

Số: 2412 /QĐ-NHNN

Hà Nội, ngày 18 tháng 11 năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết  
thủ tục hành chính của Ngân hàng Nhà nước**

**THÔNG ĐỐC NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC**

Căn cứ Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam số 46/2010/QH12 ngày 16 tháng 6 năm 2010;

Căn cứ Nghị định số 16/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ngân hàng Nhà nước,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính của Ngân hàng Nhà nước.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Các văn bản của Ngân hàng Nhà nước hướng dẫn thực hiện Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương hết hiệu lực thi hành.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thủ tướng Chính phủ; (đề b/c)
- PTTg Trương Hòa Bình;
- Ban lãnh đạo NHNN;
- VPCP (Cục KSTTHC);
- Bộ Nội vụ (Vụ CCHC);
- Lưu: VP, VP4, VP5. *se*

*ur.* THÔNG ĐỐC  
PHÓ THÔNG ĐỐC



## QUY CHẾ

### Thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính của Ngân hàng Nhà nước

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2412 /QĐ-NHNN ngày 18 /11/2019  
của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước)

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính tại Ngân hàng Nhà nước theo quy định tại 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 (sau đây gọi là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP) và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (sau đây gọi là Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế áp dụng đối với các đơn vị, tổ chức, cá nhân có nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính thuộc Ngân hàng Nhà nước và các đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan.

## Chương II

### TỔ CHỨC THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

#### Điều 3. Bộ trí Bộ phận Một cửa

Bộ phận Một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính của Ngân hàng Nhà nước (sau đây gọi tắt là Bộ phận Một cửa) được bố trí tại Văn phòng Ngân hàng Nhà nước và phòng có chức năng văn thư thuộc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (sau đây gọi tắt là Ngân hàng Nhà nước chi nhánh).

#### Điều 4. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa

##### 1. Nhiệm vụ

a) 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; Hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử;

b) Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; Tiếp nhận 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;

c) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho công chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết; Hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

d) 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 cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa;

đ) 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, viên 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) Đề xuất bố trí trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và phù hợp với yêu cầu công việc;

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

## 2. Quyền hạn

a) Đề nghị các cơ quan, đơn vị 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;

b) 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 cơ quan, đơn vị có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; Đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

c) 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;

d) Đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của Hệ thống thông tin một cửa điện tử; Tham

gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các hệ thống này;

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

### **Điều 5. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa**

1. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa tại trụ sở chính Ngân hàng Nhà nước trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về hoạt động của Bộ phận Một cửa.

Được thừa lệnh, thừa ủy quyền Thống đốc ký các văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; Báo cáo, đề xuất Thống đốc biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định.

2. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa tại Ngân hàng Nhà nước chi nhánh chịu trách nhiệm trước người đứng đầu đơn vị về hoạt động của Bộ phận Một cửa; Có trách nhiệm đôn đốc các đơn vị có liên quan giải quyết thủ tục hành chính theo quy định; Đề xuất biện pháp xử lý những trường hợp thực hiện không đúng quy định.

3. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa theo quy định tại khoản 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

### **Điều 6. Nhân sự làm việc tại Bộ phận Một cửa**

1. Bộ phận Một cửa tại trụ sở chính Ngân hàng Nhà nước bao gồm, người đứng đầu là một lãnh đạo Văn phòng, các công chức thuộc Văn phòng Ngân hàng Nhà nước. Các công chức phối hợp thuộc các Vụ, Cục, đơn vị có chức năng giải quyết thủ tục hành chính cử để phối hợp tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.

2. Bộ phận Một cửa Ngân hàng Nhà nước chi nhánh bao gồm, người đứng đầu là một lãnh đạo phòng và các công chức thuộc phòng có chức năng văn thư. Các công chức phối hợp do các phòng có chức năng giải quyết thủ tục hành chính thuộc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh cử để phối hợp tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.

3. Nhân sự tại Bộ phận Một cửa và công chức phối hợp tại khoản 1 và khoản 2 Điều này thực hiện theo quy định tại khoản 1, 2, 3 Điều 11, khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

### **Điều 7. Trách nhiệm của đơn vị có chức năng giải quyết thủ tục hành chính**

Các Vụ, Cục, đơn vị có chức năng giải quyết thủ tục hành chính thuộc Ngân hàng Nhà nước Trung ương và phòng có chức năng giải quyết thủ tục hành chính tại Ngân hàng Nhà nước chi nhánh (sau đây gọi tắt là đơn vị chức năng) có trách nhiệm theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

## **Điều 8. Trang thiết bị của Bộ phận Một cửa**

1. Văn phòng Ngân hàng Nhà nước và Ngân hàng Nhà nước chi nhánh bố trí Bộ phận Một cửa đảm bảo thuận tiện cho việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính.

