

Số: /QĐ-CHHĐTVN

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và
trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (Bộ phận Một cửa)
tại cơ quan Cục Hàng hải và Đường thủy Việt Nam**

**CỤC TRƯỞNG
CỤC HÀNG HẢI VÀ ĐƯỜNG THỦY VIỆT NAM**

Căn cứ 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;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 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;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng - Chủ nhiệm 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;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/04/2023 của Bộ trưởng - Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Quyết định số 08/QĐ-BXD ngày 01 tháng 3 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Hàng hải và Đường thủy Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 554/QĐ-CHHĐTVN ngày 15 tháng 5 năm 2025 của Cục trưởng Cục Hàng hải và Đường thủy Việt Nam về việc thành lập Bộ

phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (Bộ phận Một cửa) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của Cơ quan Cục Hàng hải và Đường thủy Việt Nam;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Cục.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại cơ quan Cục Hàng hải và Đường thủy Việt Nam.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Cục, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Xây dựng (để b/c);
- Các đ/c Phó Cục trưởng;
- Trung tâm CNTT (để phối hợp t/h);
- Bộ phận Một cửa (để t/h);
- Website Cục (để đăng tải);
- Lưu: VT, VP.

CỤC TRƯỞNG

Lê Đỗ Mười

Hà Nội, ngày tháng 05 năm 2025

QUY CHẾ

Tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa (Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan Cục Hàng hải và Đường thủy Việt Nam

*(Ban hành theo Quyết định số /QĐ-CHHĐTVN ngày / /2025)
của Cục Hàng hải và Đường thủy Việt Nam)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa (Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan Cục Hàng hải và Đường thủy Việt Nam (Cục HHĐTVN).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Quy chế này áp dụng đối với cá nhân, tổ chức thuộc Cục HHĐTVN có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan Cục HHĐTVN.

2. Các thủ tục hành chính được thực hiện theo quy chế này là các thủ tục hành chính trong lĩnh vực hàng hải và đường thủy nội địa; lĩnh vực khác thực hiện tại cơ quan Cục HHĐTVN được Bộ Xây dựng công bố hàng năm.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động

1. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận một cửa cơ quan Cục HHĐTVN theo danh mục đã được Cục trưởng Cục HHĐTVN công bố thuộc thẩm quyền giải quyết tại cơ quan Cục HHĐTVN theo quy định.

2. Giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức nhanh chóng, thuận tiện, đảm bảo đúng thời hạn, đúng quy định, công khai, minh bạch. Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại các phòng tham mưu của Cục HHĐTVN.

3. Bộ phận Một cửa không can thiệp vào quy trình giải quyết thủ tục hành chính nội bộ của các phòng giải quyết thủ tục hành chính và có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc, theo dõi quá trình giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo việc giải quyết thủ tục hành chính đúng thời hạn quy định.

4. Chỉ thực hiện tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa đối với các thủ tục hành chính đã được Cục trưởng Cục HHĐTVN công bố. Công chức của các phòng giải quyết thủ tục hành chính không được tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức, yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc trả kết quả thủ tục hành chính đối với cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính ngoài phạm vi của Bộ phận Một cửa. Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa cập nhật được việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa thì công chức của các phòng giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm hướng dẫn cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ đúng quy định tại Quy chế này.

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

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

Điều 4. Những hành vi không được thực hiện

Công chức, người được giao giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện một trong các hành vi sau:

1. Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

2. Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

3. Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính;

4. Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

5. Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

6. Trực tiếp tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính từ cá nhân, tổ chức; yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; trả kết quả thủ tục hành chính trực tiếp cho cá nhân, tổ chức;

7. Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, không khách quan, không thực hiện đúng quy định của pháp luật trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

8. Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;

9. Yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa;

10. Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

Điều 5. Địa điểm, thời gian làm việc của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa tại cơ quan Cục HHĐTVN đặt tại tầng 1 nhà A, số 8, Đường Phạm Hùng - Phường Mai Dịch - Quận Cầu Giấy - Thành phố Hà Nội.

2. Bộ phận Một cửa làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu hàng tuần, trừ ngày nghỉ theo quy định. Thời gian làm việc trong ngày như sau:

a) Buổi sáng: Từ 8h00' đến 12h00';

b) Buổi chiều: Từ 13h00' đến 17h00'.

