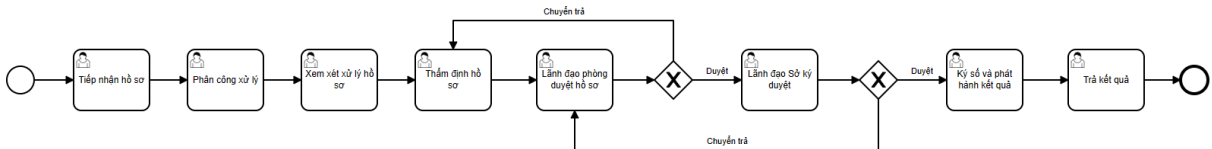
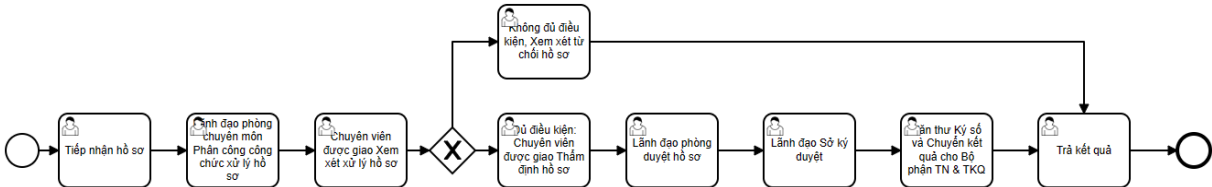


Phụ lục
Hướng dẫn một số biện pháp khắc phục tình trạng xử lý hồ sơ thủ tục hành
chính sai quy trình trên phần mềm Một cửa điện tử
(ban hành kèm theo Thông báo số /TB-SXD ngày /4/2024
của Sở Xây dựng tỉnh Kiên Giang)

1. Quy trình xử lý trước khi bấm chuyển hồ sơ: Quy trình các bước xử lý một hồ sơ TTHC cụ thể hiện nay (quy trình chuẩn), gồm 08 bước như sau:



Hoặc:



- Bước 1 - “Tiếp nhận hồ sơ”: Do công chức một cửa thực hiện. Sau khi tiếp nhận, công chức một cửa chuyển hồ sơ cho lãnh đạo phòng chuyên môn liên quan để phân công xử lý hồ sơ.

- Bước 2 - “Phân công xử lý”: Do lãnh đạo phòng chuyên môn (Trưởng phòng hoặc Phó Trưởng phòng) xem xét, phân công cho công chức thuộc phòng xử lý.

- Bước 3 - “Xem xét xử lý hồ sơ”: Do công chức được giao xử lý hồ sơ hoặc công chức được giao kiểm tra hồ sơ thực hiện. Sau khi xem xét, chuyển cho công chức được giao xử lý hồ sơ khi hồ sơ đủ điều kiện hoặc chuyển cho công chức một cửa để kết thúc quy trình xử lý hồ sơ nếu hồ sơ không đủ điều kiện.

+ Trường hợp công chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện: Sau khi kiểm tra hồ sơ đủ điều kiện xử lý thì lựa chọn hồ sơ đủ điều kiện xử lý và chuyển lại cho chính mình trên danh sách người thực hiện (*các phòng thường sai ở bước này*); từ chối tiếp nhận trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện xử lý và chuyển cho công chức một cửa để kết thúc quy trình xử lý.

+ Trường hợp công chức được giao kiểm tra hồ sơ (không phải người trực tiếp xử lý hồ sơ): Sau khi kiểm tra hồ sơ đủ điều kiện xử lý thì lựa chọn hồ sơ đủ điều kiện xử lý và chuyển cho công chức được giao xử lý hồ sơ (theo phân công của phòng) trên danh sách người thực hiện; từ chối tiếp nhận trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện xử lý và chuyển cho công chức một cửa để kết thúc quy trình xử lý.

- Bước 4 - “Thẩm định hồ sơ”: Do công chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện; ghi chú số, ký hiệu, ngày tháng năm ban hành văn bản là kết quả giải quyết TTHC. Sau khi xử lý xong, chuyển hồ sơ cho lãnh đạo phòng (Trưởng phòng hoặc Phó Trưởng phòng) xem xét, duyệt hồ sơ.

