

10. Thủ tục cấp lại Thẻ nhân viên chăm sóc nạn nhân bạo lực gia đình

10.1. Trình tự, cách thức, thời gian giải quyết thủ tục hành chính

TT	Trình tự thực hiện	Cách thức thực hiện	Thời gian giải quyết	Ghi chú
Bước 1	Nộp hồ sơ thủ tục hành chính: <i>Tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ đầy đủ theo quy định và nộp hồ sơ qua các cách thức sau:</i>	1. Nộp hồ sơ đến Trung tâm Kiểm soát thủ tục hành chính và Phục vụ hành chính công - số 85 đường Nguyễn Huệ, phường 1, thành phố Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp.	Sáng: từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút; chiều: từ 13 giờ 30 đến 17 giờ của các ngày làm việc.	
		2. Hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích.		
		3. Hoặc nộp trực tuyến tại website cổng Dịch vụ công của tỉnh Đồng Tháp: http://dichvucong.dongthap.gov.vn	Không quy định (tùy khách hàng)	
Bước 2	Tiếp nhận và chuyển hồ sơ thủ tục hành chính	1. Đối với hồ sơ nộp trực tiếp qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích. Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của phần mềm một cửa điện tử của tỉnh. a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả; đồng thời, chuyển cho cơ quan có thẩm	Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.	

TT	Trình tự thực hiện	Cách thức thực hiện	Thời gian giải quyết	Ghi chú
		quyền để giải quyết theo quy trình.		
		2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Công Dịch vụ công của tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận 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 thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của Công Dịch vụ công của tỉnh; b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình.	Không quá 01 ngày làm việc kể từ ngày phát sinh hồ sơ trực tuyến	
Bước 3	Giải quyết thủ tục hành chính	Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính:	07 ngày làm việc, trong đó:	
		<i>1. Tiếp nhận hồ sơ (Bộ phận TN&TKQ)</i>	<i>0,5 ngày</i>	
		<i>2. Giải quyết hồ sơ (cơ quan/bộ phận chuyên môn), trong đó:</i>	<i>6,5 ngày</i>	
		- 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, cán	<i>6,5 ngày</i>	

TT	Trình tự thực hiện	Cách thức thực hiện	Thời gian giải quyết	Ghi chú
		bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Phần mềm một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.		
		+ Chuyên viên: + Lãnh đạo bộ phận: + Lãnh đạo Sở: + Văn thư đơn vị:	02 ngày 01 ngày 03 ngày 0,5 ngày	
		- Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.	Trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc	
Bước 4	Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính <i>(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)</i>	Công chức tiếp nhận và trả kết quả nhập vào sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử thực hiện như sau: - 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 đối với hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. - Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (xuất trình giấy hẹn trả kết quả). Công chức trả kết quả kiểm tra	Thời gian trả kết quả: Sáng: từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút; chiều: từ 13 giờ 30 đến 17 giờ của các ngày làm việc.	

TT	Trình tự thực hiện	Cách thức thực hiện	Thời gian giải quyết	Ghi chú
		phiếu hẹn và yêu cầu người đến nhận kết quả ký nhận vào sổ và trao kết quả. - Trường hợp nhận kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích. (đăng ký theo hướng dẫn của Bưu điện).		

10.2. Thành phần, số lượng hồ sơ

(Khoản 4, Điều 1 Thông tư số 23/2014/TT-BVHTTDL ngày 22/12/2014 của Bộ VHTT&DL về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 02/2010/TT-BVHTTDL ngày 16/3/2010 của Bộ VHTT&DL quy định chi tiết về thủ tục đăng ký hoạt động, giải thể cơ sở hỗ trợ nạn nhân bạo lực gia đình; cơ sở tư vấn về phòng, chống bạo lực gia đình; tiêu chuẩn của nhân viên tư vấn; cấp thẻ nhân viên tư vấn; chứng nhận nghiệp vụ chăm sóc, tư vấn và tập huấn phòng, chống bạo lực gia đình).

a) Thành phần hồ sơ bao gồm:

- Đơn đề nghị cấp lại thẻ nhân viên chăm sóc (Mẫu số M9b1 Thông tư số 23/2014/TT-BVHTTDL ngày 22/12/2014 của Bộ VHTT&DL về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 02/2010/TT-BVHTTDL ngày 16/3/2010 của Bộ VHTT&DL)

- Thẻ cũ (trong trường hợp bị rách hoặc hư hỏng);
- Bản sao Chứng nhận nghiệp vụ chăm sóc nạn nhân bạo lực gia đình.
- 02 ảnh cỡ 3 x 4cm.

b) Số lượng: 01 (Một) bộ.

10.3. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Cá nhân (Điều 10 của Thông tư số 02/2010/TT-BVHTTDL ngày 16/3/2010 của Bộ VHTT&DL quy định chi tiết về thủ tục đăng ký hoạt động, giải thể cơ sở hỗ trợ nạn nhân bạo lực gia đình; cơ sở tư vấn về phòng, chống bạo lực gia đình; tiêu chuẩn của nhân viên tư vấn; cấp thẻ nhân viên tư vấn, chứng nhận nghiệp vụ chăm sóc, tư vấn và tập huấn phòng, chống bạo lực gia đình).

10.4. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:

- Cơ quan có thẩm quyền cấp: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
- Cơ quan trực tiếp thực hiện: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

10.5. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:

Thẻ nhân viên chăm sóc nạn nhân bạo lực gia đình (Mẫu số M1b2 Thông tư số 02/2010/TT-BVHTTDL ngày 16/3/2010 của Bộ VHTT&DL).

