

Số: /QĐ-BGDDĐT

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận
và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa
liên thông của Bộ Giáo dục và Đào tạo**

BỘ TRƯỞNG BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Căn cứ Nghị định số 37/2025/NĐ-CP ngày 26 tháng 02 năm 2025 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 13 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;

Căn cứ Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư;

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

Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 13 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;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 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 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 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 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;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 904/QĐ-BGDĐT ngày 31 tháng 3 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Cục trưởng Cục Khoa học, Công nghệ và Thông tin, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (Cục Kiểm soát TTHC);
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Các Thứ trưởng;
- Công TTĐT Bộ;
- Lưu: VT, VP (KSTTHC: 03 bản).

**KT.BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Lê Tấn Dũng

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của Bộ Giáo dục và Đào tạo

(Ban hành kèm theo Quyết định số ~~1084~~/QĐ-BGDĐT ngày 21 tháng 4 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Giáo Dục và Đào tạo)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức, hoạt động và trách nhiệm của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (sau đây gọi là Bộ phận Một cửa) của Bộ Giáo dục và Đào tạo (GDĐT), bao gồm việc tiếp nhận, số hóa, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) và quản lý dữ liệu điện tử liên quan.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các đơn vị thuộc Bộ GDĐT có liên quan đến việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.
2. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa và các đơn vị giải quyết TTHC thuộc Bộ GDĐT.
3. Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Bộ GDĐT.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ.
2. Giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất, kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật, ứng dụng công nghệ thông tin và không làm phát sinh chi phí ngoài quy định.
3. Thực hiện tiếp nhận giải quyết TTHC khi dữ liệu đã được số hóa và kết nối theo quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 13 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 (Nghị định số 107/2021/NĐ-CP).
4. Đảm bảo trách nhiệm giải trình của công chức, viên chức trong quá trình thực hiện công vụ theo quy định pháp luật.

5. Tuân thủ pháp luật Việt Nam và các điều ước quốc tế liên quan mà Việt Nam là thành viên.

Điều 4. Hành vi không được thực hiện

Công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa và các đơn vị liên quan không được:

1. Cửa quyền, sách nhiễu, gây khó khăn cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC.
2. Cản trở quyền lựa chọn hình thức nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả của tổ chức, cá nhân.
3. Can thiệp trái phép vào dữ liệu điện tử (thay đổi, xóa, giả mạo, sao chép trái phép).
4. Tiết lộ thông tin bí mật hoặc sử dụng thông tin để trục lợi.
5. Từ chối tiếp nhận, kéo dài thời gian giải quyết hoặc yêu cầu bổ sung giấy tờ ngoài quy định.
6. Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận Một cửa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
7. Thiếu hợp tác, đùn đẩy trách nhiệm hoặc ứng xử không phù hợp quy chế văn hóa công sở.
8. Yêu cầu cung cấp lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa hoặc chia sẻ theo quy định, trừ trường hợp xác minh tính xác thực.
9. Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

Điều 5. Địa điểm và thời gian làm việc

1. Bộ phận Một cửa đặt tại: Số 35, đường Đại Cồ Việt, quận Hai Bà Trưng, Hà Nội.
2. Thời gian làm việc: Từ thứ hai đến thứ sáu (trừ ngày nghỉ theo quy định):
 - a) Buổi sáng: 8h00 - 12h00;
 - b) Buổi chiều: 13h00 - 17h00.

Điều 6. Trang thiết bị

1. Bộ phận Một cửa được trang bị tối thiểu: Máy tính kết nối mạng, camera giám sát, máy photocopy, máy quét, máy in, điện thoại cố định, tủ tài liệu, ghế ngồi, bàn làm việc, nước uống, quạt và các thiết bị khác theo khoản 2 Điều 13

Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 13 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 (Nghị định 61/2018/NĐ-CP); máy lấy số tự động, màn hình cảm ứng tra cứu, thiết bị số hóa hồ sơ theo khoản 7 Điều 1 Nghị định 107/2021/NĐ-CP.