- Bước 5 - “Lãnh đạo phòng duyệt hồ sơ”: Do lãnh đạo phòng chuyên môn (Trưởng phòng hoặc Phó Trưởng phòng) xem xét, phê duyệt. Sau khi phê duyệt, chuyển cho lãnh đạo Sở ký duyệt.

- Bước 6 - “Lãnh đạo Sở ký duyệt”: Do lãnh đạo Sở phụ trách lĩnh vực TTHC thực hiện. Sau khi ký duyệt xong, chuyển hồ sơ cho Văn thư Sở để gắn kết quả giải quyết TTHC đã ký số.

- Bước 7 - “Ký số và phát hành kết quả”: Do Văn thư Sở thực hiện. Văn thư Sở gắn kết quả giải quyết TTHC đã ký số do công chức phòng chuyên môn ghi chú và chuyển cho công chức một cửa để kết thúc quy trình xử lý hồ sơ.

- Bước 8 - “Trả kết quả”: Do công chức một cửa thực hiện. Kiểm tra tính hợp lệ kết quả đã được ký số; lựa chọn hình thức trả kết quả và trả kết quả cho người dân (ưu tiên hình thức trả kết quả trực tuyến hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích).

* **Lưu ý:** Việc mô tả các bước trên chỉ nói đến quy trình đúng (theo hướng mũi tên từ trái sang phải).

2. Các kiểm tra quy trình xử lý hồ:

- Kiểm tra trong Danh sách “Xử lý hồ sơ”, khi muốn xem quy trình xử lý các bước của một TTHC cụ thể: Tại cột “Thao tác” bấm chọn biểu tượng  , sau đó bấm chọn biểu tượng  Xem quy trình .

- Hoặc mở một hồ sơ cụ thể, bấm vào biểu tượng  Xem quy trình để xem quy trình giải quyết hồ sơ đó.

3. Các bước xử lý kể trên được thực hiện tuần tự, liên tiếp nhau và gắn với công chức xử lý cụ thể (do người chuyên chọn). Do đó, khi chuyển bước tiếp theo, người chuyên cần xác định chính xác người thực hiện ở kế tiếp để chọn và chuyển xử lý hồ sơ bảo đảm đúng quy trình thực hiện.

4. Một số trường hợp cụ thể xử lý sai quy trình:

- Chuyển sai người xử lý ở bước “Lãnh đạo phòng duyệt hồ sơ”:

Bước: Lãnh đạo phòng duyệt hồ sơ

 Ban Giám Đốc - Sở Xây dựng

(8 giờ làm việc)

 Người xử lý: Nguyễn Ngọc Lân

 Ngày tiếp nhận: 29/03/2024 15:16:30

 Hạn xử lý: 01/04/2024 15:16:00

Ở bước này, trách nhiệm xử lý hồ sơ thuộc lãnh đạo phòng, nhưng công chức xử lý lại chuyển hồ sơ cho lãnh đạo Sở xử lý.

- Lựa chọn sai hình thức xử lý hồ sơ (kể cả chuyển sai người xử lý ở bước trước):

Bước: Không đủ điều kiện, Xem xét từ chối hồ sơ



Phòng Quản lý nhà và thị trường bất động sản - Sở Xây dựng

(1 ngày làm việc)



Người xử lý: Bùi Thị Kim Vân



Ngày tiếp nhận: 27/03/2024 09:12:03



Ngày chuyển hồ sơ: 27/03/2024 09:17:29



Hạn xử lý: 28/03/2024 09:12:00



Trạng thái: Đúng hạn

Ở bước này, hồ sơ thực tế đủ điều kiện giải quyết và đã có kết quả nhưng trên Một cửa điện tử lại chọn hình thức từ chối tiếp nhận hồ sơ; mặt khác, khi lựa chọn là từ chối giải quyết hồ sơ không chuyển cho công chức một cửa mà chuyển cho lãnh đạo phòng là không đúng quy trình./.