

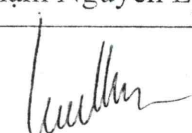


SỞ Y TẾ TỈNH BR-VT	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT07-NHSTKQ
	Tiếp nhận và trả kết quả	Lần ban hành 03
		Ngày ban hành: 01/7/2015

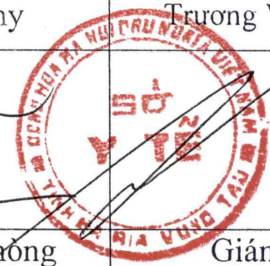
MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU



Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Nguyễn Liên Chi	Bùi Xuân Thy	Trương Văn Kính
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên	Chánh Văn Phòng	Giám đốc



SỞ Y TẾ TỈNH BR-VT	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT07-NHSTKQ
	Tiếp nhận và trả kết quả	Lần ban hành 03
		Ngày ban hành: 01/7/2015

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành
Sửa đổi	Tài liệu viện dẫn	Cập nhật Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về 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	Lần 3	01/7/2015
Sửa đổi	Phiếu tiếp nhận	Sửa đổi theo mẫu của Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015	Lần 3	01/7/2015
Bổ sung	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ	Cập nhật theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015	Lần 1	01/7/2015
Bổ sung	Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ	Cập nhật theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015	Lần 1	01/7/2015

SỞ Y TẾ TỈNH BR-VT	QUY TRÌNH Tiếp nhận và trả kết quả	Mã hiệu: QT07-NHSTKQ
		Lần ban hành 03
		Ngày ban hành: 01/7/2015

1/ Mục đích:

- Quy trình này quy định trình tự và cách thức thực hiện công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho các tổ chức, cá nhân theo cơ chế "một cửa" tại Văn phòng Sở Y tế (sau đây gọi tắt là Sở) nhằm thống nhất thực hiện trong toàn Sở.
- Quy trình này được áp dụng cho công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế "một cửa", do bộ phận tiếp nhận và giao trả hồ sơ tại Văn phòng Sở ban thực hiện.

2/ Phạm vi áp dụng:

Quy trình này áp dụng tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các bộ phận và cán bộ liên quan thẩm tra hồ sơ tại Sở Y tế

3/ Tài liệu viện dẫn:

- Quyết định 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về 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 .
- Nghị định 110/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của Chính Phủ về công tác văn thư;
- Nghị định số 09/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 02 năm 2010 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2004 của Chính phủ về công tác văn thư;

4 / Định nghĩa, từ viết tắt và tài liệu liên quan :

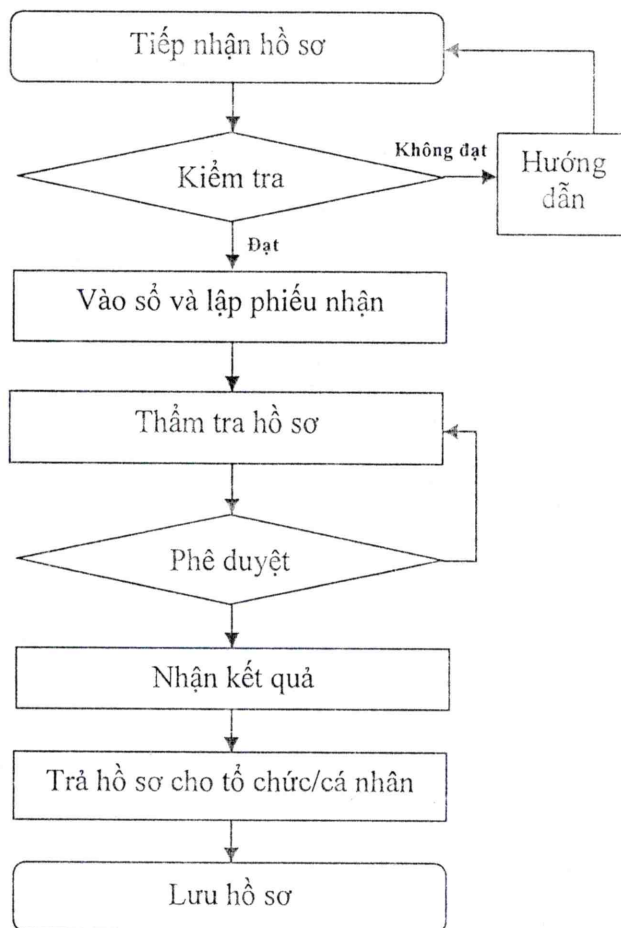
- **Bộ phận một cửa:** là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, hoạt động theo Quy chế thực hiện cơ chế một cửa của Sở Y tế.
- **Các thuật ngữ, định nghĩa** có liên quan được sử dụng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.
- BLD: Ban lãnh đạo