2. Trang thiết bị được sắp xếp khoa học, thuận tiện cho giao dịch và tra cứu.

Chương II

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN VÀ TRÁCH NHIỆM

Điều 7. Nhiệm vụ của Bộ phận Một cửa

1. Công khai thông tin TTHC

a) Niêm yết công khai danh mục TTHC, trình tự, cách thức thực hiện, thời hạn giải quyết, biểu mẫu, phí và lệ phí (nếu có) tại Bộ phận Một cửa, và trên Cổng Thông tin điện tử Bộ GDĐT (<http://moet.gov.vn>).

b) Đảm bảo thông tin được cập nhật kể từ khi có thay đổi theo quy định tại khoản 1 Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Tiếp nhận và xử lý hồ sơ

a) Tiếp nhận hồ sơ TTHC qua các hình thức: trực tiếp, bưu chính, hoặc trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công (<http://dichvucong.moet.gov.vn>) hoặc Cổng Dịch vụ công Quốc gia (<https://dichvucong.gov.vn>).

b) Số hóa hồ sơ giấy khi tiếp nhận; lưu trữ dữ liệu điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 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 (Thông tư số 01/2023/TT-VPCP).

c) Chuyển hồ sơ đến đơn vị giải quyết TTHC.

3. Trả kết quả TTHC

a) Trả kết quả trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, qua bưu chính, hoặc qua hệ thống điện tử theo đăng ký của tổ chức, cá nhân.

b) Thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định, cấp biên lai hoặc hóa đơn điện tử, đảm bảo minh bạch.

4. Theo dõi và giám sát tiến độ

a) Phối hợp cập nhật trạng thái giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC trong vòng 02 giờ làm việc sau mỗi bước xử lý.

b) Báo cáo định kỳ (hàng tháng, quý, năm) hoặc đột suất về tiến độ giải quyết TTHC cho Văn phòng, kèm thống kê chậm trễ (nếu có).

5. Hỗ trợ tổ chức, cá nhân

a) Hướng dẫn chi tiết về quy trình, hồ sơ, và cách sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 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 (Nghị định số 42/2022/NĐ-CP).

b) Cung cấp dịch vụ hỗ trợ như sao chụp, in ấn, hoặc phiên dịch (nếu cần) với mức giá được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

6. Xử lý phản ánh, khiếu nại

a) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến giải quyết TTHC qua các kênh: trực tiếp, điện thoại, email...

b) Chuyển phản ánh đến đơn vị liên quan trong vòng 24 giờ làm việc và thông báo kết quả xử lý trong vòng 05 ngày làm việc.

Điều 8. Quyền hạn của Bộ phận Một cửa

1. Xử lý hồ sơ

a) Từ chối tiếp nhận hồ sơ không hợp lệ, kèm thông báo lý do bằng Phiếu từ chối theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 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 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 (Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) trong vòng 04 giờ làm việc kể từ khi nhận.

b) Đôn đốc các đơn vị giải quyết TTHC theo đúng thời hạn, gửi văn bản nhắc nhở nếu quá hạn 01 ngày làm việc.

c) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc TTHC được giao hoặc ủy quyền cho công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

2. Đánh giá công chức, viên chức

a) Đánh giá mức độ chấp hành quy định của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa, dựa trên các tiêu chí: thái độ phục vụ; hiệu quả công việc; tuân thủ nội quy.

b) Báo cáo kết quả đánh giá cho Lãnh đạo Bộ phụ trách để xem xét khen thưởng hoặc xử lý vi phạm.

3. Đề xuất cải tiến

a) Đề xuất các giải pháp nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, trang thiết bị dựa trên nhu cầu thực tế.

b) Kiến nghị sửa đổi quy trình nội bộ nhằm rút ngắn thời gian giải quyết TTHC, báo cáo kèm số liệu minh chứng.

4. Quản lý Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

a) Vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, đảm bảo kết nối liên tục với Cổng Dịch vụ công Quốc gia và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP (Hệ thống thông tin chuyên ngành).

b) Đề xuất với Cục Khoa học, Công nghệ và Thông tin các biện pháp bảo trì, bảo mật, nâng cấp hệ thống khi phát hiện lỗi hoặc nguy cơ an ninh mạng.

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

1. Điều hành và chịu trách nhiệm

a) Điều hành toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa, chịu trách nhiệm trước Bộ trưởng về hiệu quả và chất lượng phục vụ.

b) Báo cáo Văn phòng định kỳ (hàng quý, năm) hoặc đột xuất về tình hình hoạt động, kèm đề xuất cải tiến.

