

13/2005  
Khuêma

Thành Phố Hồ Chí Minh  
UBND HUYỆN CẦN GIỜ

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

Số : 31 /2005/QĐ.UBND Cần Giờ, ngày 07 tháng 9 năm 2005

**QUYẾT ĐỊNH**

Về việc : “ Ban hành Quy trình thủ tục cải cách hành chính theo tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2000 Huyện Cần Giờ ”.

-----

**ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN CẦN GIỜ**

- Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;
- Căn cứ Báo cáo số 59/BC.UBND ngày 29/7/2005 của Ủy ban nhân dân thành phố về tình hình, kết quả cải cách hành chính 6 tháng đầu năm và nhiệm vụ cải cách hành chính 6 tháng cuối năm 2005 của thành phố ;
- Căn cứ Quyết định số 40B của Giám đốc Ban Quản lý dự án VIE/02/010 về việc ủy quyền cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện ký hợp đồng với nhà thầu thực hiện gói thầu đào tạo và tư vấn ứng dụng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001: 2000 tại Ủy ban nhân dân huyện Cần Giờ;
- Xét đề nghị của Ban chỉ đạo cải cách hành chính huyện .

**QUYẾT ĐỊNH :**

**Điều 1 .** Nay ban hành kèm theo Quyết định này quy trình, thủ tục cải cách hành chính theo tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001 : 2000 huyện Cần Giờ, ở các lĩnh vực, gồm :

- Cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh cho hộ cá thể .
- Cấp giấy chứng nhận kinh tế trang trại .
- Xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực quản lý đô thị .
- Giải quyết tranh chấp, khiếu nại .
- Cấp phép xây dựng ( cấp mới, gia hạn giấy phép, điều chỉnh thiết kế ).
- Cấp phép đào đường .
- Đánh giá nội bộ, kiểm soát tài liệu, kiểm soát hồ sơ, hành động khắc phục – phòng ngừa .
- Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất ( cấp mới, chuyển mục đích, chuyển nhượng, chuyển đổi ) .

**Điều 2 :** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 7 ngày ban hành .

Bãi bỏ Quyết định số 55/2004/QĐ.UB ngày 21/10/2004 của Ủy ban nhân dân huyện Cần Giờ về việc ban hành danh mục các thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai, xây dựng và đăng ký kinh doanh, hộ tịch, chứng thực .

**Điều 3 .** Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện, Trưởng phòng Nội vụ, Tài nguyên – Môi trường, Kinh tế, Quản lý đô thị, Chánh Thanh tra huyện, Đội trưởng đội Quản lý Trật tự đô thị, Giám đốc Trung tâm Dịch vụ hành chính nhà, đất và Chủ tịch UBND các xã, thị trấn có trách nhiệm thi hành quyết định này .

**Nơi nhận :**

- TT.BCD Cải cách hành chính
- Sở Tư pháp
- TT. HU – TT. HĐND
- TT. UBND
- Như điều 3
- LDVP – TH

N

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Nguyễn Thị Kim Dung

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN CẦN GIỜ  
PHÒNG QUẢN LÝ ĐÔ THỊ