2. Cách thức bố trí và trang thiết bị của Bộ phận Một cửa theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

## **Điều 9. Công khai thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa**

1. Văn phòng Ngân hàng Nhà nước và Ngân hàng Nhà nước chi nhánh công khai danh mục và nội dung thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nơi công khai thủ tục hành chính ở trụ sở cơ quan theo quy định pháp luật kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Danh mục thủ tục hành chính công khai tại khoản 1 Điều này thực hiện theo mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy chế này. Nội dung thủ tục hành chính công khai thực hiện theo quy định tại Chương III Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 30 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

## **Điều 10. Lựa chọn thủ tục hành chính để hướng dẫn qua bộ hồ sơ mẫu và video hướng dẫn**

1. Văn phòng Ngân hàng Nhà nước đầu mối đề xuất Thống đốc Ngân hàng Nhà nước quyết định thủ tục hành chính phổ biến, có số lượng hồ sơ phát sinh lớn để áp dụng cách thức hướng dẫn qua bộ hồ sơ mẫu, video hướng dẫn và công khai tại Bộ phận Một cửa.

2. Bộ hồ sơ mẫu và video hướng dẫn thực hiện theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

## **Điều 11. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính**

Cán bộ, công chức Bộ phận Một cửa hướng dẫn tổ chức, cá nhân kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

## **Điều 12. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa**

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính do đơn vị bưu chính gửi đến Bộ phận Một cửa tại trụ sở chính Ngân hàng Nhà nước và Ngân hàng Nhà nước chi nhánh

a) Công chức tại Bộ phận Một cửa đăng ký vào sổ đăng ký trên Hệ thống thông tin quản lý văn bản và điều hành (sau đây gọi là E.doc). Chuyển hồ sơ thủ tục hành chính cho đơn vị chức năng để xử lý theo quy định.

b) Sau khi nhận được hồ sơ thủ tục hành chính, công chức được phân công giải quyết thủ tục hành chính thuộc đơn vị chức năng (sau đây gọi là công chức giải quyết thủ tục hành chính) kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; Chuyển

hồ sơ cho nhân viên văn thư đơn vị để quét (scan) hồ sơ vào E.doc (trừ trường hợp từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ). Việc số hóa tài liệu có nhiều trang kèm văn bản định dạng giấy căn cứ vào Danh mục văn bản phải số hóa và yêu cầu quản lý, thực tiễn hoạt động do đơn vị quy định.

c) Công chức giải quyết thủ tục hành chính lập và gửi cho tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính một trong các văn bản sau:

- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (*theo mẫu số 03*) trong trường hợp hồ sơ hợp lệ theo đúng quy định. (Không phải lập giấy này đối với Hồ sơ thủ tục hành chính quy định trả kết quả ngay trong ngày).

- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (*theo mẫu số 04*) trong trường hợp hồ sơ chưa đúng quy định.

- Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (*theo mẫu số 05*) trong trường hợp hồ sơ chưa đúng quy định hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Ngân hàng Nhà nước.

d) Thời hạn gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (trừ trường hợp văn bản quy định về thủ tục hành chính có quy định thời hạn trả, hình thức trả lời tổ chức, cá nhân về việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính), như sau:

- Trong thời hạn 3 ngày làm việc kể từ ngày đơn vị chức năng nhận hồ sơ đối với thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: (i) Thành lập và hoạt động ngân hàng; (ii) Quản lý hoạt động ngoại hối và hoạt động kinh doanh vàng.

- Trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ ngày đơn vị chức năng nhận hồ sơ đối với các thủ tục hành chính không thuộc các lĩnh vực nêu trên.

đ) Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ khi gửi cho tổ chức, cá nhân phải gửi đồng thời cho Bộ phận Một cửa để cập nhật thời hạn và tình trạng xử lý trên E.doc.

e) Đối với trường hợp tổ chức, cá nhân phải bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo mẫu số 04, sau khi nhận được đầy đủ hồ sơ bổ sung hợp lệ, công chức giải quyết thủ tục hành chính chuyển hồ sơ cho nhân viên văn thư đơn vị để quét (scan) bổ sung vào E.doc trong trường hợp thuộc Danh mục văn bản phải số hóa; lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (*theo mẫu số 03*) để gửi cho tổ chức, cá nhân theo thời hạn quy định tại điểm d) khoản này và gửi đơn vị liên quan theo quy định tại điểm đ) khoản này.

g) Cách thức gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ bằng một trong các hình thức: Gửi văn bản qua dịch vụ bưu chính, fax hoặc email.

h) Trường hợp từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ, đơn vị chức năng chuyển hồ sơ thủ tục hành chính và Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ cho Bộ phận Một cửa để trả lại cho tổ chức, cá nhân.

Quá 12 tháng kể từ thời điểm từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ nhưng tổ chức, cá nhân không đến nhận hoặc không có nhu cầu nhận, toàn bộ hồ sơ thủ tục hành chính được Bộ phận Một cửa tổ chức tiêu hủy theo quy định.

2. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính do tổ chức, cá nhân nộp trực tiếp tại Bộ phận Một cửa tại trụ sở chính Ngân hàng Nhà nước và Ngân hàng Nhà nước chi nhánh

a) Công chức Bộ phận Một cửa vào sổ đăng ký trên E.doc, lập Giấy biên nhận hồ sơ (theo mẫu số 02) giao cho cá nhân đến nộp. Hồ sơ thủ tục hành chính chuyển cho đơn vị chức năng xử lý theo quy định.