10.6. Phí, lệ phí: Không quy định tại các văn bản.

10.7. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:

- Đơn đề nghị cấp Thẻ nhân viên chăm sóc (Mẫu số M9b1 Thông tư số 23/2014/TT-BVHTTDL ngày 22/12/2014 của Bộ VHTT&DL về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 02/2010/TT-BVHTTDL ngày 16/3/2010 của Bộ VHTT&DL)

- Mẫu Thẻ nhân viên chăm sóc nạn nhân bạo lực gia đình (Mẫu số M1b2 Thông tư số 02/2010/TT-BVHTTDL ngày 16/3/2010 của Bộ VHTT&DL) .

10.8. Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính: Không quy định tại các văn bản

10.9. Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính

- Luật Phòng, chống bạo lực gia đình số 02/2007/QH12 được Quốc hội thông qua ngày 21 tháng 11 năm 2007. Có hiệu lực từ ngày 01/7/2008.

- Nghị định số 08/2009/NĐ-CP ngày 04 tháng 02 năm 2009 của Chính phủ Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Phòng, chống bạo lực gia đình. Có hiệu lực từ ngày 21/3/2009.

- Thông tư số 02/2010/TT-BVHTTDL ngày 16 tháng 3 năm 2010 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quy định chi tiết về thủ tục đăng ký hoạt động, giải thể cơ sở hỗ trợ nạn nhân bạo lực gia đình; cơ sở tư vấn về phòng, chống bạo lực gia đình; tiêu chuẩn của nhân viên tư vấn; cấp thẻ nhân viên tư vấn, chứng nhận nghiệp vụ chăm sóc, tư vấn và tập huấn phòng, chống bạo lực gia đình. Có hiệu lực từ ngày 30/4/2010.

- Thông tư số 23/2014/TT-BVHTTDL ngày 22 tháng 12 năm 2014 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 02/2010/TT-BVHTTDL ngày 16 tháng 3 năm 2010 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định chi tiết về thủ tục đăng ký hoạt động, giải thể cơ sở hỗ trợ nạn nhân bạo lực gia đình; cơ sở tư vấn về phòng, chống bạo lực gia đình; tiêu chuẩn của nhân viên tư vấn; cấp thẻ nhân viên tư vấn; chứng nhận nghiệp vụ chăm sóc, tư vấn và tập huấn phòng, chống bạo lực gia đình.

10.10. Lưu hồ sơ (ISO):

Thành phần hồ sơ lưu	Bộ phận lưu trữ	Thời gian lưu
- Như mục 10.2. - Kết quả giải quyết TTHC hoặc Văn bản trả lời của đơn vị đối với hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, điều kiện. - Hồ sơ thẩm định.	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	20 năm
Các biểu mẫu theo Khoản 1, Điều 9, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	

Mẫu số M9b1:

(Ban hành kèm theo Thông tư số 23/2014/TT-BVHTTDL ngày 22 tháng 12 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)
(Khổ giấy 210 mm x 297 mm)

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

....., ngày.....tháng.....năm.....

ĐƠN ĐỀ NGHỊ
CẤP LẠI THẺ NHÂN VIÊN CHĂM SÓC NẠN NHÂN BẠO LỰC GIA ĐÌNH

Kính gửi:.....

- Họ và tên (viết bằng chữ in hoa):.....
- Năm sinh:.....
- Địa chỉ thường trú:.....
- Số chứng minh nhân dân/hộ chiếu:.....ngày cấp:..... nơi cấp.....
- Quốc tịch:.....

Tôi viết đơn này đề nghị cấp lại Thẻ nhân viên chăm sóc nạn nhân bạo lực gia đình.

Lý do: Thẻ của tôi không sử dụng được do bị.....(*thất lạc hoặc rách hoặc hư hỏng*).

Tôi cam đoan lý do trình bày trên là hoàn toàn đúng sự thật. Nếu sai, tôi chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Người viết đơn
(ký và viết đầy đủ họ, tên)

Mẫu số M1b2
MẪU CẤP LẠI THẺ NHÂN VIÊN CHĂM SÓC
NẠN NHÂN BẠO LỰC GIA ĐÌNH
(Ban hành kèm theo Thông tư số 02/2010/TT-BVHTTDL ngày 16 tháng 3 năm 2010 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

Kích thước 120 mm x 150 mm

Mặt trước

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM <u>Độc lập – Tự do – Hạnh phúc</u>	
THẺ NHÂN VIÊN CHĂM SÓC NẠN NHÂN BẠO LỰC GIA ĐÌNH (Cấp lại lần.....)	
Mã số thẻ:...../NVCS Ông (bà):..... Sinh ngày:.....tháng.....năm..... Nghề nghiệp:..... Là nhân viên chăm sóc nạn nhân bạo lực gia đình., ngày.....tháng.....năm....	ảnh 3x4
GIÁM ĐỐC Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (ký tên, đóng dấu)	

Mặt sau

Nhân viên chăm sóc nạn nhân bạo lực gia đình có quyền chăm sóc cho nạn nhân bạo lực gia đình được quy định tại Thẻ này.

Nhân viên chăm sóc có trách nhiệm giữ bí mật thông tin về nạn nhân bạo lực gia đình trong quá trình chăm sóc cho nạn nhân bạo lực gia đình; trường hợp phát hiện hành vi bạo lực gia đình có dấu hiệu tội phạm phải báo ngay cho người đứng đầu cơ sở để báo cho cơ quan công an nơi gần nhất.