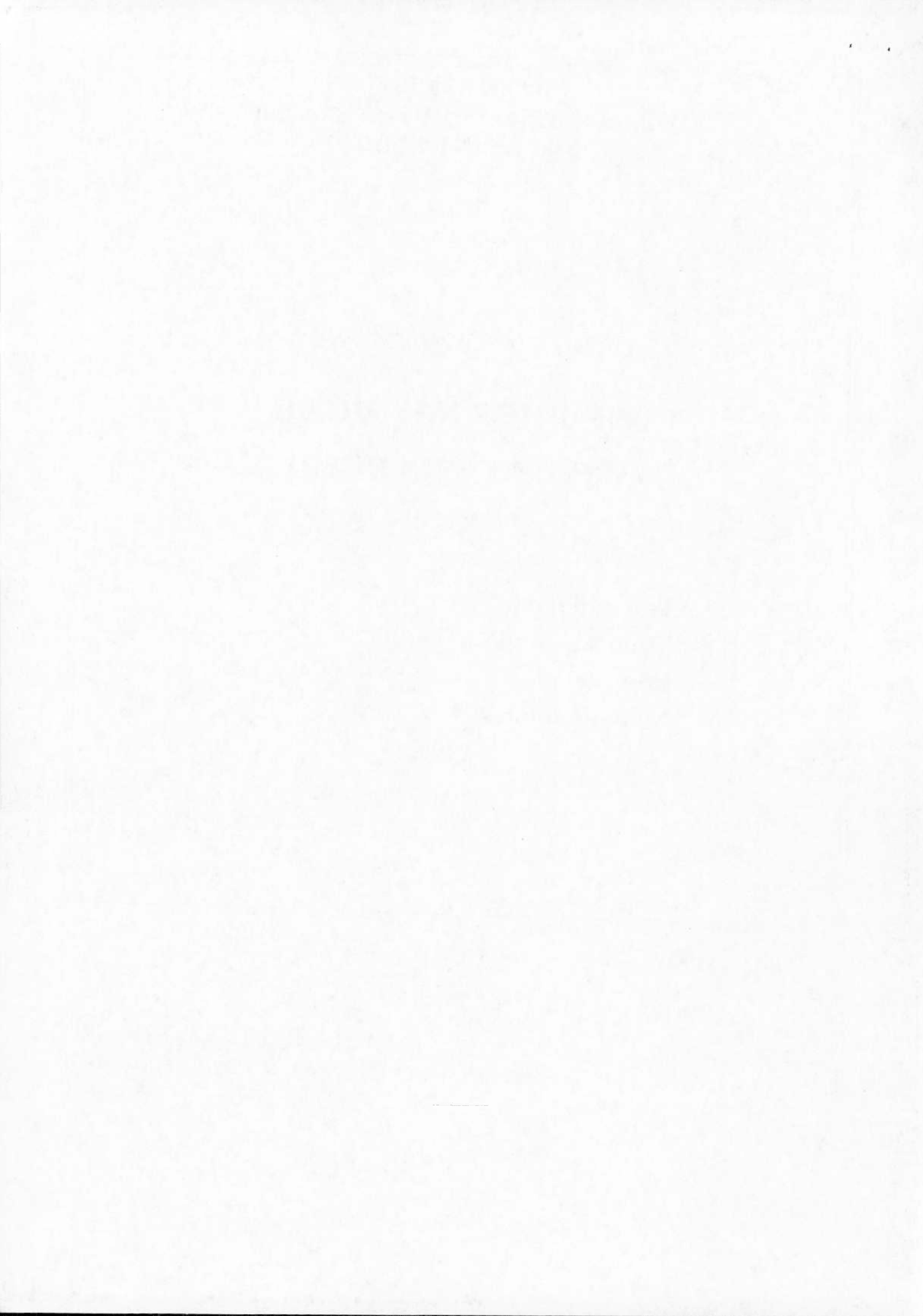


*THỦ TỤC - QUY TRÌNH*

**CẤP PHÉP XÂY DỰNG  
(GIÁ HẠN GIẤY PHÉP)**

Lần ban hành : 01  
Tổng số trang : 04  
Bản sao số : 03  
Ngày hiệu lực : 10 / 9 / 2005

SOẠN THẢO	XEM XÉT	PHÊ DUYỆT
		 Chủ tịch
BÙI VĂN KHIÊ	NGUYỄN HOÀNG VŨ	NGUYỄN THỊ KIM DUNG



**UBND HUYỆN CẦN GIỜ - THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**  
**PHÒNG QUẢN LÝ ĐÔ THỊ**

**Thủ tục – Quy trình: CẤP GIẤY PHÉP XÂY DỰNG**  
**(GIA HẠN GIẤY PHÉP)**

**1. MỤC ĐÍCH:**

- Nhằm đảm bảo quá trình gia hạn cấp phép xây dựng thuộc nhà ở riêng lẻ, ở đô thị luôn được kiểm soát chặt chẽ.
- Tạo điều kiện không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ cho người dân.

**2. PHẠM VI ÁP DỤNG LIÊN QUAN:**

- Lãnh đạo UBND Huyện Cần Giờ
- Văn phòng HĐND & UBND
- Đại diện Lãnh đạo
- Phòng Quản lý đô thị

**3. ĐỊNH NGHĨA, THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT:**

- TNHS: Tiếp nhận hồ sơ
- QLĐT: Quản lý đô thị
- HĐND & UBND: Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân.
- GPXD: Giấy phép xây dựng.

