**CÁC QUY TRÌNH THỰC HIỆN TẠI TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG (TỔNG SỐ CÓ 16 QUY TRÌNH)**

**MỤC LỤC**

[1. Quy trình Hỗ trợ, hướng dẫn 2](#_Toc478801085)

[1.1. Quy trình Hướng dẫn, đăng ký thủ tục hành chính 2](#_Toc478801086)

[1.2. Quy trình Hỗ trợ tạo tài khoản người sử dụng 4](#_Toc478801087)

[1.3. Quy trình Hỗ trợ chọn thủ tục hành chính tại máy tính để phục vụ xử lý trực tuyến 5](#_Toc478801088)

[1.4. Quy trình Hỗ trợ chọn thủ tục hành chính tại máy tính để phục vụ xử lý trực tiếp (trường hợp công dân, tổ chức mang hồ sơ giấy và đã điền các thông tin vào biểu mẫu của thủ tục hành chính) 6](#_Toc478801089)

[2. Quy trình Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính 7](#_Toc478801090)

[2. 1. Quy trình Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trực tiếp 7](#_Toc478801091)

[2.2. Quy trình Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến 9](#_Toc478801092)

[3. Quy trình Thu phí, lệ phí 11](#_Toc478801093)

[4. Quy trình số hóa thành phần hồ sơ 12](#_Toc478801094)

[5. Quy trình phối hợp giải quyết thủ tục hành chính 13](#_Toc478801095)

[5.1. Quy trình bổ sung nội dung hồ sơ trực tiếp 13](#_Toc478801096)

[5.2. Quy trình bổ sung nội dung hồ sơ trực tuyến 14](#_Toc478801097)

[5.3. Nộp phí, lệ phí 15](#_Toc478801098)

[6. Quy trình Trả kết quả 16](#_Toc478801099)

[6.1. Quy trình Trả kết quả trực tiếp 16](#_Toc478801100)

[6.2. Quy trình Trả kết quả trực tuyến (mức độ 3) 18](#_Toc478801101)

[6.3. Quy trình Trả kết quả trực tuyến (mức độ 4) 20](#_Toc478801102)

[7. Quy trình Lưu trữ 22](#_Toc478801103)

[7.1. Quy trình Lưu trữ tại Trung tâm Hành chính công 22](#_Toc478801104)

[7.2. Quy trình Lưu trữ tại cơ quan chuyên môn 24](#_Toc478801105)

## 1. Quy trình Hỗ trợ, hướng dẫn

## 1.1. Quy trình Hướng dẫn, đăng ký thủ tục hành chính

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | **Tài liệu/ biểu mẫu** | **Mô tả** |
|  | Đăng ký hồ sơ | Công dân,Tổ chức |  |  |  |
|  | Tiếp nhận đăng ký  (nếu có) | Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát | 05 phút |  |  |
|  | **B7**  Đối chiếu tài khoản người sử dụng | Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát | 05 phút |  | Xác nhận với Công dân, Tổ chức về tài khoản sử dụng. Nếu chưa có tài khoản chuyển sang Bước 7 để hỗ trợ tạo tài khoản |
|  | **B8**  Lựa chọn TTHC | Công dân,Tổ chức |  |  | Chọn thủ tục hành chính muốn giao dịch, nếu cần hỗ trợ chuyển sang Bước 8 |
|  | Cập nhật các thông tin:  - Tổ chức/Công dân  - Thủ tục hành chính  - Mã/Thẻ tài khoản | Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát | 05 phút | \* Số hóa |  |
|  | In Phiếu hồ sơ | Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát | 03 phút | BM\_\_\_ | Phiếu hồ sơ tự động tích hợp các thông tin:  - Tài khoản;  - Thủ tục hành chính;  - Mã hồ sơ;  - Số thứ tự trong ngày; |
|  | Hỗ trợ tạo tài khoản người sử dụng  **QT 1.2**  **QT 1.1** | Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát | 05 phút |  |  |
|  | Hướng dẫn chọn TTHC | Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát | 05 phút |  |  |

## 1.2. Quy trình Hỗ trợ tạo tài khoản người sử dụng

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | **Tài liệu/ biểu mẫu** | **Mô tả** |
|  | Giới thiệu Cổng dịch vụ công và cách tạo tài khoản | Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát | 02 phút |  |  |
|  | Cần hỗ trợ tạo tài khoản | Công dân,Tổ chức |  |  |  |
|  | Khởi tạo tài khoản | Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát | 05 phút |  | Thông qua Cổng dịch vụ công |
|  | Khởi tạo tài khoản | Công dân,Tổ chức |  |  | Tự khởi tạo Thông qua Cổng dịch vụ công |
|  | Xác nhận và in thông tin tài khoản người sử dụng | Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát | 05 phút |  | Xác nhận với Công dân, Tổ chức về tài khoản sử dụng kết hợp mã vạch, vân tay và in phiếu tài khoản |