Đối với các thủ tục hành chính lĩnh vực kế toán, kho quỹ thuộc thẩm quyền giải quyết của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh, Bộ phận Một cửa hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến thực hiện tại các bộ phận giao dịch riêng theo quy định.

b) Trường hợp người nộp hồ sơ cần hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, công chức tại Bộ phận Một cửa hoặc công chức phối hợp hướng dẫn theo quy định tại khoản 2 Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

c) Sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, công chức giải quyết thủ tục hành chính tại đơn vị chức năng thực hiện các công việc tiếp theo quy định tại điểm b, c, d, đ, e, g, h khoản 1 Điều này.

3. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công Ngân hàng Nhà nước, công chức tiếp nhận hồ sơ tại 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, công 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.

Cách thức thông báo: gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới tổ chức, cá nhân qua Cổng Dịch vụ công Ngân hàng Nhà nước.

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức tiếp nhận hồ sơ và chuyển cho đơn vị chức năng để giải quyết theo quy định.

4. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công Ngân hàng Nhà nước.

### **Điều 13. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý theo các văn bản quy định về thủ tục hành chính và quy trình thủ tục hành chính trong bộ tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO đang áp dụng tại đơn vị.

2. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính cần phải xác minh, làm rõ các thông tin liên quan hoặc đã quá thời hạn bổ sung hồ sơ theo *Phiếu yêu cầu bổ sung*,

hoàn thiện hồ sơ (theo Mẫu số 04) hoặc hồ sơ bổ sung chưa đầy đủ, hợp lệ, đơn vị chức năng có thể gửi văn bản cho tổ chức, cá nhân đề nghị cung cấp thông tin hoặc đơn đốc bổ sung hồ sơ và gửi Bộ phận Một cửa để cập nhật thời hạn và tình trạng xử lý trên E.doc. Đơn vị chức năng chịu trách nhiệm về tính khách quan, cần thiết khi có văn bản gửi tổ chức, cá nhân.

3. Gửi trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua Bộ phận Một cửa theo hình thức tổ chức, cá nhân đã đăng ký và ghi trong *Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (theo mẫu số 03)*.

4. Trường hợp giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính không đúng lịch hẹn, đơn vị chức năng lập *Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (theo mẫu số 06)* gửi tổ chức, cá nhân.

5. Các phiếu hoặc văn bản tại khoản 2, 4 Điều này, đơn vị chức năng gửi 1 bản cho Bộ phận Một cửa để cập nhật thời hạn, tình trạng xử lý hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính trên E.doc.

#### **Điều 14. Trả lại hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân**

1. Hồ sơ thủ tục hành chính đã tiếp nhận được trả lại cho tổ chức, cá nhân trong các trường hợp sau:

- a) Hồ sơ thủ tục hành chính không đủ điều kiện để giải quyết;
- b) Tổ chức, cá nhân không nộp đầy đủ hồ sơ theo Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ hoặc văn bản đề nghị bổ sung của Ngân hàng Nhà nước;
- c) Tổ chức, cá nhân đề nghị rút hồ sơ.

2. Trường hợp thủ tục hành chính đã tiếp nhận thuộc một trong các trường hợp nêu tại khoản 1 Điều này nhưng đơn vị chức năng có nhu cầu giữ lại để phục vụ công việc hoặc trong trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật, đơn vị chức năng báo cáo người có thẩm quyền tại khoản 3 Điều này để quyết định.

3. Thẩm quyền quyết định trả lại hồ sơ thủ tục hành chính

a) Phó Thống đốc phụ trách khối quyết định về việc trả hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân đối với các thủ tục hành chính có kết quả giải quyết là các quyết định, văn bản do Lãnh đạo Ngân hàng Nhà nước ký.

b) Thủ trưởng đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước Trung ương quyết định việc trả hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân đối với các thủ tục hành chính được Thống đốc Ngân hàng Nhà nước ủy quyền và có kết quả giải quyết là các quyết định, văn bản do Thủ trưởng đơn vị ký thừa lệnh, thừa ủy quyền của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước theo Quy chế làm việc của Ngân hàng Nhà nước.

c) Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh quyết định việc trả hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân đối với các thủ tục hành chính có kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền quyết định của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh.