**4. CÁC TÀI LIỆU (NỘI BỘ VÀ BÊN NGOÀI) LIÊN QUAN:**

- Điều khoản 7.2; 7.5.1; 8.2.3/4; 8.3 tiêu chuẩn ISO 9001:2000.
- Thủ tục hành động khắc phục (TT/8.5.2/ĐD).
- Bảng kê các văn bản pháp qui

**5. NỘI DUNG**

**5.1 Quy trình tóm tắt: 15 ngày**

TT	TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN	MÔ TẢ CÔNG VIỆC	BIỂU MẪU áp DỤNG	THỜI GIAN
1	Tổ TN và HT hồ sơ UBND Huyện	- Tiếp nhận và kiểm tra thành phần hồ sơ. - Lập biên nhận hồ sơ.	- Biên nhận hồ sơ - Đơn xin gia hạn phép xây dựng. - Phiếu kiểm soát quá trình	01 ngày

Lần ban hành: 01

Số bản sao:

Trang: 1/

**UBND HUYỆN CẦN GIỜ - THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**  
**PHÒNG QUẢN LÝ ĐÔ THỊ**

**Thủ tục – Quy trình: CẤP GIẤY PHÉP XÂY DỰNG**  
**(GIẤY HẠN GIẤY PHÉP)**

TT	TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN	MÔ TẢ CÔNG VIỆC	BIỂU MẪU áp DỤNG	THỜI GIAN
2	Phòng QLĐT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra hồ sơ, nếu:</li> <li>+ Đạt: thực hiện các việc sau:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>. Kiểm tra thực địa với bản vẽ thiết kế (nếu cần), hồ sơ pháp lý.</li> <li>. Lập tờ trình.</li> <li>. Chuyển Văn phòng HĐND &amp; UBND trình TT UBND Huyện.</li> </ul> </li> <li>+ Không đạt: soạn văn bản trả hồ sơ nêu rõ lý do (chỉnh sửa, bổ sung, không cấp), chuyển trả đơn vị nhận hồ sơ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tờ trình, GPXD.</li> <li>- Văn bản trả lời.</li> <li>- Phiếu kiểm soát quá trình.</li> </ul>	01 ngày
3	Văn phòng HĐND & UBND	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình ký Lãnh đạo UBND Huyện</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tờ trình, GPXD.</li> <li>- Văn bản trả lời.</li> <li>- Phiếu kiểm soát quá trình.</li> </ul>	Trong ngày
4	Lãnh đạo UBND Huyện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem xét và ký duyệt GPXD, nếu:</li> <li>+ Đạt: Ký gia hạn GPXD, chuyển hồ xin gia hạn giấy phép xây dựng văn phòng HĐND &amp; UBND Huyện.</li> <li>+ Không đạt: Chuyển phòng QLĐT điều chỉnh lại.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GPXD</li> <li>- Phiếu kiểm soát quá trình</li> </ul>	01 ngày
5	Văn phòng HĐND & UBND	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Photo, đóng dấu, cấp số.</li> <li>- Chuyển hồ sơ xin gia hạn giấy phép xây dựng cho phòng QLĐT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GPXD</li> <li>- Phiếu kiểm soát quá trình</li> </ul>	01 ngày
6	Phòng QLĐT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuyển hồ sơ cho đơn vị tiếp nhận hồ sơ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GPXD</li> <li>- Phiếu kiểm soát quá trình</li> </ul>	Trong ngày

**Lần ban hành:** 01

**Số bản sao:**

**Trang:** 2/

**UBND HUYỆN CẦN GIỜ - THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**  
**PHÒNG QUẢN LÝ ĐÔ THỊ**

*Thủ tục – Quy trình:* **CẤP GIẤY PHÉP XÂY DỰNG**  
**(GIA HẠN GIẤY PHÉP)**

TT	TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN	MÔ TẢ CÔNG VIỆC	BIỂU MẪU áp DỤNG	THỜI GIAN
	Tổ TN và HT hồ sơ UBND Huyện	- Chuyển trả hồ sơ. - Vào sổ giao trả hồ sơ	- GPXD - Sổ tiếp nhận và trả hồ sơ - Phiếu kiểm soát quá trình	01 ngày

**2 Ghi chú khác:**

**Thành phần hồ sơ cho việc gia hạn giấy phép**

- Đơn xin gia hạn phép xây dựng (theo mẫu) – 01 bản chính.
- Giấy phép xây dựng đã được cấp – 01 bản chính.
- Bản vẽ thiết kế đã được duyệt – 01 bản chính.

**TRUY TÌM, XÁC ĐỊNH NGUỒN GỐC, LƯU TRỮ HỒ SƠ VÀ KIỂM SOÁT TÀI LIỆU ỬA KHÁCH HÀNG (NẾU CÓ):**

- Từng hồ sơ tiếp nhận xử lý được lưu/ kẹp chung trong bìa, ở ngoài bìa có các dấu hiệu nhận biết như tên hồ sơ, tên sản phẩm, chủng loại và số lượng hồ sơ đính kèm trong bìa.
- Ngoài ra trong bìa hồ sơ này có kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình tạo sản phẩm tương ứng. Thông qua phiếu này, sẽ nhận biết được giai đoạn, thực trạng xuyên suốt quá trình tạo ra thành phẩm.