2. Ký văn bản và đơn đốc

a) Được thừa lệnh Bộ trưởng ký văn bản đơn đốc các đơn vị giải quyết TTHC theo khoản 1 Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

b) Báo cáo Lãnh đạo Bộ về các trường hợp vi phạm nghiêm trọng, kèm kiến nghị xử lý.

3. Quản lý nhân sự

a) Phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa, đảm bảo không chồng chéo hoặc bỏ sót công việc.

b) Đề xuất thay thế hoặc từ chối tiếp nhận công chức, viên chức vi phạm Điều 4 Quy chế này.

4. Công khai thông tin liên hệ

a) Công khai họ tên, số điện thoại, email của mình và danh sách công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa trên Cổng Thông tin điện tử Bộ (<http://moet.gov.vn>).

b) Đảm bảo thông tin liên hệ được cập nhật trong vòng 24 giờ làm việc nếu có thay đổi.

5. Quản lý cơ sở vật chất

a) Kiểm tra, bảo dưỡng định kỳ (hàng tháng) trang thiết bị như máy tính, máy quét, máy in, camera giám sát; đảm bảo trang thiết bị hoạt động ổn định.

b) Báo cáo Văn phòng Bộ về tình trạng hư hỏng hoặc nhu cầu bổ sung thiết bị trong vòng 03 ngày làm việc kể từ khi phát hiện.

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

1. Công chức thường trực

a) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC;

b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC;

c) Phối hợp với công chức của các đơn vị tham gia Bộ phận Một cửa để tiếp nhận, chuyển hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC;

d) Theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC 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 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 TTHC; 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 TTHC; 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 TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của Bộ;

g) Đeo thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

- h) Không được thực hiện hành vi quy định tại Điều 4 của Quy chế này;
- i) Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

2. Công chức đơn vị chuyên môn tham gia

- a) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC;
- b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC 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, số hóa (nếu chưa thực hiện), giải quyết hoặc chuyển hồ sơ; theo dõi việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân; phối hợp cập nhật tiến độ giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC trong vòng 02 giờ làm việc sau mỗi bước xử lý.
- d) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; 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 TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của Bộ;
- đ) Đeo thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;
- e) Không được thực hiện hành vi quy định tại Điều 4 của Quy chế này;
- g) Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

3. Quy định chung

- a) Ứng xử lịch sự, không phân biệt đối xử, đảm bảo thời gian giao dịch với mỗi tổ chức, cá nhân không quá 15 phút/trường hợp thông thường.
- b) Báo cáo người đứng đầu Bộ phận Một cửa về các khó khăn, vướng mắc trong vòng 24 giờ làm việc kể từ khi phát sinh.

Điều 11. Trách nhiệm của Văn phòng

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

- a) Xây dựng, trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt danh sách nhân sự được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa và theo dõi việc thực hiện;
- b) Phối hợp với các đơn vị xây dựng, trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết TTHC;

c) Tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông 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. Thực hiện nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 12. Trách nhiệm của Cục Khoa học, Công nghệ và Thông tin

- Là đơn vị vận hành, quản trị, quản lý kỹ thuật, hướng dẫn sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, đảm bảo kết nối ổn định với Cổng Dịch vụ công Quốc gia và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP;

- Đảm bảo hạ tầng và an toàn an ninh thông tin cho Hệ thống vận hành ổn định, thông suốt.

Chương III

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 13. Tiếp nhận hồ sơ

1. Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm xem xét kỹ hồ sơ của tổ chức, cá nhân, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ:

a) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thì hướng dẫn cụ thể, chu đáo để tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

b) Trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định thì hướng dẫn bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh. Việc hướng dẫn này được thực hiện theo nguyên tắc một lần, cụ thể, đầy đủ, theo đúng quy định đã được công bố và công khai.

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì thực hiện một số nhiệm vụ khi tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức:

- Kiểm tra, xác thực tài khoản số của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức theo quy định. Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa có tài khoản số thì hướng dẫn thực hiện hoặc thực hiện quy trình tạo tài khoản số cho cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC bảo đảm sử dụng danh tính điện tử, tài khoản định danh điện tử để thực hiện các TTHC, dịch vụ hành chính công trên môi trường điện tử theo đúng quy định tại Nghị định số 59/2022/NĐ-CP ngày 05 tháng 9 năm 2022 của Chính phủ quy định về định danh và xác định điện tử.