#### 4. Thủ tục trả lại hồ sơ thủ tục hành chính tại Ngân hàng Nhà nước Trung ương

a) Trong thời hạn giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định, đơn vị chức năng có tờ trình báo cáo người có thẩm quyền trả hồ sơ theo quy định tại khoản 3 Điều này về việc trả hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. Hồ sơ trình gồm:

- Tờ trình về việc trả hồ sơ thủ tục hành chính (nêu cụ thể quá trình thẩm tra, xác minh giải quyết thủ tục hành chính; lý do không đáp ứng của tổ chức, cá nhân hoặc đề nghị của tổ chức, cá nhân về việc xin rút hồ sơ);

- Dự thảo văn bản thông báo về việc trả hồ sơ;

- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ hoặc văn bản gửi tổ chức, cá nhân đề nghị bổ sung hồ sơ (nếu có);

- Văn bản đề nghị xin rút hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân (nếu có).

b) Trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày được phê duyệt tờ trình về việc trả hồ sơ, đơn vị chức năng liên hệ (qua điện thoại, email, fax hoặc gửi văn bản qua dịch vụ bưu chính) đề nghị tổ chức, cá nhân đến nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa.

c) Hồ sơ thủ tục hành chính chuyển cho Bộ phận Một cửa để trả cho tổ chức, cá nhân bao gồm:

- Văn bản thông báo về việc trả hồ sơ;

- Phiếu trả hồ sơ (theo mẫu số 09)

- Hồ sơ thủ tục hành chính tổ chức, cá nhân đã nộp, trừ văn bản đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (văn bản đề nghị xác nhận đăng ký, đề nghị cấp giấy phép....) có bút phê ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Ngân hàng Nhà nước.

d) Khi tổ chức, cá nhân đến nhận hồ sơ, công chức Bộ phận Một cửa hướng dẫn đổi chiếu thành phần hồ sơ, ký Phiếu trả hồ sơ và bàn giao hồ sơ.

đ) Trường hợp tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nhận hoặc quá 12 tháng kể từ thời điểm thông báo về việc trả hồ sơ, nhưng tổ chức, cá nhân không đến nhận thì toàn bộ hồ sơ thủ tục hành chính được tổ chức tiêu hủy theo quy định.

#### 5. Thủ tục trả lại hồ sơ thủ tục hành chính tại Ngân hàng Nhà nước chi nhánh

a) Trong thời hạn giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định, đơn vị chức năng có tờ trình báo cáo Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh về việc trả hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. Hồ sơ trình gồm:

- Tờ trình (nêu cụ thể quá trình thẩm tra, xác minh giải quyết thủ tục hành chính; lý do không đáp ứng của tổ chức, cá nhân hoặc đề nghị của tổ chức, cá nhân về việc xin rút hồ sơ);

- Dự thảo văn bản thông báo về việc trả hồ sơ;

- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ hoặc văn bản gửi tổ chức, cá nhân đề nghị bổ sung hồ sơ (nếu có);

- Văn bản đề nghị xin rút hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân (nếu có).

b) Trong thời hạn 01 ngày làm việc, kể từ ngày được Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh phê duyệt, đơn vị chức năng liên hệ (qua điện thoại, email, fax hoặc gửi văn bản qua dịch vụ bưu chính) đề nghị tổ chức, cá nhân đến nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa. Hồ sơ thủ tục hành chính chuyển cho Bộ phận Một cửa để trả lại cho tổ chức, cá nhân bao gồm:

- Văn bản thông báo về việc trả hồ sơ;

- Phiếu trả hồ sơ (theo mẫu số 09);

- Hồ sơ thủ tục hành chính tổ chức, cá nhân đã nộp, trừ văn bản đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (văn bản đề nghị xác nhận đăng ký, đề nghị cấp giấy phép....) có ghi ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh.

c) Khi tổ chức, cá nhân đến Bộ phận Một cửa để nhận hồ sơ, công chức Bộ phận Một cửa hướng dẫn đối chiếu thành phần hồ sơ, ký Phiếu trả hồ sơ và bàn giao hồ sơ.

d) Trường hợp tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nhận hoặc quá 12 tháng kể từ thời điểm thông báo về việc trả hồ sơ, nhưng tổ chức, cá nhân không đến nhận thì toàn bộ hồ sơ thủ tục hành chính được tổ chức tiêu hủy theo quy định.

### **Điều 15. Xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính**

1. Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính là một tài liệu thuộc bộ tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO áp dụng đối với các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước.

2. Xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết tại trụ sở chính Ngân hàng Nhà nước:

a) Đơn vị chức năng thường xuyên rà soát, sửa đổi, bổ sung và ban hành quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo Quy chế xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO đối với hoạt động của các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước và bổ sung các bước công việc xử lý qua E.doc hoặc Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Ngân hàng Nhà nước.

b) Văn phòng Ngân hàng Nhà nước cập nhật quy trình giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị chức năng trong bộ tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng áp dụng đối với các đơn vị cấp Vụ.

3. Ngân hàng Nhà nước chi nhánh căn cứ các Quyết định công bố thủ tục hành chính của Ngân hàng Nhà nước để rà soát, xây dựng, sửa đổi, bổ sung các quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

4. Căn cứ nội dung quy trình nội bộ được phê duyệt, các đơn vị chức năng phối hợp với Văn phòng Ngân hàng Nhà nước, đơn vị quy định thủ tục hành chính và Cục Công nghệ thông tin xây dựng quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính tại phần mềm của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Ngân hàng Nhà nước để áp dụng.