**XỬ LÝ SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP:**

**TRƯỜNG HỢP SỬA CHỮA NGAY:**

- Sai số, họ tên, địa chỉ, lỗi chính tả, thiếu thông tin liên quan cần bổ sung trước khi xử lý hoặc chuyển sang công đoạn thụ lý tiếp theo.

**TRƯỜNG HỢP NHÂN NHƯỢNG:**

- Trễ thời gian trong từng công đoạn thực hiện, thiếu thông tin nhưng không quan trọng đến quá trình xử lý hồ sơ.
- Trường hợp này phải được người có thẩm quyền xác nhận cho phép thông qua

**TRƯỜNG HỢP LOẠI BỎ HỒ SƠ HIỆN HÀNH VÀ YÊU CẦU LÀM LẠI TỪ ĐẦU:**

- Các số liệu trong việc cấp phép xây dựng không chính xác, nội dung các văn bản chưa phù hợp theo đúng quy định

<b>Số ban hành:</b> 01	<b>Số bản sao:</b>	<b>Trang:</b> 3/5
------------------------	--------------------	-------------------

**UBND HUYỆN CẦN GIỜ - THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**  
**PHÒNG QUẢN LÝ ĐÔ THỊ**

*Thủ tục – Quy trình:* **CẤP GIẤY PHÉP XÂY DỰNG**  
**(GIA HẠN GIẤY PHÉP)**

- Hồ sơ không đúng qui định pháp luật, thành phần hồ sơ không đầy đủ, chưa đủ cơ sở thực hiện, ...
- Tất cả các hồ sơ liên quan đến việc xử lý sản phẩm không phù hợp phải được lưu trữ lại (lưu chung với hồ sơ liên quan) để truy xuất khi cần thiết.

**8. THỐNG KÊ – PHÂN TÍCH DỮ LIỆU – KHẮC PHỤC – PHÒNG NGỪA – CẢI TIẾN**

- Định kỳ 1 tháng một lần, nhân viên tiếp nhận hồ sơ dựa vào các hồ sơ phát sinh trong tháng tiến hành thống kê và lập báo cáo về kết quả hoạt động cấp phép xây dựng như ở tư nhân, trình cho lãnh đạo phòng QLĐT xem xét và ký trình lên Lãnh đạo UBND Huyện Cần Giờ.
- Nội dung báo cáo bao gồm:
  - ❖ Số lượng hồ sơ đã hoàn tất trong tháng, bao gồm: đúng hạn; trễ hạn.
  - ❖ Số lượng hồ sơ đang xử lý: còn trong hạn; đã trễ hạn.
  - ❖ Số lượng hồ sơ bị trả lại/bỏ sung;
  - ❖ Số lượng hồ sơ bị lỗi về nghiệp vụ: trong lúc tiếp nhận; trong quá trình xử lý; thời gian thụ lý: chậm trễ; luân chuyển hồ sơ nội bộ: bị thất lạc, hư; lỗi từ phía khách hàng; lỗi từ các cơ quan ban ngành khác; dạng lỗi khác.
  - ❖ Ý kiến phản hồi của khách hàng (nếu có) – thông qua phiếu thăm dò ý kiến của KH
  - ❖ Mức độ thực hiện (đạt) mục tiêu chất lượng:
    - Đúng luật : .....% / tháng-năm
    - Đúng hạn : .....% / tháng-năm
    - Mức độ hài lòng của khách hàng : .....% / tháng-năm
- Trong quá trình thực hiện nếu xuất hiện các điểm không phù hợp (trễ ngày, sai sót trong quá trình,...) thì người phát hiện lập Phiếu yêu cầu hành động khắc phục chuyển cho người hoặc bộ phận gây nên yêu cầu khắc phục theo như TT-QT Hành động khắc phục phòng ngừa.
- Nếu không đạt theo mục tiêu (chất lượng) đặt ra thì phải đưa ra những biện pháp, hành động khắc phục – phòng ngừa, cải tiến thích hợp.
- Nội dung báo cáo được thể hiện trong Bảng thống kê phân tích dữ liệu.