SỞ Y TẾ TỈNH BR-VT	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT07-NHSTKQ
	Tiếp nhận và trả kết quả	Lần ban hành 03
		Ngày ban hành: 01/7/2015

5/ Nội dung quy trình :

5.1/ Sơ đồ



5.2/ Diễn giải

Bước	Trình tự	Trách nhiệm	Biểu mẫu
1	Tiếp nhận hồ sơ: Cán bộ tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận các hồ sơ khi được chuyển đến thông qua : - Trực tiếp từ tổ chức/cá nhân, - Qua đường bưu điện (EMS), - Qua email.	Cán bộ tiếp nhận và trả kết quả	

SỞ Y TẾ TỈNH BR-VT	QUY TRÌNH Tiếp nhận và trả kết quả	Mã hiệu: QT07-NHSTKQ
		Lần ban hành 03
		Ngày ban hành: 01/7/2015

2	<p>Kiểm tra: Cán bộ tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm kiểm tra thành phần hồ sơ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu hồ sơ chưa hợp lệ thì không nhận hồ sơ và: +Hồ sơ nhận trực tiếp từ tổ chức/cá nhân: Trao đổi và hướng dẫn cho tổ chức/cá nhân để họ bổ sung theo phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ +Hồ sơ qua đường bưu điện (EMS): Gọi điện thoại hay ra thông báo, báo những hồ sơ chưa đủ. +Hồ sơ qua email: Gọi điện thoại hay ra thông báo hay gửi Email phản hồi báo những hồ sơ chưa đủ. <p><i>*Ghi chú: Trường hợp hồ sơ nhận qua đường bưu điện (và có thể qua Email) có thành phần hồ sơ chưa hợp lệ ít thì có thể kết hợp với phòng chức năng để đánh giá về tình trạng hồ sơ rồi báo cho tổ chức/cá nhân một lượt, tránh báo đi báo lại nhiều lần gây phiền hà cho tổ chức/cá nhân.</i></p>	Cán bộ tiếp nhận và trả kết quả	
3	<p>Lập phiếu và vào sổ theo dõi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ tiếp nhận và trả kết quả lập phiếu tiếp nhận khi kiểm tra hồ sơ đạt yêu cầu theo quy định (trường hợp nhận trực tiếp). Thực hiện cập nhật vào sổ để theo dõi - Chuyển hồ sơ lên phòng chức năng để thẩm tra 	Cán bộ tiếp nhận và trả kết quả	-Phiếu tiếp nhận, phiếu chuyển hồ sơ -Sổ theo dõi
4	<p>Thẩm tra hồ sơ: Các bộ phận liên quan có trách nhiệm giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân do bộ phận một cửa chuyển đến, trình lãnh đạo có thẩm quyền ký và chuyển về bộ phận một cửa theo đúng thời gian quy định</p>	Cán bộ Phòng chức năng	-Phiếu chuyển hồ sơ
5	<p>Phê duyệt: BLĐ xem xét và phê duyệt</p>	BLĐ	
6	<p>Nhận kết quả: Cán bộ tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ đã giải quyết xong từ bộ phận chuyên môn</p>	Cán bộ tiếp nhận và trả kết quả	-Phiếu chuyển, kiểm soát hồ sơ -Sổ theo dõi
7	<p>Trả kết quả cho Tổ chức/cá nhân: -Cán bộ tiếp nhận và trả kết quả thực hiện trả kết quả cho tổ chức, công dân theo đúng thời gian đã hẹn, thu phí, lệ phí đối với những công việc được thu phí, lệ phí</p>	Cán bộ tiếp nhận và trả kết quả	-Sổ theo dõi

SỞ Y TẾ TỈNH BR-VT	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT07-NHSTKQ
	Tiếp nhận và trả kết quả	Lần ban hành 03
		Ngày ban hành: 01/7/2015

	theo quy định của pháp luật. - Trường hợp giải quyết hồ sơ không đúng thời gian như đã hẹn thì bộ phận một cửa có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, công dân biết lý do và hẹn lại thời gian trả kết quả.		
8	Lưu hồ sơ: Thực hiện lưu hồ sơ theo quy trình kiểm soát hồ sơ	Cán bộ tiếp nhận và trả kết quả, phòng chức năng	