#### **Điều 16. Các biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính**

1. Các biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính được nêu cụ thể tại Phụ lục 1 kèm theo Quy chế này với ký hiệu như sau:

- a) Mẫu số 01: Mẫu danh mục thủ tục hành chính
- b) Mẫu số 02: Mẫu giấy biên nhận
- c) Mẫu số 03: Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
- d) Mẫu số 04: Mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
- đ) Mẫu số 05: Mẫu phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
- e) Mẫu số 06: Mẫu phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
- g) Mẫu số 07: Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
- h) Mẫu số 08: Mẫu sổ theo dõi hồ sơ
- i) Mẫu số 09: Mẫu phiếu trả hồ sơ
- k) Mẫu số 10: Mẫu lấy ý kiến của tổ chức, người dân về giải quyết thủ tục hành chính
- l) Mẫu số 11: Mẫu lấy ý kiến trực tuyến của tổ chức, người dân về giải quyết thủ tục hành chính.

2. Nguyên tắc, cách thức ghi, sử dụng các loại biểu mẫu và lưu trữ các báo cáo, hồ sơ, sổ sách thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 9 và Điều 10 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP. Mẫu số 02 thực hiện như đối với Mẫu số 03. Mẫu số 01, mẫu số 09, mẫu số 10, mẫu số 11 thực hiện như đối với Mẫu số 08.

#### **Điều 17. Nội dung báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính**

1. Các Vụ, Cục, đơn vị có chức năng giải quyết thủ tục hành chính thuộc Ngân hàng Nhà nước Trung ương và Ngân hàng Nhà nước chi nhánh báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện cơ chế một cửa bao gồm những nội dung chính sau:

- a) Tình hình triển khai Nghị định số 61/2018/NĐ-CP;
- b) Tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa;
- c) Tình hình công bố danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa; danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của Ngân hàng Nhà nước;
- d) Tình hình, kết quả thực hiện đánh giá về việc giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Nội dung khác theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

2. Các nội dung báo cáo tại khoản 1 Điều này được bổ sung vào Phụ lục XI.2; XI.3; XI.4 Quyết định 276/QĐ-NHNN ngày 13/02/2018 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về việc ban hành Quy chế kiểm soát thủ tục hành chính tại Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

3. Các quy định về hình thức báo cáo, kỳ báo cáo, thời gian nhận báo cáo, báo cáo đột xuất, trách nhiệm của cơ quan báo cáo, cơ quan nhận báo cáo, thẩm quyền ký, ban hành báo cáo tổng hợp, chỉnh lý, bổ sung báo cáo được thực hiện theo quy định tại Quy chế công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại Ngân hàng Nhà nước.

### **Chương III** **TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH** **THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA**

#### **Điều 18. Tổ chức thu thập ý kiến đánh giá, chấm điểm việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa**

1. Cách thức thu thập ý kiến đánh giá thực hiện theo quy định tại Điều 12 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

2. Phiếu đánh giá dạng điện tử dành cho tổ chức, cá nhân được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công, Cổng Thông tin điện tử của Ngân hàng Nhà nước để tổ chức, cá nhân thực hiện đánh giá trực tuyến; đồng thời, tích hợp ý kiến góp ý, phản ánh và kết quả xử lý với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Ngân hàng Nhà nước.

3. Các chỉ số đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức thuộc Ngân hàng Nhà nước và phương thức chấm điểm thực hiện theo Điều 13, 14 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

4. Mẫu phiếu đánh giá ban hành kèm theo Quy chế này (theo Mẫu số 10 và Mẫu số 11).

#### **Điều 19. Xử lý kết quả chấm điểm trong đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính**

1. Sử dụng kết quả chấm điểm, tổng hợp kết quả chấm điểm, phân loại kết quả chấm điểm thực hiện theo quy định tại khoản 1, 2, 3 Điều 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

2. Trách nhiệm xử lý thông tin đánh giá

a) Văn phòng Ngân hàng Nhà nước cập nhật, tổng hợp tình hình, kết quả đánh giá thông qua Phiếu đánh giá, kết quả đánh giá trên chức năng đánh giá trực tuyến tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử, thiết bị đánh giá điện tử tại Bộ phận Một cửa và tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính.

b) Định kỳ hằng quý (trừ quý IV), Ngân hàng Nhà nước chi nhánh bổ sung trong báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính nội dung tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá đối với từng công chức, đơn vị thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có).

Văn phòng Ngân hàng Nhà nước tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại, xếp hạng (nếu có) đối với các đơn vị thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ngân hàng Nhà nước; Báo cáo Thống đốc Ngân hàng Nhà nước kết quả đánh giá, các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập phát sinh trong quý và kết quả khắc phục, chấn chỉnh, xử lý vi phạm đối với việc thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính của quý trước; Công khai kết quả thực hiện trên Cổng Dịch vụ công của Ngân hàng Nhà nước.

c) Định kỳ hằng năm, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh bổ sung trong báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính nội dung tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại đối với từng cán bộ, công chức, đơn vị thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ giải quyết thuộc thẩm quyền tiếp nhận gửi kết quả chấm điểm đến các đơn vị thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận.