Lần ban hành:

01

Số bản sao:

Trang: 4/5



UBND HUYỆN CẦN GIỜ - THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
PHÒNG QUẢN LÝ DÔ THỊ

*Thủ tục - Quy trình:* **CẤP GIẤY PHÉP XÂY DỰNG**  
(GIA HẠN GIẤY PHÉP)

**9. BIỂU MẪU ÁP DỤNG:**

TT	TÊN BIỂU MẪU	MÃ SỐ (nếu có)	NƠI LƯU	THỜI GIAN
01	Hồ sơ gia hạn giấy phép xây dựng	Không	Phòng QLĐT	Vĩnh viễn
02	Phiếu kiểm soát quá trình	Không	Phòng QLĐT	1 năm
03	Bảng thống kê phân tích dữ liệu	Không	Phòng QLĐT	1 năm

*ban hành:* 01

*Số bản sao:*

*Trang:* 5/5



THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN CẦN GIỜ  
ĐỘI QUẢN LÝ TRẬT TỰ ĐÔ THỊ



*THỦ TỤC - QUY TRÌNH*

**XỬ LÝ VI PHẠM HÀNH CHÍNH TRÊN  
LĨNH VỰC QUẢN LÝ ĐÔ THỊ**

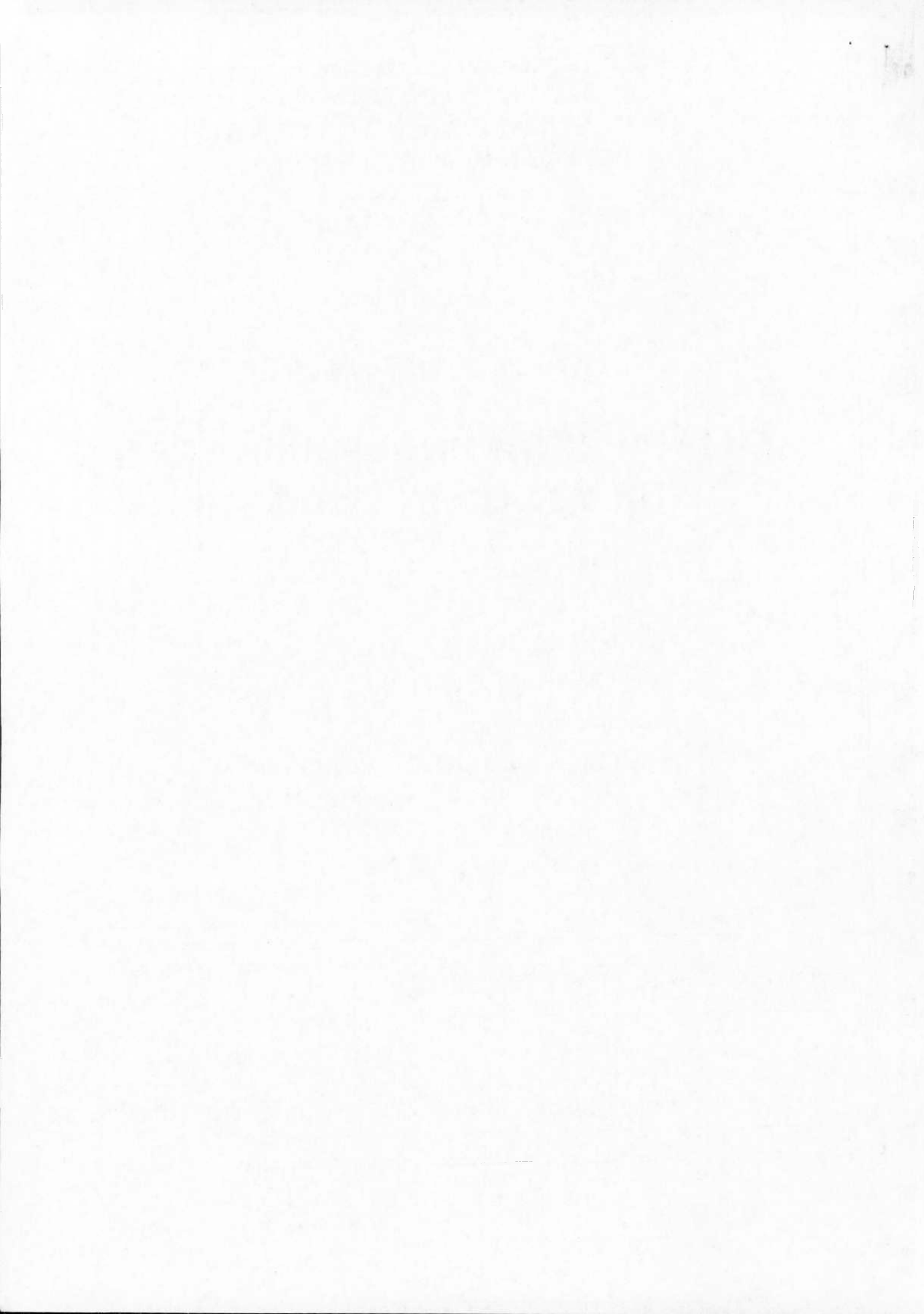
Lần ban hành : 01

Tổng số trang : 03

Bản sao số : 03

Ngày hiệu lực : 10 / 9 / 2005

SOẠN THẢO	XEM XÉT	PHÊ DUYỆT Chủ tịch
ĐỖ NHƯ PHƯỚC	NGUYỄN HOÀNG VŨ	NGUYỄN THỊ KIM DUNG



**UBND HUYỆN CẦN GIỜ - THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**  
**ĐỘI QUẢN LÝ TRẬT TỰ ĐÔ THỊ**

**Thủ tục – Quy trình: XỬ LÝ VI PHẠM HÀNH CHÍNH TRÊN LĨNH VỰC**  
**QUẢN LÝ ĐÔ THỊ**

**1. MỤC ĐÍCH:**

- Nhằm đảm bảo quá trình xử lý vi phạm hành chính trên lĩnh vực QLDT luôn được kiểm soát chặt chẽ.

**2. PHẠM VI ÁP DỤNG LIÊN QUAN:**

- Lãnh đạo UBND Huyện Cần Giờ.
- Đại diện lãnh đạo
- Đội Quản lý Trật tự Đô Thị.
- Văn phòng HĐND & UBND.

**3. ĐỊNH NGHĨA, THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT:**

- HĐND và UBND: Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân.
- QLTTĐT: quản lý trật tự đô thị.
- XLVPHC: xử lý vi phạm hành chính.