## 1.3. Quy trình Hỗ trợ chọn thủ tục hành chính tại máy tính để phục vụ xử lý trực tuyến

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | **Tài liệu/ biểu mẫu** | **Mô tả** |
|  | Hướng dẫn đăng nhập | Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát | 02 phút |  | Thông qua Cổng dịch vụ công |
|  | Hướng dẫn chọn thủ tục hành chính | Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát | 02 phút |  | Thông qua Cổng dịch vụ công |
|  | Hướng dẫn kê khai các thông tin của thủ tục hành chính | Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát | 05 phút |  | Thông qua Cổng dịch vụ công |
|  | Xác nhận các thông tin và in phiếu số thứ tự | Công dân,Tổ chức |  | BM\_\_\_ | Thông qua Cổng dịch vụ công |
|  | Hướng dẫn nộp hồ sơ tại quầy tương ứng (nếu có) | Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát | 01 phút |  |  |

## 1.4. Quy trình Hỗ trợ chọn thủ tục hành chính tại máy tính để phục vụ xử lý trực tiếp (trường hợp công dân, tổ chức mang hồ sơ giấy và đã điền các thông tin vào biểu mẫu của thủ tục hành chính)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | **Tài liệu/ biểu mẫu** | **Mô tả** |
|  | Thực hiện theo QT 1.2 | Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát | 02 phút |  | Nêu công dân, tổ chức có khả năng tự cập nhật và khai các thông tin của TTHC thì hướng dẫn kê khai tại các Bàn tra cứu, điền hồ sơ. Yêu cầu Bàn tra cứu, điền hồ sơ có máy tính tích hợp vân tay, mã vạch, máy in phiếu thứ tự. |
|  | Truy cập theo tài khoản sử dụng của CD/TC | Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát | 02 phút |  | Thông qua Cổng dịch vụ công |
|  | Chọn TTHC và kê khai các thông tin | Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát | 05 phút |  | Thông qua Cổng dịch vụ công |
|  | Xác nhận các thông tin và in phiếu số thứ tự | Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát, Công dân,Tổ chức |  | BM\_\_\_ | Thông qua Cổng dịch vụ công |
|  | Hướng dẫn nộp hồ sơ tại quầy tương ứng (nếu có) | Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát | 02 phút |  |  |

## 2. Quy trình Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

## 2. 1. Quy trình Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trực tiếp

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | **Tài liệu/ biểu mẫu** | **Mô tả** |
|  | Nộp hồ sơ, phiếu hồ sơ | Công dân,Tổ chức |  |  |  |
|  | Tiếp nhận hồ sơ | Bộ phận TN, TKQ | 02 phút |  | Mở hồ sơ bằng cách quét mã vạch theo phiếu hồ sơ |
|  | **B6**  Kiểm tra thành phần hồ sơ | Bộ phận TN, TKQ | 05 phút |  | Căn cứ thành phần hồ sơ của TTHC để kiểm tra, đối chiếu với hồ sơ giấy; kiểm tra nội dung cơ bản của hồ sơ. Nếu thành phần hồ sơ không đầy đủ chuyển sang Bước 6 |
|  | **QT 3**  Đề nghị nộp phí, lệ phí (nếu có) | Bộ phận TN, TKQ |  |  |  |
|  | In Phiếu hẹn trả kết quả | Bộ phận TN, TKQ | 01 phút | BM\_\_\_ | Thông qua Cổng dịch vụ công |
|  | In Phiếu đề nghị bổ sung thành phần hồ sơ | Bộ phận TN, TKQ | 01 phút |  | Thông qua Cổng dịch vụ công |
|  | Bổ sung thành phần hồ sơ | Công dân,Tổ chức |  |  |  |
|  | **8**  **10**  Kiểm tra thành phần hồ sơ | Bộ phận TN, TKQ | 05 phút |  | Mở hồ sơ theo phiếu hồ sơ, căn cứ thành phần hồ sơ của TTHC để kiểm tra, đối chiếu với hồ sơ giấy; kiểm tra nội dung cơ bản của hồ sơ. Nếu thành phần hồ sơ không đầy đủ chuyển sang Bước 10 |
|  | In Phiếu hẹn trả kết quả | Bộ phận TN, TKQ | 01 phút | BM\_\_\_ |  |
|  | In Phiếu đề nghị bổ sung thành phần hồ sơ (lần 2);  In Thư xin lỗi | Bộ phận TN, TKQ | 05 phút | BM\_\_\_ BM\_\_\_ | Tiếp tục thực hiện lại Bước 8 sau khi Công dân, Tổ chức nộp bổ sung hồ sơ. |