Văn phòng Ngân hàng Nhà nước tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại, xếp hạng đối với các đơn vị thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ngân hàng Nhà nước; Báo cáo Thống đốc Ngân hàng Nhà nước kết quả đánh giá, các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập và đề xuất khen thưởng, kỷ luật (nếu có); Công khai kết quả trên Cổng Dịch vụ công của Ngân hàng Nhà nước và gửi báo cáo về Văn phòng Chính phủ.

## **Chương IV**

### **CỔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ CỦA NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC**

#### **Điều 20. Cổng Dịch vụ công Ngân hàng Nhà nước**

1. Cổng Dịch vụ công của Ngân hàng Nhà nước có địa chỉ: <http://www.dichvucong.sbv.gov.vn> với giao diện ngôn ngữ tiếng Việt, <http://www.e-services.sbv.gov.vn> với giao diện ngôn ngữ tiếng Anh.

2. Cổng Dịch vụ công của Ngân hàng Nhà nước là giao diện để giao tiếp với tổ chức, cá nhân và có những chức năng theo quy định tại khoản 2 Điều 16 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

#### **Điều 21. Hệ thống thông tin một cửa điện tử Ngân hàng Nhà nước**

1. Hệ thống thông tin một cửa điện tử Ngân hàng Nhà nước là hệ thống thông tin nội bộ hỗ trợ cán bộ, công chức trong thực hiện, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân và có những chức năng theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

2. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa và công chức giải quyết thủ tục hành chính cập nhật thông tin giải quyết theo Mã số hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Ngân hàng Nhà nước.

**Điều 22.** Mã số hồ sơ thủ tục hành chính, mã ngành, lĩnh vực thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 19, 20 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và Phụ lục số 2 ban hành kèm theo Quy chế này.

**Điều 23. Xây dựng, triển khai dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Ngân hàng Nhà nước**

1. Văn phòng Ngân hàng Nhà nước đầu mối lựa chọn thủ tục hành chính để cung cấp dịch vụ công trực tuyến thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 21 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

2. Xây dựng quy trình tổng thể

Trên cơ sở danh mục dịch vụ công trực tuyến đã xác định, Văn phòng Ngân hàng Nhà nước phối hợp với Cục Công nghệ thông tin làm đầu mối xây dựng quy trình tổng thể việc tổ chức cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Ngân hàng Nhà nước, trong đó xác định rõ thời gian, lộ trình thực hiện và việc xây dựng, vận hành, khai thác của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Ngân hàng Nhà nước.

3. Đề xuất xây dựng

Cục Công nghệ thông tin báo cáo Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về việc xây dựng dịch vụ công trực tuyến, nhiệm vụ, đề xuất của các đơn vị có liên quan trong việc xây dựng, triển khai, đánh giá, dự kiến những khó khăn, thách thức trong quá trình triển khai dịch vụ công trực tuyến, bao gồm các khó khăn về thể chế, hạ tầng, giải pháp kỹ thuật, văn hóa, thói quen người dùng và đề xuất giải pháp xử lý.

4. Việc tổ chức xây dựng các dịch vụ công trực tuyến thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 21 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

5. Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến thực hiện theo quy định khoản 5 Điều 21 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

6. Căn cứ tính năng của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử Ngân hàng Nhà nước, Văn phòng Ngân hàng Nhà nước phối hợp Cục Công nghệ thông tin soạn thảo hướng dẫn quy trình giải quyết thủ tục hành chính điện tử.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 24. Trách nhiệm thi hành**

1. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước phổ biến, quán triệt cán bộ, công chức trong đơn vị thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Kết quả thực hiện Quy chế này là một căn cứ để đánh giá, xếp loại kết quả thực hiện nhiệm vụ, đánh giá cán bộ, công chức và bình xét thi đua khen

thường hàng năm đối với các đơn vị, thủ trưởng đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước.

3. Văn phòng Ngân hàng Nhà nước theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện Quy chế; định kỳ tổng hợp, báo cáo Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.

4. Việc sửa đổi, bổ sung Quy chế do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước xem xét, quyết định.

*ĐM* **THỐNG ĐỐC**  
**PHÓ THỐNG ĐỐC**



**Đào Minh Tú**

**PHỤ LỤC 1**  
**CÁC BIỂU MẪU THEO DÕI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**



Chữ ký số của đơn vị (đổi  
với biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 01

....(1)....  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../DM

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
Thuộc thẩm quyền giải quyết của .....

STT	Tên thủ tục hành chính	Lĩnh vực	Đơn vị thực hiện

**THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**Ghi chú:**

(1) Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hoặc Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh, tùy thuộc vào mẫu này áp dụng cho Bộ phận Một cửa tại Trụ sở chính hay tại Ngân hàng Nhà nước chi nhánh.

.....(1).....  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ**

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

-----  
Số:...../BN

....., ngày .... tháng ..... năm .....

**GIẤY BIÊN NHẬN**

**Hồ sơ .....**

Họ và tên: ..... (2).....  
Chức vụ, đơn vị công tác: .....  
Đã tiếp nhận hồ sơ .....(3)..... của .....(4)..... :  
Do Ông (bà): .....(5)..... bao gồm:  
1.....  
2.....(6) .....  
3...../.