Trường hợp ủy quyền giải quyết TTHC, tài khoản số được xác định theo số định danh của cá nhân, tổ chức ủy quyền.

- Cập nhật thông tin, dữ liệu về hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và kiểm tra dữ liệu điện tử các thành phần hồ sơ theo quy định thủ tục hành chính:

+ Trường hợp thành phần hồ sơ đã có dữ liệu điện tử có giá trị pháp lý đã được kết nối, chia sẻ giữa Hệ thống thông tin nghiệp vụ với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thì cá nhân, tổ chức không phải khai thông tin lại hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu đã có dữ liệu điện tử. Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu hồ sơ, giấy tờ điện tử trong Hệ thống thông tin chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy.

+ Trường hợp thành phần hồ sơ chưa có dữ liệu điện tử, thực hiện phân loại và sao chụp giấy tờ chuyển sang bản điện tử, ký số cá nhân vào góc trên bên trái trang đầu tiên tài liệu điện tử theo đúng quy định và cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

Trường hợp được giao nhiệm vụ số hóa, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện bóc tách dữ liệu từ bản điện tử để cập nhật các thông tin, dữ liệu đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý và giấy tờ trong thành phần hồ sơ phải số hóa theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu quản lý của cơ quan, đơn vị vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

- Trích xuất từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, bao gồm 02 liên theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP. Liên số 01 chuyển cùng hồ sơ tiếp nhận cho công chức xử lý hồ sơ. Liên số 02 giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, được bổ sung mã QR

Code, số điện thoại Bộ phận Một cửa, hướng dẫn tra cứu hồ sơ điện tử, đánh giá mức độ hài lòng của công dân.

d) Đối với hồ sơ giải quyết ngay, không viết hoặc trích xuất Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, nhưng vẫn phải thực hiện việc cập nhập thông tin, dữ liệu hồ sơ vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa cung cấp cho người nộp hồ sơ.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ qua đường bưu điện, bộ phận văn thư của cơ quan Bộ có trách nhiệm chuyển hồ sơ cho Bộ phận Một cửa để thực hiện thủ tục tiếp nhận, luân chuyển, quản lý hồ sơ như hồ sơ TTHC được nộp trực tiếp.

3. Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến toàn trình hoặc một phần, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm xem xét kỹ hồ sơ trực tuyến của tổ chức, cá nhân trong khoảng thời gian tối đa không quá 04 giờ làm việc kể từ thời điểm nộp hồ sơ để thực hiện tiếp nhận hồ sơ:

a) Trường hợp hồ sơ chưa chính xác, chưa đầy đủ hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định thì thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ theo nguyên tắc một lần, đúng quy định đã được công bố, công khai thông qua chức năng từ chối tiếp nhận hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền. Việc thông báo được Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tự động gửi đến tài khoản đã nộp hồ sơ trực tuyến, địa chỉ thư điện tử, tài khoản Zalo (nếu có) hoặc các hình thức phù hợp khác theo quy định cho tổ chức, cá nhân.

b) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì thực hiện thao tác tiếp nhận hồ sơ, sau đó chuyển hồ sơ cho công chức xử lý hồ sơ. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tự động gửi thông báo cho tổ chức, cá nhân thời hạn giải quyết hồ sơ cùng với Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả điện tử có ký số cá nhân của công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thông qua tài khoản đã nộp hồ sơ trực tuyến, địa chỉ thư điện tử, tài khoản Zalo (nếu có) hoặc các hình thức phù hợp khác theo quy định.

Thời gian giải quyết hồ sơ được tính từ lúc công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa đồng ý tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của tổ chức, cá nhân. Trường hợp

tiếp nhận hồ sơ quá thời hạn quy định thì thời gian giải quyết hồ sơ được tính từ thời điểm tối đa cho phép tiếp nhận hồ sơ.

4. Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích thì công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa kiểm tra hồ sơ, từ chối hoặc tiếp nhận theo quy trình tại khoản 1 Điều này.

5. Trường hợp hồ sơ được nộp thông qua hình thức liên thông (đối với các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông giữa các cơ quan, đơn vị) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện quy trình kiểm tra và tiếp nhận hồ sơ tương tự hồ sơ nộp trực tuyến tại khoản 3 Điều này.