## 2.2. Quy trình Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | **Tài liệu/ biểu mẫu** | **Mô tả** |
|  | Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến | Bộ phận TN, TKQ | 02 phút |  | Mở chức năng này ở Cổng dịch vụ công, cho phép khai thác được thông tin phí, lệ phí từ Cổng thanh toán trực tuyến |
|  | **B4**  Kiểm tra thành phần hồ sơ | Bộ phận TN, TKQ | 05 phút |  | Căn cứ thành phần hồ sơ của TTHC để kiểm tra, đối chiếu; kiểm tra nội dung cơ bản, phí, lệ phí (nếu có) của hồ sơ. Nếu thành phần hồ sơ không đầy đủ chuyển sang Bước 4 |
|  | Phiếu hẹn trả kết quả | Bộ phận TN, TKQ | 01 phút | BM\_\_\_ | Cập nhật thông qua Cổng dịch vụ công |
|  | Phiếu đề nghị bổ sung thành phần hồ sơ | Bộ phận TN, TKQ | 01 phút |  | Cập nhật thông qua Cổng dịch vụ công |
|  | Bổ sung thành phần hồ sơ | Công dân,Tổ chức |  |  | Thông qua Cổng dịch vụ công |
|  | **8**  **8**  Kiểm tra thành phần hồ sơ | Bộ phận TN, TKQ | 05 phút |  | Thực hiện tương tự bước 2, nếu thành phần hồ sơ không đầy đủ chuyển sang Bước 8 |
|  | Phiếu hẹn trả kết quả | Bộ phận TN, TKQ | 01 phút | BM\_\_\_ | Cập nhật thông qua Cổng dịch vụ công |
|  | Phiếu đề nghị bổ sung thành phần hồ sơ (lần 2)  Thư xin lỗi | Bộ phận TN, TKQ | 05 phút | BM\_\_\_ BM\_\_\_ | Tiếp tục thực hiện lại Bước 6 sau khi Công dân, Tổ chức nộp bổ sung hồ sơ. |

## 3. Quy trình Thu phí, lệ phí

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | **Tài liệu/ biểu mẫu** | **Mô tả** |
|  | Nộp phiếu hồ sơ | Công dân,Tổ chức |  |  |  |
|  | Tiếp nhận phiếu hồ sơ | Bộ phận Thu phí | 03 phút |  | Mở hồ sơ bằng cách quét mã vạch theo phiếu hồ sơ từ Cổng thanh toán trực tuyến |
|  | Xác nhận phí, lệ phí thực hiện TTHC; Giới thiệu các dịch vụ liên quan | Bộ phận Thu phí | 03 phút |  | Dịch vụ liên quan:  - Chuyển phát kết quả qua bưu điện;  - Nhận tin nhắn thông báo trạng thái hồ sơ |
|  | Nộp phí, lệ phí | Công dân,Tổ chức |  |  |  |
|  | In phiếu thu phí, lệ phí | Bộ phận TN, TKQ | 03 phút |  | Từ Cổng thanh toán trực tuyến |

## 4. Quy trình số hóa thành phần hồ sơ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | **Tài liệu/ biểu mẫu** | **Mô tả** |
|  | Kiểm tra danh sách hồ sơ chờ số hóa | Bộ phận Hành chính Tổng hợp | 02 phút |  | Truy cập Cổng dịch vụ công, phần mềm có tính năng nhắc việc số hồ sơ chờ số hóa |
|  | Phân công số hóa | Bộ phận Hành chính Tổng hợp | 03 phút |  | Ưu tiên các hồ sơ xử lý trong ngày, hồ sơ bổ sung; đi đến các ô tiếp nhận để nhận hồ sơ giấy |
|  | Số hóa và ký số vào hồ sơ | Bộ phận Hành chính Tổng hợp | Tùy thuộc bộ hồ sơ |  | Tùy thuộc vào loại hồ sơ để sử dụng loại máy scan thích hợp;  Mở hồ sơ theo phiếu tiếp nhận bằng cách quét mã vạch và scan, ký số, lưu vào hồ sơ |
|  | Xác nhận hoàn thành | Bộ phận Hành chính Tổng hợp |  |  | Hệ thống chuyển hồ sơ điện tử về các đơn vị thụ lý |

