụ lục kèm theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP)	Tùy thuộc vào từng TTHC đã được công bố và quy định về thời gian giải quyết	

			+ Bản giấy đơn vị chuyên môn. - Đối với hồ sơ trực tuyến: + Chuyên viên tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC của đơn vị trực thuộc vào menu hồ sơ để tiếp nhận trực tuyến và chuyển xử lý cho lãnh đạo đơn vị chuyên môn; + Thực hiện tiếp nhận thì hệ thống sinh mã hồ sơ và mã tra cứu hồ sơ, đồng thời gửi giấy tiếp nhận vào Email của công dân, tổ chức để thông báo và tra cứu hồ sơ trên hệ thống dịch vụ công của Bộ.			
Bước 3	Phân công xử lý hồ sơ	Lãnh đạo đơn vị chuyên môn	- Đối với hồ sơ đến nộp trực tiếp tại Bộ phận Một cửa và đường bưu chính: + Lãnh đạo đơn vị thực hiện phân công xử lý cho chuyên viên thụ lý, thẩm định hồ sơ - Đối với hồ sơ đến nộp trực tuyến: + Lãnh đạo đơn vị thực hiện phân công xử lý hồ sơ bằng thao tác "Chuyển xử lý" đến chuyên viên thụ lý hồ sơ.	+ Hồ sơ của tổ chức, cá nhân + Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ	Tùy thuộc vào từng TTHC đã được công bố và quy định về thời gian giải quyết	
Bước 4	Thẩm định hồ sơ	Chuyên viên thụ lý, thẩm định	- Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp *(Hồ sơ giấy hoặc qua đường bưu điện):* Chuyên viên kiểm tra tính đầy đủ, đúng thành phần hồ sơ của từng TTHC đã được công khai: + Nếu thiếu thành phần hồ sơ đơn vị yêu cầu công dân, tổ chức bổ sung hồ sơ 01 lần và lãnh đạo đơn vị ký phiếu yêu cầu bổ sung bàn giao cho bộ phận một cửa để trả lại công dân để bổ sung hồ sơ. + Nếu thành phần hồ sơ không đúng thẩm quyền giải quyết và không đúng pháp luật đơn vị từ chối tiếp nhận gửi trả công dân, tổ chức và yêu cầu ghi rõ lý do. + Nếu hồ sơ đầy đủ và đúng pháp luật	+ Phiếu thông báo tiếp nhận hồ sơ thành công. + Phiếu Yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Phiếu thông báo từ chối tiếp nhận.	Tùy thuộc vào từng TTHC đã được công bố và quy định về thời gian giải quyết	

			chuyên viên thụ lý, thẩm định thực hiện Bước 5. - Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: Chuyên viên thụ lý thực hiện thẩm định hồ sơ. Hệ thống hiển thị danh sách hồ sơ thụ lý, mỗi hồ sơ hệ thống cho phép hiển thị đầy đủ thông tin và thành phần hồ sơ, nhật ký sửa đổi và hỗ trợ chuyển kết quả xử lý với 3 trường hợp sau: - TH1: Hồ sơ cần bổ sung. Chuyên viên thụ lý gửi yêu cầu đến công dân, tổ chức bổ sung hồ sơ 01 lần bằng thao tác "Yêu cầu bổ sung hồ sơ". Sau đó in Mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi công dân, tổ chức. - TH2: Hồ sơ không đạt, Chuyên viên thụ lý chọn Trình duyệt văn bản từ chối gửi trả công dân, tổ chức. - TH3: Hồ sơ đạt yêu cầu, Chuyên viên thụ lý, thẩm định thực hiện Bước 5.			
Bước 5	Chuẩn bị hồ sơ trình Lãnh đạo đơn vị	Chuyên viên thụ lý, thẩm định	Chuyên viên thụ lý chuẩn bị hồ sơ trình Lãnh đạo đơn vị: + Hồ sơ cần xin ý kiến: Dự thảo văn bản xin ý kiến các cơ quan, đơn vị khác. Chuyên viên đính kèm hồ sơ trình xin ý kiến và chuyển hồ sơ đến Lãnh đạo đơn vị xem xét, phê duyệt. Tùy thuộc vào TTHC cần xin ý kiến các cơ quan đơn vị khác. + Hồ sơ không cần xin ý kiến: Chuyên viên thụ lý dự thảo công văn hoặc quyết định kèm hồ sơ trình xét duyệt thủ tục hành chính trình Lãnh đạo đơn vị xem xét, phê duyệt.	+ Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ + Hồ sơ trình ký gửi Lãnh đạo đơn vị	Tùy thuộc vào từng TTHC đã được công bố và quy định về thời gian giải quyết	
Bước 6	Xet xét, trình Lãnh đạo Bộ	Lãnh đạo đơn vị trực thuộc Bộ	Lãnh đạo đơn vị trực thuộc Bộ xem xét thực hiện: + Nếu đồng ý, Lãnh đạo đơn vị trực thuộc	+ Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ	Tùy thuộc vào từng TTHC đã	