Trường hợp hồ sơ nộp liên thông có yêu cầu bắt buộc kèm theo hồ sơ giấy hoặc chưa thực hiện xử lý hồ sơ hoàn toàn trên môi trường điện tử thì cơ quan, đơn vị gửi hồ sơ liên thông phải cung cấp hồ sơ giấy trong vòng 4 giờ làm việc từ khi thực hiện chuyển liên thông trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Trường hợp quá 04 giờ làm việc, cơ quan, đơn vị vẫn chưa cung cấp hồ sơ giấy thì công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ thực hiện từ chối tiếp nhận hồ sơ liên thông.

Những TTHC yêu cầu bắt buộc kèm theo hồ sơ giấy hoặc chưa thực hiện xử lý hồ sơ hoàn toàn trên môi trường điện tử do Bộ trưởng quyết định và công bố.

6. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu quy định về TTHC còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với công chức xử lý hồ sơ để thống nhất trước khi nhận hồ sơ.

7. Trường hợp công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 10 Quy định này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

Điều 14. Luân chuyển hồ sơ

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa chuyển ngay hồ sơ dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức nộp trực tuyến hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa đến công chức xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

2. Công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa phải lập hoặc trích xuất từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

(mẫu số 05 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) và chuyển cho công chức xử lý hồ sơ trong buổi làm việc cùng hồ sơ và liên số 01 Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Trường hợp hồ sơ được tiếp nhận trong 30 phút cuối buổi làm việc thì chuyển hồ sơ cho công chức xử lý hồ sơ vào đầu giờ của buổi làm việc kế tiếp.

Trường hợp xử lý hồ sơ hoàn toàn trên môi trường điện tử, thông tin quá trình luân chuyển hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC được sử dụng để tạo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ điện tử.

3. Công chức xử lý hồ sơ có trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ được luân chuyển từ công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa và ký xác nhận vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ trừ trường hợp sử dụng Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ điện tử.

4. Việc luân chuyển hồ sơ điện tử giữa các đơn vị liên quan trong quá trình xử lý hồ sơ được thực hiện thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC hoặc Hệ thống thông tin chuyên ngành. Trường hợp chưa thực hiện luân chuyển hồ sơ hoàn toàn trên môi trường điện tử thì thực hiện luân chuyển hồ sơ giấy bảo đảm hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu. Quá trình luân chuyển phải được ghi nhận rõ ràng, cụ thể thời gian giao nhận hồ sơ trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

Điều 15. Xử lý, giải quyết hồ sơ

1. Công chức xử lý hồ sơ thực hiện xem xét, xử lý, thẩm định hồ sơ theo quy định hiện hành, trình lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt kết quả giải quyết TTHC; cập nhật thông tin quá trình xử lý và số hóa kết quả giải quyết hồ sơ theo dữ liệu điện tử để lưu vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

2. Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của nhiều đơn vị và cá nhân của đơn vị thì công chức xử lý hồ sơ chủ động phối hợp cùng xử lý hồ sơ. Quá trình phối hợp phải được cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

3. Trường hợp hồ sơ có quy định thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan:

a) Công chức xử lý hồ sơ phải lập hồ sơ kiểm tra, xác minh để lưu vào hồ sơ giải quyết TTHC, cập nhật đầy đủ thông tin quá trình thẩm tra, xác minh vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

b) Trường hợp hồ sơ cần kiểm tra thực tế (hoặc cần có mặt của tổ chức, cá nhân) để thẩm tra, xác minh thì phải lập biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành

phần tham gia, nội dung, kết quả kiểm tra và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Biên bản được lưu giữ theo hồ sơ. Biên bản phải được sao chụp thành bản điện tử, ký số cơ quan và cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

c) Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan thì quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ thông tin về quy trình, nội dung và thời hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Các cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn được lấy ý kiến và cập nhật nội dung, số hóa kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản trả lời làm ảnh hưởng đến kết quả giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân thì đơn vị chủ trì báo cáo Lãnh đạo Bộ phụ trách xem xét trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến.

d) Kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của các cơ quan, đơn vị tham gia trong quá trình giải quyết hồ sơ phải được số hóa theo dữ liệu điện tử để lưu vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, công chức xử lý hồ sơ báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung và thời gian cần bổ sung kèm theo Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. Thời hạn yêu cầu bổ sung hồ sơ không được quá thời hạn giải quyết của TTHC, trừ trường hợp pháp luật có quy định thời hạn cụ thể bổ sung hồ sơ. Thời gian xử lý được tính lại từ đầu khi tổ chức, cá nhân nộp đủ hồ sơ. Hồ sơ nộp lại phải được cập nhật vào hồ sơ đã được tiếp nhận trước đó trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