## 5. Quy trình phối hợp giải quyết thủ tục hành chính

## 5.1. Quy trình bổ sung nội dung hồ sơ trực tiếp

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | **Tài liệu/ biểu mẫu** | **Mô tả** |
|  | Kiểm tra danh sách hồ sơ chờ bổ sung nội dung | Cán bộ TN, TKQ |  |  | Nếu yêu cầu bổ sung quá 02 lần phải kèm Thư xin lỗi |
|  | Đề nghị bổ sung nội dung hồ sơ | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút |  | Liên lạc Công dân tổ chức để bổ sung hồ sơ |
|  | Bổ sung nội dung hồ sơ | Công dân,Tổ chức |  |  |  |
|  | Tiếp nhận hồ sơ theo QT 2.1 | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút |  | Thực hiện Quy trình |
|  | Phiếu hẹn trả kết quả,  Thư xin lỗi (nếu có) | Cán bộ TN, TKQ | 01 phút |  | Cập nhật thông qua Cổng dịch vụ công; |
|  | Số hóa và chuyển hồ sơ cho cơ quan chuyên môn |  |  |  | Cập nhật thông qua Cổng dịch vụ công theo mã hồ sơ |

## 5.2. Quy trình bổ sung nội dung hồ sơ trực tuyến

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | **Tài liệu/ biểu mẫu** | **Mô tả** |
|  | Kiểm tra danh sách hồ sơ chờ bổ sung nội dung | Cán bộ TN, TKQ |  |  | Nếu yêu cầu bổ sung quá 02 lần phải kèm Thư xin lỗi |
|  | Đề nghị bổ sung nội dung hồ sơ | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút |  | Liên lạc Công dân tổ chức để bổ sung hồ sơ |
|  | Bổ sung nội dung hồ sơ | Công dân,Tổ chức |  |  |  |
|  | Tiếp nhận hồ sơ theo QT 2.2 | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút |  | Thực hiện Quy trình |
|  | Phiếu hẹn trả kết quả,  Thư xin lỗi (nếu có) | Cán bộ TN, TKQ | 01 phút |  | Cập nhật thông qua Cổng dịch vụ công |

## 5.3. Nộp phí, lệ phí

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | **Tài liệu/ biểu mẫu** | **Mô tả** |
|  | Kiểm tra danh sách hồ sơ chờ nộp phí, lệ phí | Cán bộ TN, TKQ |  |  | Thông qua Cổng dịch vụ công |
|  | Yêu cầu nộp phí, lệ phí | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút |  | Liên lạc Công dân tổ chức |
|  | Biên lai xác nhận nộp phí, lệ phí | Công dân,Tổ chức |  |  |  |
|  | Tiếp nhận và số hóa | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút |  | Cập nhật thông qua Cổng dịch vụ công |

## 6. Quy trình Trả kết quả

## 6.1. Quy trình Trả kết quả trực tiếp

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | **Tài liệu/ biểu mẫu** | **Mô tả** |
|  | Nộp phiếu hẹn trả | Công dân,Tổ chức |  |  |  |
|  | **\***  Kiểm tra hồ sơ theo phiếu | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút |  | Mở hồ sơ theo phiếu:  - Hồ sơ đã giải quyết nhưng trễ hạn, chuyển sang bước 5  - Hồ sơ chưa giải quyết đúng hạn, chuyển sang bước 6  - Hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, chuyển sang bước 7 |
|  | Đề nghị nộp phí, lệ phí (nếu có) | Cán bộ TN, TKQ | 03 phút |  |  |
|  | Trả kết quả giải quyết TTHC, Phiếu đánh giá | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút | BM\_  BM\_ |  |
|  | Trả kết quả giải quyết TTHC,  Thư xin lỗi, Phiếu đánh giá | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút | BM\_  BM\_ |  |
|  | Phiếu gia hạn,  Thư xin lỗi, Phiếu đánh giá | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút | BM\_  BM\_ |  |
|  | Trả toàn bộ hồ sơ, Phiếu đánh giá | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút | BM\_ |  |