			Bộ ký Tờ trình gửi kèm dự thảo Quyết định chuyển đến Lãnh đạo Bộ xem xét, ký duyệt. + Nếu hồ sơ thuộc TTHC không cần xin ý kiến Lãnh đạo Bộ: Lãnh đạo đơn vị ký thừa lệnh văn bản chuyển Bộ phận một cửa để trả kết quả cho công dân, tổ chức thực hiện Bước 8. + Nếu không đồng ý, Lãnh đạo đơn vị chuyển hồ sơ trả lại cho chuyên viên thụ lý yêu cầu chỉnh sửa.	sơ + Hồ sơ trình ký gửi Lãnh đạo Bộ	được công bố và quy định về thời gian giải quyết	
Bước 7	Phê duyệt, ký duyệt văn bản	Lãnh đạo Bộ	Lãnh đạo Bộ xem xét, ký duyệt hồ sơ trình của đơn vị: + Nếu đồng ý, Lãnh đạo Bộ ký duyệt Quyết định và chuyển Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC của đơn vị trực thuộc thực hiện trả kết quả. + Nếu không đồng ý, Lãnh đạo Bộ trả lại đơn vị chuyên môn yêu cầu chỉnh sửa		Tùy thuộc vào từng TTHC đã được công bố và quy định về thời gian giải quyết	
Bước 8	Trả kết quả	Bộ phận Một cửa tại Bộ và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại đơn vị trực thuộc	Bộ phận Một cửa và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại đơn vị trực thuộc thực hiện kiểm soát và đôn đốc các đơn vị trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho công dân, tổ chức trực tiếp hoặc qua đường bưu chính công ích. Trường hợp quá hạn giải quyết của TTHC tham mưu, báo cáo Trưởng hoặc Phó trưởng bộ phận có văn bản gửi đơn vị có thủ tục hành chính bị chậm muộn phải có văn bản xin lỗi công dân, tổ chức	+ Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ + Kết quả giải quyết thủ tục hành chính + Văn bản yêu cầu đơn vị có văn bản xin lỗi công dân, tổ chức	Tùy thuộc vào từng TTHC đã được công bố và quy định về thời gian giải quyết	

5. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM 01	Phiếu tiếp nhận, hẹn trả kết quả
2.	BM 02	Phiếu bàn giao hồ sơ
3.	BM 03	Phiếu thông báo tiếp nhận hồ sơ thành công
4.	BM 04	Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
5.	BM 05	Phiếu thông báo từ chối tiếp nhận
6.	BM 06	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ
7.	BM 07	Sổ theo dõi hồ sơ

6. HỒ SƠ CẦN LƯU

Bộ hồ sơ của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC thuộc lĩnh vực giải quyết của Bộ Nội vụ tại Bộ phận một cửa và các đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ:

TT	Hồ sơ lưu
1.	Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc
2.	Sổ theo dõi kết quả xử lý công việc
3.	Sổ thống kê kết quả thực hiện thủ tục hành chính
Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, thời gian lưu 01 năm. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.	

Lưu ý:

- Hồ sơ cần lưu và thời gian giải quyết tùy thuộc vào từng thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Nội vụ.

- Căn cứ vào tình hình thực tế, cơ quan quyết định các nội dung chính trong mẫu quy trình xử lý công việc cho phù hợp. Tuy nhiên, tối thiểu gồm các nội dung: mục đích, phạm vi áp dụng; nội dung của quy trình và các biểu mẫu.

- Đối với các biểu mẫu trong mẫu quy trình xử lý công việc, các cơ quan căn cứ vào tình hình thực tế để tích hợp, xây dựng cho phù hợp với các quy định tại Thông tư số 01/2018/VP-CP ngày 23/8/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và quy định liên quan khác.