Điều 6. Trang thiết bị của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa được bố trí trang thiết bị mức tối thiểu là: Máy tính có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến; camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa; máy photocopy, máy fax, máy in, máy quét, điện thoại cố định, tủ tài liệu, ghế ngồi, bàn làm việc, nước uống, quạt và các trang thiết bị cần thiết khác để đáp ứng nhu cầu làm việc.

2. Trang thiết bị được bố trí khoa học, thuận lợi cho giao dịch hành chính, tra cứu thông tin, tra cứu kết quả, nộp hồ sơ và nhận kết quả cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

Chương II

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 7. Nhiệm vụ của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa tại cơ quan Cục HHĐTVN là đầu mối tập trung hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

2. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Một cửa; các nội

dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định 61/2018/NĐ-CP.

3. Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân.

5. Thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

6. Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Quyền hạn của Bộ phận Một cửa

1. Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

2. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các phòng thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các phòng, đơn vị tham gia Bộ phận Một cửa xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết.

3. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá công chức do các phòng tham mưu cử đến công tác tại Bộ phận Một cửa về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan.

4. Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

5. Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của các hệ thống thông tin điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng.

6. Thực hiện các quyền hạn khác được giao theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa

1. Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Cục trưởng về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa.

Được thừa lệnh Cục trưởng ký các văn bản đơn đốc các phòng, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với lãnh đạo Cục biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

2. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, người đứng đầu Bộ phận Một cửa làm việc với các phòng tham mưu có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính.

3. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa và hàng tháng thông báo cho các phòng cử công chức; Từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay công chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

4. Giao nhiệm vụ cho công chức tại Bộ phận Một cửa phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; Kiểm tra, đơn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

5. Phối hợp với các phòng cử công chức tại Bộ phận Một cửa, xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của cán bộ, công chức.

6. Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Bộ phận Một cửa họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu; Họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

7. Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, công chức xảy ra tại Bộ phận Một cửa.

8. Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật.

Điều 10. Trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Trách nhiệm của công chức thường trực:

- a) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;
- b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;
- c) Phối hợp với công chức của các phòng tham gia Bộ phận Một cửa để tiếp nhận, chuyển hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- d) Theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;
- đ) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân;
- e) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết 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 trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế;
- g) Không được thực hiện hành vi quy định tại Điều 4 của Quy chế này;
- h) Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm của công chức các phòng tham mưu tham gia Bộ phận Một cửa:

- a) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;
- b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần;
- c) Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận và thông tin giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ Xây dựng và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;
- d) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết 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 trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế;
- đ) Không được thực hiện hành vi quy định tại Điều 4 của Quy chế này;
- e) Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật.

Điều 11. Trách nhiệm của Văn phòng Cục

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan:

a) Xây dựng, trình Cục trưởng phê duyệt danh sách nhân sự được tham gia Bộ phận Một cửa và theo dõi việc thực hiện;

b) Tổ chức niêm yết công khai danh mục quy trình giải quyết thủ tục hành chính;

c) Tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

d) Bố trí công chức thực hiện thu phí, lệ phí theo quy định.

2. Bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa

3. Quản lý toàn diện các hoạt động của Bộ phận Một cửa.

4. Tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả thực hiện theo chế độ báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

5. Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật.

Điều 12. Trách nhiệm của các phòng tham mưu có thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa

1. Cử công chức đáp ứng tiêu chuẩn theo quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định 61/2018/NĐ-CP đến công tác tại Bộ phận Một cửa.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa.

3. Phối hợp với Văn phòng Cục xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

4. Giao nhiệm vụ cho công chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

6. Phối hợp với Văn phòng Cục thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Bộ phận Một cửa.

7. Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý công chức được cử đến Bộ phận Một cửa công tác; Có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 công

chức dự phòng để kịp thời thay thế công chức tham gia Bộ phận Một cửa bảo đảm không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp công chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử công chức khác thay thế.

8. Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP.

9. Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật.

Chương III

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 13. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Khi có hồ sơ gửi đến, công chức thường trực tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thông báo cho công chức của các phòng tham gia Bộ phận Một cửa để tiếp nhận hồ sơ.

2. Hồ sơ thuộc lĩnh vực chuyên môn nào thì công chức thuộc phòng tham mưu đó tham gia Bộ phận Một cửa có trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ.

3. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích, công chức của phòng tham mưu tham gia Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ và hướng dẫn, kiểm tra, xem xét tính hợp lệ, đầy đủ hồ sơ:

a) Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định thì hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ một lần đầy đủ, chính xác và nêu rõ lý do theo Mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ thì công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo Mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

d) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định thì công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo Mẫu số 06 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ Xây dựng(nếu có); Lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo Mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

Trường hợp có hồ sơ thủ tục hành chính được gửi thông qua dịch vụ bưu chính đến Cục HHĐTVN qua Văn thư hoặc đến các phòng tham mưu

thuộc Cục HHĐTVN (đơn vị giải quyết thủ tục hành chính), Văn thư hoặc các phòng tham mưu có trách nhiệm chuyển hồ sơ về Bộ phận Một cửa ngay trong ngày nhận được hồ sơ kèm theo bì thư (túi đựng hồ sơ) có dấu của bưu điện đối với hồ sơ nhận trước 16 giờ hoặc trước 9 giờ ngày làm việc tiếp theo đối với hồ sơ nhận sau 16 giờ. Việc giao, nhận hồ sơ giữa Văn thư, các phòng tham mưu với Bộ phận Một cửa được thể hiện trên sổ theo dõi, trong đó ghi rõ giờ, ngày giao, nhận, chữ ký và họ tên đầy đủ của người giao, nhận.

4. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công, công chức của phòng tham mưu tham gia Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ:

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền. Việc thông báo được thực hiện trên Hệ thống thông tin Một cửa điện tử của Bộ Xây dựng.

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ, thực hiện tiếp nhận trên Hệ thống thông tin Một cửa điện tử của Bộ Xây dựng và chuyển cho phòng tham mưu để giải quyết theo quy định.

Điều 14. Chuyển hồ sơ thủ tục hành chính

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến các phòng tham mưu giải quyết như sau:

1. Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến, công chức chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân hoặc dữ liệu hồ sơ giấy đã được nhập vào Hệ thống thông tin Một cửa điện tử của Bộ Xây dựng đến phòng tham mưu để giải quyết.

2. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích, sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này và chuyển hồ sơ đến các phòng tham mưu liên quan giải quyết. Việc chuyển hồ sơ phải được thực hiện ngay trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 16 giờ hàng ngày. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận Một cửa sau khi trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

Điều 15. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận Một cửa, các phòng tham mưu phân công công chức xử lý, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ

a) Công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin tại phòng tham mưu.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh và thông báo các nội dung trên cho Bộ phận Một cửa để theo dõi.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, các phòng tham mưu trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo Mẫu 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

5. Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan

a) Các phòng chủ trì giải quyết hồ sơ tham mưu văn bản gửi đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến. Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến và lưu hồ sơ tại phòng.

b) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì phòng tham mưu thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

6. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa Cục và Bộ Xây dựng

a) Sau khi tiếp nhận thông tin và hồ sơ thẩm định từ Phòng tham mưu, Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến Bộ Xây dựng (nếu có quy định); chuyển thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho Bộ phận Một cửa của Bộ Xây dựng để giám sát và chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho Vụ tham mưu có thẩm quyền xử lý theo quy định;

b) Sau khi nhận được kết quả xử lý hồ sơ của Bộ Xây dựng, Bộ phận Một cửa Cục Hàng hải và Đường Thủy Việt Nam thực hiện trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

6. Các hồ sơ quy định tại khoản 3, 4 Điều này sau khi thẩm định, thẩm tra không đủ điều kiện giải quyết theo quy định của pháp luật, công chức báo cáo Trưởng phòng tham mưu trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

7. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo Mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 16. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết xong thủ tục hành chính.

2. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được Bộ phận Một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

4. Sau khi có kết quả giải quyết, các phòng tham mưu có trách nhiệm chuyển hồ sơ trả kết quả về Bộ phận Một cửa, công chức tham gia Bộ phận Một cửa nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ 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); 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 theo quy định.

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cán bộ chuyên môn giải quyết hồ sơ.

c) Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ.

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và nêu rõ lý do làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức.

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

g) 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 Một cửa.