6/ Biểu mẫu :

TT	Mã số	Tên biểu mẫu
1.	BM01/QT07	Phiếu tiếp nhận
2.	BM02/QT07	Phiếu theo dõi giải quyết hồ sơ
3.	BM03/QT07	Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ
4.	BM04/QT07	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
5.	BM05/QT07	Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ

7/ Hồ sơ cần lưu :

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Phiếu tiếp nhận
2.	Phiếu theo dõi giải quyết hồ sơ
3.	Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ
4.	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

SỞ Y TẾ TỈNH BR-VT
BỘ PHẬN TN & TKQ
Số: /TNHS

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

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:

Tên hồ sơ tiếp nhận

(Liên 1: Lưu)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Sở Y tế; Số điện thoại: 0643.852652

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Điện thoại: Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết (hoặc văn bản chuyên môn):.....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1/.....

2/.....

3/.....

4/.....

5/.....

6/.....

7/.....

Số lượng hồ sơ:..... (bộ)

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

Thời gian nhận hồ sơ:giờ ... phút, ngàythángnăm

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

Đăng ký nhận kết quả tại:

Vào sổ theo dõi hồ sơ, Quyển số: Số thứ tự :

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

BM01-QT07/Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả

Lần ban hành:03

SỞ Y TẾ TỈNH BR-VT CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
BỘ PHẬN TN & TKQ
Số: /TNHS
Số ĐT: 0643.852652

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:

Tên hồ sơ tiếp nhận

(Liên 2: Giao khách hàng)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Sở Y tế; Số điện thoại: 0643.852652

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Điện thoại: Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết (hoặc văn bản chuyên môn):.....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1/.....

2/.....

3/.....

4/.....

5/.....

6/.....

7/.....

Số lượng hồ sơ:..... (bộ)

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

Thời gian nhận hồ sơ:giờ ... phút, ngàythángnăm

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

Đăng ký nhận kết quả tại:

Vào sổ theo dõi hồ sơ, Quyển số: Số thứ tự :

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

BM01-QT07/Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả

Lần ban hành:03

**PHIẾU THEO DÕI
GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Họ và tên :.....

Địa chỉ thường trú :.....

Hình thức tổ chức hành nghề đăng ký :

Thời gian hành nghề : Trong giờ Ngoài giờ HC:

Giá trị sử dụng :.....

Ngày nhận hồ sơ từ BPTN & TKQ.....

Ngày hẹn trả kết quả:.....

Bổ sung hồ sơ: (BSHS)

Ngày thông báo BSHS lần 1..... Ngày BSHS lần 1:.....

Ngày thông báo BSHS lần 2..... Ngày BSHS lần 2:.....

Ngày trình Trưởng phòng duyệt hồ sơ:

Ngày trình Hội đồng tư vấn HNYDTN xem xét hồ sơ (nếu cần).....

Ngày TP duyệt xong hồ sơ, in

Ngày trình Lãnh đạo ký ban hành

Ngày trả kết quả cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.....

**Cán bộ tiếp nhận
và trả kết quả**

Chuyên viên phụ trách

Trưởng phòng chuyên môn

Số: /KSHQHS

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả số:

(Chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ này)

Bộ phận giải quyết hồ sơ:

Bộ phận phối hợp giải quyết hồ sơ:

Sở Y tế	Thời gian giao, nhận hồ sơ	Kết quả giải quyết hồ sơ (Trước hạn/ đúng hạn/ quá hạn)	Ghi chú
1. Giao: Bộ phận TN&TKQ 2. Nhận:giờ..... phút, ngày tháng năm 20..... Người giao Người nhận		
1. Giao: 2. Nhận:giờ..... phút, ngày tháng năm 20..... Người giao Người nhận		
1. Giao: 2. Nhận:giờ..... phút, ngày tháng năm 20..... Người giao Người nhận		
1. Giao: 2. Nhận:giờ..... phút, ngày tháng năm 20..... Người giao Người nhận		
1. Giao: 2. Nhận: Bộ phận TN&TKQgiờ..... phút, ngày tháng năm 20..... Người giao Người nhận		

Ghi chú:- Người giao nhận ký tên ghi rõ họ tên;

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

SỞ Y TẾ TỈNH BR - VT
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số: /HDHS

PHIẾU HƯỚNG DẪN 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.
5.
6.
7.

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, ông (Bà) liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả số: 0643.852652 để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)