## 6.2. Quy trình Trả kết quả trực tuyến (mức độ 3)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | **Tài liệu/ biểu mẫu** | **Mô tả** |
|  | Nộp phiếu hẹn trả | Công dân,Tổ chức |  |  |  |
|  | **\***  Kiểm tra thành phần hồ sơ | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút |  | Mở hồ sơ theo phiếu, đối chiếu hồ sơ điện tử với hồ sơ giấy.  - Hồ sơ đã giải quyết đúng hẹn, chuyển sang bước 4  - Hồ sơ đã giải quyết nhưng trễ hạn, chuyển sang bước 5  - Hồ sơ chưa giải quyết đúng hạn, chuyển sang bước 6  - Hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, chuyển sang bước 7 |
|  | Phiếu yêu cầu bổ sung hồ sơ; thực hiện Quy trình tiếp nhận | Cán bộ TN, TKQ | 03 phút |  |  |
|  | Trả kết quả giải quyết TTHC, Phiếu đánh giá | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút | BM\_  BM\_ |  |
|  | Trả kết quả giải quyết TTHC,  Thư xin lỗi, Phiếu đánh giá | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút | BM\_  BM\_ |  |
|  | Phiếu gia hạn,  Thư xin lỗi, Phiếu đánh giá | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút | BM\_  BM\_ |  |
|  | Trả toàn bộ hồ sơ, Phiếu đánh giá | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút | BM\_ |  |

## 6.3. Quy trình Trả kết quả trực tuyến (mức độ 4)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | **Tài liệu/ biểu mẫu** | **Mô tả** |
|  | Kiểm tra danh sách hồ sơ chờ trả trực tuyến | Cán bộ TN, TKQ |  |  | Thông qua Cổng dịch vụ công |
|  | Chuẩn bị hồ sơ trả | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút |  | Căn cứ hồ sơ chờ trả:  - Hồ sơ đã giải quyết đúng hẹn, chuyển sang bước 4  - Hồ sơ đã giải quyết nhưng trễ hạn, chuyển sang bước 5  - Hồ sơ chưa giải quyết đúng hạn, chuyển sang bước 6  - Hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, chuyển sang bước 7 |
|  | Phối hợp với cán bộ chuyển phát bưu điện | Cán bộ TN, TKQ | 03 phút | BM\_ | Các thao tác trả hồ sơ phải được ký xác nhận giữa 02 bộ phận trên cơ sở đăng ký dịch vụ chuyển phát của công dân, tổ chức. |
|  | Trả kết quả giải quyết TTHC, Phiếu đánh giá | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút | BM\_  BM\_ | Trả thông qua cán bộ chuyển phát bưu điện |
|  | Trả kết quả giải quyết TTHC,  Thư xin lỗi, Phiếu đánh giá | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút | BM\_  BM\_ | Trả thông qua cán bộ chuyển phát bưu điện |
|  | Phiếu gia hạn,  Thư xin lỗi, Phiếu đánh giá | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút | BM\_  BM\_ | Trả thông qua cán bộ chuyển phát bưu điện |
|  | Trả toàn bộ hồ sơ, Phiếu đánh giá | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút | BM\_ | Trả thông qua cán bộ chuyển phát bưu điện |

## 7. Quy trình Lưu trữ

## 7.1. Quy trình Lưu trữ tại Trung tâm Hành chính công

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | **Tài liệu/ biểu mẫu** | **Mô tả** |
|  | Mở hồ sơ | BP Hành chính - Tổng hợp | Định kỳ hàng tuần |  | Mở theo mã phiếu hồ sơ; yêu cầu hệ thống có danh sách nhắc hồ sơ cần lưu trữ |
|  | **\***  Kiểm tra hồ sơ | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút |  | Gồm phiếu tiếp nhận; trả kết quả; thành phần hồ sơ; thư xin lỗi; kết quả đánh giá mức độ hài lòng;…  Nếu chưa có đầy đủ thành phần thì phải bổ sung cập nhật. |
|  | Đóng hồ sơ trình lãnh đạo Trung tâm xác nhận | BP Hành chính - Tổng hợp | 03 phút |  |  |
|  | Xác nhận hồ sơ | Lãnh đạo Trung tâm | 05 phút |  |  |
|  | Lưu trữ hồ sơ điện tử | Cán bộ TN, TKQ | 05 phút |  |  |
|  | Chuyển hồ sơ cho cơ quan chuyên môn | Cán bộ TN, TKQ | 02 phút |  |  |

## 7.2. Quy trình Lưu trữ tại cơ quan chuyên môn

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | **Tài liệu/ biểu mẫu** | **Mô tả** |
|  | Nhận hồ sơ điện tử | CBCCVC chuyên môn | 02 phút |  | Mở theo mã phiếu hồ sơ; yêu cầu hệ thống có danh sách nhắc hồ sơ cần lưu trữ |
|  | **\***  Kiểm tra hồ sơ, đối chiếu hồ sơ giấy | CBCCVC chuyên môn | 05 phút |  | Rà soát và liên kết với hệ thống chuyên ngành |
|  | Đóng hồ sơ, chuyển lưu trữ | CBCCVC chuyên môn | 03 phút |  |  |