5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ Xây Dựng, Hệ thống văn phòng điện tử của Cục và sổ theo dõi để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Kinh phí thực hiện

Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách nhà nước bảo đảm, được bố trí trong ngân sách nhà nước hàng năm và các nguồn lực hợp pháp khác theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 18. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng Cục, các phòng tham mưu, Bộ phận Một cửa và đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, các phòng và đơn vị có liên quan thuộc Cục HHĐTVN kịp thời phản ánh những vướng mắc, bất cập và đề xuất giải pháp, gửi về Văn phòng Cục để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Cục xem xét, quyết định./

Phụ lục
MỘT SỐ BIỂU MẪU
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CHHĐTVN
ngày tháng năm 2025 của Cục Hàng hải và Đường thủy Việt Nam)

Mẫu số 01	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 02	Mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Mẫu số 04	Mẫu phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
Mẫu số 05	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 06	Mẫu Sổ theo dõi hồ sơ

Mẫu số 01

**CỤC HÀNG HẢI VÀ ĐƯỜNG
THỦY VIỆT NAM
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../BPTNTKQ

....., ngày tháng năm

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại:Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

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

Thời gian nhận hồ sơ:giờ.... phút, ngày ... tháng ...năm....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:.... giờ..., phút, ngàytháng....năm....

Đăng ký nhận kết quả tại:

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)(Chữ ký số của Người tiếp
nhận hồ sơ nếu là biểu mẫu điện tử)*

Ghi chú:

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ; một

liên chuyên kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận Một cửa;

- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

Mẫu số 02

**CỤC HÀNG HẢI VÀ ĐƯỜNG
THỦY VIỆT NAM**

**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 YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Địa chỉ:

Số điện thoại.....Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

Lý do:

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ
với số điện thoại để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

*(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là biểu mẫu
điện tử)*

Mẫu số 03

**CỤC HÀNG HẢI VÀ ĐƯỜNG
THỦY VIỆT NAM**

**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../BPTNTKQ

....., ngày tháng năm

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Bộ phận Một cửa.....

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....
.....
.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)
(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là
biểu mẫu điện tử)

Ghi chú: Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Phiếu được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ; một liên được lưu tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Mẫu số 04

**CỤC HÀNG HẢI VÀ ĐƯỜNG
THỦY VIỆT NAM**

**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../PXL-

....., ngày tháng năm

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày...tháng...năm ..., (*tên cơ quan, đơn vị*) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (*tên thủ tục hành chính*) của (Ông/Bà/Tổ chức); mã số:

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

Tuy nhiên đến nay, (*tên cơ quan, đơn vị*) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của (Ông/Bà/Tổ chức) đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:...

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của (Ông/Bà/Tổ chức).

(*tên cơ quan, đơn vị*) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho (Ông/Bà/Tổ chức) vào ngày tháng ... năm

Mong nhận được sự thông cảm của (Ông/Bà/Tổ chức) vì sự chậm trễ này./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(*Ký và ghi rõ họ tên*)

(*Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nếu là biểu mẫu
điện tử*)

Mẫu số 05CỤC HÀNG HẢI VÀ ĐƯỜNG
THỦY VIỆT NAM**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ**
-----**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../BPTNTKQ

....., ngày tháng năm

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ sơ:

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ:

Cơ quan (bộ phận) 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 Tiếp nhận và Trả kết quả	Người giao	Người nhận		
2. Nhận:				
1. Giao:	...giờ...phút, ngày... tháng... năm....			
2. Nhận:	Người giao	Người nhận		
1. Giao:	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhân:	Người giao	Người nhận		

.....			
.....			
.....			
1. Giao:	...giờ...phút, ngày ... tháng... năm....		
2. Nhận:	Người giao	Người nhận	
Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả			

Ghi chú:

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.
- Trường hợp Hệ thống thông tin một cửa điện tử chưa vận hành, người giao và người nhận phải ký và ghi rõ họ tên. Khi Hệ thống thông tin một cửa điện tử đã vận hành, việc lưu vết được thực hiện tự động và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử

Mẫu số 06

CỤC HÀNG HẢI VÀ ĐƯỜNG
THỦY VIỆT NAM

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

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

Số:..... / BPTNTKQ

....., ngày tháng năm

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

STT	Mã hồ sơ	Tên thủ tục hành chính	Tên tổ chức, cá nhân	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả				
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Trả kết quả	Phương thức nhận kết quả	Ký nhận
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12

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