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI TIẾP NHẬN**

*(Ký tên, đóng dấu (nếu có))*

**Họ và tên**

**Ghi chú:**

- (1) Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hoặc Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh, tùy thuộc vào mẫu này áp dụng cho Bộ phận Một cửa tại Trụ sở chính hay tại Ngân hàng Nhà nước chi nhánh.  
(2) Họ và tên, chức vụ và đơn vị công tác của người tiếp nhận hồ sơ.  
(3) Nội dung thủ tục hành chính  
(4) Tên đối tượng (tổ chức, cá nhân) đề nghị thực hiện thủ tục hành chính.  
(5) Họ và tên, nơi công tác và giấy tờ tùy thân của người nộp hồ sơ.  
(6) Liệt kê đầy đủ, cụ thể các văn bản, giấy tờ, tài liệu có trong hồ sơ.

Chữ ký số của đơn vị (đôi  
với biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 03

...(1)...  
**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.....

.....

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, ngày ... tháng....năm....

Đăng ký nhận kết quả tại: .....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:.....Số thứ tự.....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ<sup>(2)</sup>**  
(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 chuyển 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.
- (1) Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hoặc Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh, tùy thuộc vào mẫu này áp dụng cho Bộ phận Một cửa tại Trụ sở chính hay tại Ngân hàng Nhà nước chi nhánh.
- (2) Người nộp hồ sơ ký trong trường hợp nhận trực tiếp phiếu này từ Bộ phận Một cửa.

Chữ ký số của đơn vị (đổi  
với biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 04

...(1)...  
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)

#### Ghi chú:

(1) Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hoặc Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh, tùy thuộc vào mẫu này áp dụng cho Bộ phận Một cửa tại Trụ sở chính hay tại Ngân hàng Nhà nước chi nhánh.

Chữ ký số của Tổ chức (đôi  
với biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 05

...(1)...  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ**  
-----

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

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

Số:...../BPTNTKQ

### **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:

.....

Ông/ Bà (hoặc tên tổ chức) đến nhận lại hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa..... (địa chỉ, điện thoại liên hệ, email... ) trước ngày.....

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

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ<sup>(2)</sup>**  
(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 Một cửa.

- (1) Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hoặc Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh, tùy thuộc vào mẫu này áp dụng cho Bộ phận Một cửa tại Trụ sở chính hay tại Ngân hàng Nhà nước chi nhánh.

- (2) Người nộp hồ sơ ký trong trường hợp nhận trực tiếp phiếu này từ Bộ phận Một cửa.

Chữ ký số của Tổ chức  
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 06

...(1)...

**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

-----

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

-----

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

Số:...../PXL-

## **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 hồ sơ: .....

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*)

**Ghi chú:** (1) Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hoặc Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh, tùy thuộc vào phiếu này áp dụng cho Bộ phận Một cửa tại Trụ sở chính hay tại Ngân hàng Nhà nước chi nhánh.

Chữ ký số của Tổ chức (đôi  
với biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 07

...(1)...

**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

Số:...../BPTNTKQ

### PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ sơ: .....

Đơn vị (bộ phận) giải quyết hồ sơ: .....

Đơn vị 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	<b>Người giao</b>	<b>Người nhận</b>		
2. Nhận: .....				
1. Giao: .....	...giờ...phút, ngày... tháng... năm....			
2. Nhận: .....	<b>Người giao</b>	<b>Người nhận</b>		
1. Giao: .....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận: .....	<b>Người giao</b>	<b>Người nhận</b>		
.....	.....			
.....	.....			
.....	.....			



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....		
2. Nhận:  Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	<b>Người giao</b>	<b>Người nhận</b>	

**Ghi chú:**

(1) Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hoặc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh, tùy thuộc vào mẫu này áp dụng cho Bộ phận Một cửa tại Trụ sở chính hay tại Ngân hàng Nhà nước chi nhánh.

- 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

...(1)...  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
 TRẢ KẾT QUẢ**  
 -----

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

....., ngày ..... tháng ..... năm .....-----

Số:...../BPTNTKQ

**SỔ THEO DÕI HỒ SƠ**

STT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	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:**

- (1) Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hoặc Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh, tùy thuộc vào mẫu này áp dụng cho Bộ phận Một cửa tại Trụ sở chính hay tại Ngân hàng Nhà nước chi nhánh.
- Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa.

Chữ ký số của đơn vị (đối  
với biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 09

.....(1).....  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ**

-----  
Số:...../PT

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

-----  
....., ngày ..... tháng ..... năm .....

### **PHIẾU TRẢ HỒ SƠ**

**Hồ sơ .....**

Họ và tên: ..... (2).....

Chức vụ, đơn vị công tác: .....

Đã hoàn trả hồ sơ của: .....(3).....

Ông (bà): .....(4).....

..... đã nhận hồ sơ bao gồm:

1.....

2.....(5) .....

3...../.

**NGƯỜI NHẬN HỒ SƠ**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI TRẢ HỒ SƠ**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Họ và tên**

**Họ và tên**

**Ghi chú:**

(1) Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hoặc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh, tùy thuộc vào mẫu này áp dụng cho Bộ phận Một cửa tại Trụ sở chính hay tại Ngân hàng Nhà nước chi nhánh

(2) Họ và tên, chức vụ và đơn vị công tác của người trả hồ sơ.