**4. CÁC TÀI LIỆU (NỘI BỘ VÀ BÊN NGOÀI) LIÊN QUAN:**

- Điều khoản 7.2; 7.5.1; 8.2.3/4; 8.3 tiêu chuẩn ISO 9001:2000.
- Bảng kê các văn bản pháp qui.

**5. NỘI DUNG**

**5.1 Quy trình tóm tắt: 10 và 30 ngày**

TT	TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN	MÔ TẢ CÔNG VIỆC	BIỂU MẪU ÁP DỤNG	THỜI GIAN
1	Đội QLTTĐT hoặc UBND xã, thị trấn	- Lập biên bản vi phạm hành chính, chuyển hồ sơ VPHC cho nhân viên đội.	- Biên bản vi phạm.	03 ngày
2	Nhân viên Đội QLTTĐT	- Tiếp nhận và xem xét hồ sơ. - Bổ sung, xác minh hồ sơ (nếu cần). - Lập tờ trình, dự thảo quyết định trình Lãnh đạo đội.	- Biên bản vi phạm. - Tờ trình. - Quyết định.	04 hoặc 24 ngày
3	Lãnh đạo đội	- Xem xét và ký duyệt tờ trình. - Chuyển Văn phòng HĐND và UBND trình lãnh đạo Huyện ký duyệt Quyết định.	- Biên bản vi phạm. - Tờ trình. - Quyết định.	01 ngày
4	Lãnh đạo UBND Huyện	- Xem xét, ký duyệt quyết định. - Chuyển Văn thư UBND	- Biên bản vi phạm. - Tờ trình. - Quyết định.	02 ngày
5	Văn thư UBND	- Văn phòng HĐND và UBND đóng dấu, vào sổ, chuyển Quyết định cho các nơi liên quan.	- Quyết định. - Sổ công văn.	Trong ngày

**UBND HUYỆN CẦN GIỜ - THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**  
**ĐỘI QUẢN LÝ TRẬT TỰ ĐÔ THỊ**

**Thủ tục – Quy trình: XỬ LÝ VI PHẠM HÀNH CHÍNH TRÊN LĨNH VỰC**  
**QUẢN LÝ ĐÔ THỊ**

**5.2 Ghi chú khác: (nếu có)**

- Có 2 trường hợp XL VPHC thuộc cấp Huyện giải quyết.
  - + Trường hợp 1: Do đội QLTTĐT lập biên bản vi phạm và xử lý, UBND Huyện ra quyết định.
  - + Trường hợp 2: Do UBND Phường xã lập biên bản vi phạm chuyển về Đội QLTTĐT xử lý và UBND Huyện ra quyết định.
- Thời gian xử lý tùy thuộc vào mức độ hành vi mà xử lý: 10 ngày hoặc 30 ngày.