Trường hợp thời gian mà đơn vị đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ sau khi bổ sung đầy đủ hồ sơ, văn bản yêu cầu bổ sung hồ sơ gửi tổ chức, cá nhân phải nêu rõ *“thời gian giải quyết hồ sơ sau khi ông/bà bổ sung đủ hồ sơ bằng tổng thời gian giải quyết theo quy định trừ thời gian giải quyết lần đầu”*. Trừ những trường hợp pháp luật có quy định cụ thể thời gian giải quyết sau khi bổ sung hồ sơ thì văn bản yêu cầu bổ sung hồ sơ gửi tổ chức, cá nhân phải nêu rõ thời gian trên.

Trường hợp quá thời hạn yêu cầu bổ sung hồ sơ, tổ chức, cá nhân vẫn chưa bổ sung hồ sơ theo quy định, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện từ chối tiếp nhận hồ sơ.

5. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh, thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức xử lý hồ sơ báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét, duyệt ký văn bản thông báo nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Văn bản thông báo được xem là kết quả giải quyết hồ sơ và thực hiện số hóa theo quy định để cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

6. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, công chức xử lý hồ sơ trình người đứng đầu đơn vị ký ban hành văn bản xin lỗi (theo mẫu Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) trong đó xác định cụ thể thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả và nêu rõ lý do giải quyết hồ sơ trễ hạn. Văn bản xin lỗi được chuyển thành tài liệu điện tử (nếu ở dạng văn bản giấy) và ký số cơ quan theo quy định để cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức chuyển đến, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện gọi điện thoại hoặc dùng các hình thức phù hợp khác theo quy định thông báo, giải thích lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả để tổ chức, cá nhân không phải đi lại nhiều lần và điều chỉnh lại thời hạn trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Văn bản xin lỗi bản điện tử được gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua tài khoản đã nộp hồ sơ trực tuyến (trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến), địa chỉ thư điện tử, tài khoản Zalo (nếu có).

7. Trường hợp cá nhân, tổ chức yêu cầu rút hồ sơ trực tiếp thì công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thông báo cho công chức xử lý biết, chuyển hồ sơ cho Bộ phận Một cửa để trả lại cho công dân (nếu có hồ sơ giấy) và khi trả lại hồ sơ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa yêu cầu cá nhân (hoặc người đại diện cho tổ chức) ký xác nhận, ghi cụ thể thời gian nhận lại hồ sơ vào Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả liên 01. Quá trình yêu cầu rút hồ sơ phải được cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo đúng trình tự quy định.

Trường hợp cá nhân, tổ chức yêu cầu rút hồ sơ trực tuyến thì công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện xác nhận việc rút hồ sơ theo đề nghị của cá nhân, tổ chức. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thông báo trạng thái đã rút hồ sơ cho công chức xử lý biết, không tiếp tục xử lý hồ sơ. Hồ sơ do cá nhân, tổ

chức yêu cầu rút hồ sơ vẫn được thống kê vào tình hình giải quyết TTHC của đơn vị và thời gian trả lại hồ sơ được xác định là thời gian kết thúc xử lý hồ sơ.

8. Việc cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC bảo đảm các yêu cầu:

a) Thực hiện đồng thời khi có kết quả thực tế.

b) Kết quả giải quyết là văn bản hành chính hoặc giấy tờ phải được ký số, phát hành bản điện tử theo đúng quy định của Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư. Trường hợp kết quả giải quyết là văn bản hành chính thì phải tạo dự thảo trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, chuyển ban hành để bộ phận văn thư đơn vị vào sổ văn bản trên Hệ thống quản lý văn bản và điều hành.

Điều 16. Trả kết quả

1. Sau khi có kết quả giải quyết hồ sơ, công chức xử lý hồ sơ chuyển trả kết quả về Bộ phận Một cửa và cập nhật thông tin, kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Kết quả giải quyết TTHC phải bao gồm bản điện tử và bản giấy, trừ trường hợp quy định chỉ có bản kết quả giải quyết điện tử hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử.