(3) Thông tin của tổ chức, cá nhân đề nghị giải quyết thủ tục hành chính

(4) Họ và tên, nơi công tác và giấy tờ tùy thân của người nhận hồ sơ.

(5) Liệt kê đầy đủ, cụ thể các văn bản, giấy tờ, tài liệu có trong hồ sơ.

.....(1).....  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ

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

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**LẤY Ý KIẾN CỦA TỔ CHỨC, NGƯỜI DÂN  
VỀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

Mã số hồ sơ: .....

**Ghi chú: Đánh dấu (X) vào ô thích hợp**

**1. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính:**

- Trước hạn so với thời gian quy định
- Đúng hạn so với thời gian quy định
- Trễ hạn so với thời gian quy định

**2. Số lần quý vị phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến):**

- Không phải liên hệ lần nào
- Chỉ liên hệ một lần
- Phải liên hệ hơn một lần

**3. Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ (kể cả theo hình thức trực tuyến):**

- Không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào
- Phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức
- Phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức

**4. Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC:**

- Không có hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật
- Có hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật

**5. Góp ý của tổ chức, cá nhân:**

.....

.....

.....

.....

**Ghi chú:**

(1) Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hoặc Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh, tùy thuộc vào mẫu này áp dụng cho Bộ phận Một cửa tại Trụ sở chính hay tại Ngân hàng Nhà nước chi nhánh

.....(1).....  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ**

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

-----  
....., ngày ..... tháng ..... năm .....  
**LẤY Ý KIẾN TRỰC TUYẾN TỔ CHỨC, NGƯỜI DÂN VỀ GIẢI QUYẾT  
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

Mã số hồ sơ: .....

**Ghi chú: Đánh dấu (X) vào ô thích hợp**

**1. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính:**

- Trước hạn so với thời gian quy định
- Đúng hạn so với thời gian quy định
- Trễ hạn so với thời gian quy định

**2. Số lần quý vị phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến):**

- Không phải liên hệ lần nào
- Chỉ liên hệ một lần
- Phải liên hệ hơn một lần

**3. Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ (kể cả theo hình thức trực tuyến):**

- Không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào
- Phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức
- Phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức

**4. Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công và Kiểm soát TTHC / Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC:**

- Không có hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật
- Có hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật

**5. Công khai các thủ tục hành chính**

- Công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng cả hai hình thức niêm yết và điện tử
- Công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng một trong hai hình thức niêm yết hoặc điện tử
- Không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời

**6. Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân**

- Phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn
- Phản ánh, kiến nghị kéo dài không được xử lý

**7. Góp ý của tổ chức, cá nhân:**

.....

.....

.....

.....

.....

**Ghi chú:**

(1) Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hoặc Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh, tùy thuộc vào mẫu này áp dụng cho Bộ phận Một cửa tại Trụ sở chính hay tại Ngân hàng Nhà nước chi nhánh

## PHỤ LỤC 2

### MÃ SỐ HỒ SƠ, MÃ NGÀNH, LĨNH VỰC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

#### 1. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính

Mã số hồ sơ gồm các ký tự chữ và số, có cấu trúc như sau: Mã định danh đơn vị-YYMMDD-XXXX

Trong đó:

- Mã định danh đơn vị: được quy định tại Quyết định số 1456/QĐ-NHNN ngày 17 tháng 7 năm 2018 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về Ban hành Danh mục mã định danh các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước phục vụ kết nối các hệ thống quản lý văn bản và điều hành.

- YYMMDD là ngày tiếp nhận hồ sơ, bao gồm 06 ký tự số; trong đó: YY là 02 chữ số cuối của năm, MM là 02 chữ số của tháng, DD là 02 chữ số của ngày.

- XXXX là số thứ tự hồ sơ tiếp nhận trong ngày, gồm 04 ký tự số.

*Ví dụ: Ngày 20 tháng 9 năm 2019, Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thứ 3 trong ngày về Đăng ký khoản vay nước ngoài của doanh nghiệp không được Chính phủ bảo lãnh.*

*Mã hồ sơ thủ tục hành chính như sau: 000.00.06.G19-190920-0003.*

#### 2. Mã ngành, lĩnh vực thủ tục hành chính

##### 1. Cấu trúc mã

Mã ngành, lĩnh vực bao gồm các ký tự chữ và số, có cấu trúc như sau: MX<sub>1</sub>X<sub>2</sub>-LV

Trong đó:

- MX<sub>1</sub>X<sub>2</sub> là mã đơn vị cấp 1 theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc mã định danh và định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối các hệ thống quản lý văn bản và điều hành quy định tại Thông tư số 10/2016/TT-BTTTT ngày 01 tháng 4 năm 2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông;

- LV là mã lĩnh vực, gồm các ký tự chữ và số theo danh mục do Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ ban hành.

2. Mã ngành, lĩnh vực được sử dụng cho hệ thống Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Ngân hàng Nhà nước.