**6. TRUY TÌM, XÁC ĐỊNH NGUỒN GỐC, LƯU TRỮ HỒ SƠ VÀ KIỂM SOÁT TÀI LIỆU CỦA KHÁCH HÀNG (NẾU CÓ):**

- Từng hồ sơ tiếp nhận xử lý được lưu/ kẹp chung trong bla ở ngoài bla có các dấu hiệu nhận biết như tên hồ sơ, tên sản phẩm, chủng loại và số lượng hồ sơ đính kèm trong bla.
- Ngoài ra trong bla hồ sơ này có kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình tạo sản phẩm tương ứng. Thông qua phiếu này, sẽ nhận biết được giai đoạn, thực trạng xuyên suốt quá trình tạo ra thành phẩm.
- Toàn bộ hồ sơ được bảo toàn một cách chắc chắn, được lưu trong các kệ,

**7. XỬ LÝ SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP:**

Hồ sơ trong quá trình xử lý nếu phát hiện sự không phù hợp thì tùy theo mức độ mà có thể áp dụng các trường hợp xử lý như sau:

**TRƯỜNG HỢP SỬA CHỮA NGAY:**

- Sai số, họ tên, địa chỉ, lỗi chính tả, thiếu thông tin liên quan cần bổ sung trước khi xử lý hoặc chuyển sang công đoạn thụ lý tiếp theo.

**TRƯỜNG HỢP NHẬN NHƯỢNG:**

- Trễ thời gian trong từng công đoạn thực hiện, thiếu thông tin nhưng không quan trọng đến quá trình xử lý hồ sơ.
- Trường hợp này phải được người có thẩm quyền xác nhận cho phép thông qua.

**TRƯỜNG HỢP LOẠI BỎ HỒ SƠ HIỆN HÀNH VÀ YÊU CẦU LÀM LẠI TỪ ĐẦU:**

- Các số liệu trong việc xử lý vi phạm không chính xác, nội dung các văn bản chưa phù hợp theo đúng quy định.
- Hồ sơ không đúng qui định pháp luật, thành phần hồ sơ không đầy đủ, chưa đủ cơ sở thực hiện, ...
- Tất cả các hồ sơ liên quan đến việc xử lý sản phẩm không phù hợp phải được lưu trữ lại (lưu chung với hồ sơ liên quan) để truy xuất khi cần thiết.

UBND HUYỆN CẦN GIỜ - THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
ĐỘI QUẢN LÝ TRẬT TỰ ĐÔ THỊ

**Thủ tục – Quy trình: XỬ LÝ VI PHẠM HÀNH CHÍNH TRÊN LĨNH VỰC  
QUẢN LÝ ĐÔ THỊ**

**8. THỐNG KÊ – PHÂN TÍCH DỮ LIỆU – KHẮC PHỤC – PHÒNG NGỪA – CẢI TIẾN**

- Định kỳ 1 tháng một lần, nhân viên hành chính dựa vào các hồ sơ phát sinh trong tháng tiến hành thống kê và lập báo cáo về kết quả hoạt động xử lý vi phạm hành chính, trình cho lãnh đạo Đội QLTTĐT xem xét và ký trình lên Lãnh đạo UBND Huyện Cần Giờ.
- Nội dung báo cáo bao gồm:
  - ❖ Số lượng hồ sơ hoàn tất.
  - ❖ Số lượng hồ sơ đang xử lý (tồn đọng): còn trong hạn hoặc đã trễ hạn.
  - ❖ Số lượng hồ sơ bị trả lại/ bổ sung
  - ❖ Số lượng hồ sơ bị lỗi
  - ❖ Số lượng lỗi nghiệp vụ (dạng lỗi): trong lúc tiếp nhận; trong quá trình xử lý; thời gian thụ lý chậm trễ; luân chuyển hồ sơ bị: thất lạc, hư; từ phía khách hàng; từ các cơ quan ban ngành, dạng lỗi khác...
  - ❖ Mức độ thực hiện (đạt) mục tiêu chất lượng.
    - Đúng luật: ..... % / tháng
    - Đúng hạn: ..... % / tháng
- Nếu không đạt theo mục tiêu tháng thì phòng ban chức năng phải có những biện pháp, hành động khắc phục và phòng ngừa, cải tiến thích hợp.
- Biểu mẫu áp dụng **Bảng Thống kê – Phân tích dữ liệu**.
- Trong quá trình thực hiện nếu xuất hiện các điểm không phù hợp (trễ ngày, sai sót trong quá trình,...) hoặc mục tiêu chất lượng không đạt thì người phát hiện lập **Phiếu yêu cầu hành động khắc phục – phòng ngừa** chuyển cho người hoặc phòng ban gây nên yêu cầu khắc phục / phòng ngừa.