2. Kết quả giải quyết TTHC bản điện tử được trả cho cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân và qua địa chỉ thư điện tử của cá nhân, tổ chức trừ trường hợp TTHC theo quy định của pháp luật phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

3. Đối với kết quả giải quyết TTHC bản giấy:

a) Khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ từ công chức xử lý hồ sơ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa ký xác nhận vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ giấy (nếu có, được lưu cùng hồ sơ gốc tại đơn vị chuyên môn xử lý hồ sơ).

b) Khi công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa thì đề nghị đại diện tổ chức, cá nhân ký và ghi cụ thể thời gian nhận kết quả vào Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (liên 01) và Sổ theo dõi hồ sơ một cửa (nếu có) của Bộ phận Một cửa.

4. Trường hợp phải xuất trình hoặc nộp hồ sơ giấy đối với hồ sơ đã nộp trực tuyến khi nhận kết quả, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện kiểm tra đối chiếu bản sao chụp đã nộp trực tuyến với bản chính theo các yêu cầu tại khoản 2 Điều 8 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP (nếu không đảm bảo yêu cầu thì

sao chụp giấy tờ chuyển sang bản điện tử), ký số cá nhân vào góc trên bên trái trang đầu tiên tài liệu điện tử theo đúng quy định và cập nhật thay thế thành phần hồ sơ đã nộp trực tuyến vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

5. Khi hồ sơ được giải quyết xong và có kết quả thì công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa chủ động sử dụng chức năng thông báo hồ sơ đã xử lý xong trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, gọi điện thoại hoặc dùng các hình thức phù hợp khác theo quy định để thông báo cho tổ chức, cá nhân biết, đến nhận kết quả giải quyết hồ sơ. Trường hợp hồ sơ được giải quyết trễ hơn thời gian hẹn trả thì trả kết quả kèm theo văn bản xin lỗi của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ.

6. Khi đến nhận kết quả trực tiếp, cá nhân, tổ chức xuất trình Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Trong trường hợp mất Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì sử dụng giấy tờ tùy thân như theo quy định để nhận kết quả.

Điều 17. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

1. Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC thực hiện theo quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ, đảm bảo các nguyên tắc:

- a) Định dạng điện tử phải tuân thủ tiêu chuẩn kỹ thuật.
- b) Hồ sơ số hóa phải có giá trị pháp lý như bản giấy.
- c) Được tích hợp, lưu trữ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để phục vụ tra cứu, sử dụng.

2. Hồ sơ TTHC: Giấy tờ do cá nhân, tổ chức nộp, bao gồm tờ khai, văn bản pháp lý, tài liệu chứng minh điều kiện thực hiện TTHC theo quy định của từng TTHC.

3. Kết quả giải quyết: Quyết định, chứng nhận, văn bằng, kết luận hoặc văn bản hành chính khác do Bộ GDĐT cấp.

4. Tài liệu liên quan: Văn bản trao đổi giữa các cơ quan, hồ sơ kiểm tra, thẩm định, phê duyệt.

18. Lưu trữ hồ sơ giải quyết TTHC và theo dõi

1. Hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được lưu trữ theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật có liên quan.

2. Hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được lưu trữ điện tử, do Cục Khoa học, Công nghệ và Thông tin quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và phải

đáp ứng yêu cầu quy định tại Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử.

3. Sở theo dõi hồ sơ (Mẫu số 06) được cập nhật đầy đủ thông tin: mã số hồ sơ, ngày trả kết quả, phương thức trả, và tình trạng nhận kết quả.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Kinh phí

Kinh phí thực hiện Quy chế này được bố trí từ ngân sách nhà nước cấp cho Bộ GDĐT theo quy định pháp luật hiện hành về quản lý ngân sách.

Văn phòng lập kế hoạch kinh phí hàng năm, trình Bộ trưởng phê duyệt, bao gồm chi phí vận hành, bảo trì thiết bị, và đào tạo nhân sự.

Điều 20. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng, các Vụ, Cục và các 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 Vụ, Cục và đơn vị có liên quan thuộc Bộ kịp thời phản ánh những vướng mắc, khó khăn và đề xuất giải pháp, gửi về Văn phòng để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Bộ xem xét, điều chỉnh Quy chế cho phù hợp./.