**9. BIỂU MẪU ÁP DỤNG:**

TT	TÊN BIỂU MẪU	MÃ SỐ (nếu có)	NƠI LƯU	THỜI GIAN LƯU
01	Biên bản vi phạm		Đội QLTTĐT	Vĩnh viễn
02	Hồ sơ liên quan đến XL VPHC		Đội QLTTĐT	Vĩnh viễn
03	Tờ trình		Đội QLTTĐT	Vĩnh viễn
04	Quyết định XLVPHC		Đội QLTTĐT	Vĩnh viễn
05	Phiếu kiểm soát quá trình		Đội QLTTĐT	1 năm
06	Bảng thống kê – phân tích dữ liệu		Đội QLTTĐT	1 năm

**PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH  
XỬ LÝ VI PHẠM HÀNH CHÍNH TRÊN LĨNH VỰC QUẢN LÝ ĐÔ THỊ**

Tên hồ sơ: \_\_\_\_\_ Ngày nhận: ..... Ngày trả (hạn chót): .....

SỐ TT	PHÒNG BAN THỰC HIỆN (Theo Phòng)	NỘI DUNG CÔNG VIỆC (Theo chức danh)	THỜI GIAN	NGÀY THÁNG <sup>1</sup>	KÝ GIAO/NHẬN <sup>2</sup>	NEU KHONG DAT KY XAC NHAN <sup>3</sup>		
						Sửa chữa	Nhân nhượng	Làm lại
1	Đội QLTTĐT hoặc UBND xã, thị trấn	- Lập biên bản vi phạm hành chính, chuyển hồ sơ VPHC cho nhân viên đội.	03 ngày					
2	Nhân viên Đội QLTTĐT	- Tiếp nhận và xem xét hồ sơ. - Bổ sung, xác minh hồ sơ (nếu cần). - Lập tờ trình, dự thảo quyết định trình Lãnh đạo đội.	04 hoặc 24 ngày					
3	Lãnh đạo đội QLTTĐT	- Xem xét và ký duyệt tờ trình. - Chuyển Văn phòng HĐND và UBND trình lãnh đạo Huyện ký duyệt Quyết định.	01 ngày					
4	Lãnh đạo UBND Huyện	- Xem xét, ký duyệt quyết định. - Chuyển Văn phòng HĐND và UBND	02 ngày					
5	Văn phòng HĐND và UBND	- Văn phòng HĐND và UBND đóng dấu, vào sổ, chuyển Quyết định cho các nơi liên quan.	Trong ngày					

• **Chú thích:**

1. Ghi ngày tháng thực tế trong quá trình tác nghiệp
2. Mục đích là đảm bảo từng khâu/bộ phận làm đúng theo số ngày đã chuẩn hóa: có thể không nhất thiết phải ký vào cột ngày, nhưng phải đảm bảo chứng minh được yếu tố ngày tháng của quá trình tác nghiệp này.
3. Mục đích của cột này là nhằm kiểm soát những lỗi nghiệp vụ phát sinh trong quá trình tác nghiệp. Có ba hình thức xử lý: 1/yêu cầu người làm sửa chữa lại và sau đó chuyển giao; 2/lỗi nhỏ, chấp nhận được, cho qua; 3/lỗi lớn, yêu cầu làm lại; có thể phải ra văn bản trả hoặc yêu cầu bổ túc hồ sơ.



**BẢNG THỐNG KÊ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU**  
**THÁNG ...../200...**

Lĩnh vực: .....

S TT	CÁC CHỈ TIÊU THỐNG KÊ	THÁNG TRONG NĂM .....											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	HS hoàn tất trong tháng												
	- Đúng hạn												
	- Bị trễ												
2.	HS đang xử lý (tồn đọng)												
3.	- Còn trong hạn												
4.	- Đã trễ hạn												
5.	HS bị trả/bổ sung												
6.	HS bị lỗi về nghiệp vụ (Xem bảng thống kê lỗi nghiệp vụ)												

## BẢNG THÔNG KÊ VỀ CÁC DẠNG LỖI NGHIỆP VỤ PHÁT SINH TRONG THÁNG ...../ 200.....

S TT	CÁC DẠNG LỖI PHÁT SINH	12 THÁNG TRONG NĂM											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Lỗi về nghiệp vụ trong lúc tiếp nhận												
2	Lỗi về nghiệp vụ trong quá trình trong quá trình xử lý												
3	Lỗi về thời gian thụ lý: chậm trễ												
4	Lỗi luân chuyển hồ sơ nội bộ: bị thất lạc, hư, ...												
5	Lỗi từ phía khách hàng												
6	Lỗi phát sinh khách quan từ các ban ngành khác												
7	Dạng lỗi khác ...												
	<b>TỔNG HỢP</b>												

Tp. HCM ngày .... tháng ... năm

Người lập bảng

Ký tên

Tp. HCM ngày .... tháng ... năm

Người phê duyệt

Ký tên