

Số: /2023/QĐ-UBND

Hà Tĩnh, ngày tháng năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động  
của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÀ TĨNH**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 26/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18/6/2020;*

*Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 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 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 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 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 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 23/4/2018 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 01/2022/TT-VPCP ngày 02/5/2022 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 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 Ủy ban nhân dân tỉnh và báo cáo thẩm định của Sở Tư pháp số 142/BC-STP ngày 19/5/2023 (trên cơ sở ý kiến thống nhất bằng phiếu biểu quyết trên Hệ thống hồ sơ công việc (HSCV) của các thành viên UBND tỉnh).

## **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh.

**Điều 2.** Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Tĩnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các sở, ban, ngành cấp tỉnh; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện Quy chế này.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 20/9/2023.

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

### **Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm soát TTHC-VPCP;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL - BTP;
- Thường trực: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Sở Tư pháp;
- Chánh VP, các PCVP;
- Trung tâm Công báo - Tin học tỉnh.
- Lưu: VT, NC<sub>1</sub>.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Hồng Lĩnh**

**QUY CHẾ****Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa  
các cấp trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh**

(Kèm theo Quyết định số /2023/QĐ-UBND ngày / /2023  
của UBND tỉnh Hà Tĩnh)

**Chương I****NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy chế này quy định về: tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh. Thẩm quyền, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh. Quyền hạn và nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan hành chính nhà nước được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp và nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh (gọi chung là “người làm việc tại Bộ phận Một cửa”).

2. Những nội dung không được quy định tại Quy chế này thì thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 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 ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 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 và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh.
2. Các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh.
3. Ủy ban nhân dân huyện, thành phố, thị xã (sau đây viết tắt là UBND cấp huyện).
4. Các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện.
5. Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là UBND cấp xã).

6. Cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

7. Các tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

8. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

### **Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính**

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.

2. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.

3. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.

4. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

6. Cán bộ, công chức, viên chức cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật; chịu sự kiểm soát trực tiếp về hoạt động giải quyết thủ tục hành chính của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và giám sát, kiểm tra, thanh tra của cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính mà Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

8. Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương, cơ sở phải được niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời, đúng theo quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã công bố và đang có hiệu lực thi hành.

9. Việc hướng dẫn, tiếp nhận, yêu cầu bổ sung, trả hồ sơ trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính phải được lập phiếu theo mẫu ban hành kèm theo Quy chế này.

## **Chương II BỘ PHẬN MỘT CỬA**

### **Điều 4. Tổ chức Bộ phận Một cửa**

1. Bộ phận Một cửa cấp tỉnh có tên gọi là Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Hà Tĩnh, là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, có con dấu và tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được

giao. Cơ sở vật chất, trụ sở, trang thiết bị, máy móc, kỹ thuật của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh bảo đảm và quản lý.

2. Bộ phận Một cửa cấp huyện có tên gọi là Trung tâm Hành chính công cấp huyện thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện. Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện bảo đảm và quản lý trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng.

3. Bộ phận Một cửa của Ủy ban nhân dân cấp xã có tên gọi là “Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả” cấp xã.

4. Người đứng đầu cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương chỉ đạo việc bố trí cán bộ, công chức, viên chức đến Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đối với những thủ tục hành chính do Thủ tướng Chính phủ quy định được tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp.

## **Điều 5. Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Bộ phận Một cửa**

### **1. Chức năng**

Bộ phận Một cửa có chức năng làm đầu mối để thực hiện việc hướng dẫn, số hóa, tiếp nhận, giám sát, đôn đốc và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo Quy chế do Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành và quy định của pháp luật có liên quan.

### **2. Nhiệm vụ**

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử, mã QR 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, số hóa 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, viên chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

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 Người làm việc tại Bộ phận Một cửa được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

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 Người làm việc tại Bộ

phận Một cửa, 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; chuyên 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) Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

### 3. Quyền hạn

a) Đề nghị các cơ quan 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 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 tham gia Bộ phận Một cửa xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Bộ phận Một cửa về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan;

d) Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp; tổ chức hoặc phối hợp thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng thông tin và phần mềm ứng dụng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này.

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

### **Điều 6. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa**

1. Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa.

Được thừa lệnh người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền ký các văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

2. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, người đứng đầu Bộ phận Một cửa làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa cấp đó để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn tại Bộ phận Một cửa.

3. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của Người làm việc tại Bộ phận Một cửa và hàng tháng thông

báo cho cơ quan chủ quản Người làm việc tại Bộ phận Một cửa biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay thế Người làm việc tại Bộ phận Một cửa vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

4. Giao nhiệm vụ cho cấp phó, công chức, viên chức, người lao động phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

5. Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử của Người làm việc tại Bộ phận Một cửa xem xét, xử lý hành vi vi phạm của Người làm việc tại Bộ phận Một cửa và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của Người làm việc tại Bộ phận Một cửa được biết.

6. Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử Người làm việc tại Bộ phận Một cửa để kịp thời tăng, giảm số lượng Người làm việc tại Bộ phận Một cửa khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp Người làm việc tại Bộ phận Một cửa được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

7. Công khai tại trụ sở của Bộ phận Một cửa các cấp họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Bộ phận Một cửa; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của Người làm việc tại Bộ phận Một cửa, người được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

8. Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, công chức, viên chức xảy ra tại Bộ phận Một cửa.

9. Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa và tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ sở Bộ phận Một cửa.

10. Quản lý, trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Bộ phận Một cửa theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính.

## **Điều 7. Người làm việc tại Bộ phận Một cửa**

### **1. Tại cấp tỉnh**

a) Trên cơ sở phương án nhân sự theo đề xuất của các các sở, ban, ngành cấp tỉnh (bao gồm Danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian cử dự kiến), Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt danh sách nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh gồm 01 Giám đốc là 01 lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc tương đương và không quá 02 Phó

Giám đốc là 02 lãnh đạo cấp phòng thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh. Giám đốc và Phó Giám đốc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định bổ nhiệm.

c) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh cử cán bộ, công chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị máy móc, hệ thống mạng của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

## 2. Tại cấp huyện (Trung tâm Hành chính công cấp huyện)

a) Phòng, ban chuyên môn cấp huyện xây dựng phương án nhân sự gửi Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện tổng hợp Danh sách nhân sự cử đến làm việc tại Trung tâm Hành chính công cấp huyện, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện phê duyệt;

b) Người đứng đầu Trung tâm Hành chính công cấp huyện là lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện và là đầu mối theo dõi công tác kiểm soát thủ tục hành chính; việc bổ nhiệm người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu Trung tâm Hành chính công cấp huyện do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định.

c) Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện cử cán bộ, công chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Trung tâm Hành chính công cấp huyện và thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công của Người đứng đầu Trung tâm Hành chính công cấp huyện.

## 3. Tại cấp xã

a) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp chỉ đạo, phụ trách. Trong trường hợp cần thiết, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định phân công một Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã đến làm việc trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã để điều hành và ký duyệt tại chỗ tất cả các kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

b) Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã quy định tại Luật Cán bộ, công chức do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương.

## **Điều 8. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của người làm việc tại Bộ phận Một cửa**

### 1. Tiêu chuẩn

a) Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức, viên chức, lực lượng vũ trang.

b) Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh, cấp huyện đã được bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên; có thâm niên công tác tối thiểu 03 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ.

c) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao.



d) Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

## 2. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính; sử dụng tài khoản giao dịch điện tử đã được cấp để đăng nhập vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử để theo dõi, giải quyết hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định và đảm bảo hiệu quả.

c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính 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. Hướng dẫn, hỗ trợ để tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

d) Tiếp nhận, số hoá, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; kiểm tra hồ sơ, gửi các thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân theo các thông tin tổ chức, cá nhân đã đăng ký thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; 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 thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của bộ, ngành, địa phương; báo cáo Thủ trưởng cơ quan giải quyết thủ tục hành chính khi phát hiện các hành vi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính không đúng mục đích, các dấu hiệu gây ảnh hưởng đến an toàn, an ninh thông tin để kịp thời xử lý.

e) Tuân thủ Luật An toàn thông tin mạng, Luật An ninh mạng và các quy định pháp luật liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân khi thực hiện thu thập, truy cập dữ liệu thông tin cá nhân của tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

g) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

h) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan nơi cử/phân công đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

i) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan.

## 3. Quyền lợi

a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân.

b) Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác ở trong nước, nước ngoài theo quy định của pháp luật.

c) Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật).

d) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) tại cơ quan đã cử đến Bộ phận Một cửa.

đ) Được hưởng chính sách đặc thù theo quy định pháp luật và của UBND tỉnh Hà Tĩnh.

4. Thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa

Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa tối thiểu từ 06 tháng trở lên và không quá 24 tháng mỗi đợt, trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 9 Quy chế này và quy định pháp luật có liên quan về quản lý, sử dụng cán bộ, công chức, viên chức và lao động (không áp dụng đối với nhân viên của Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ BCCI).

Trường hợp thay đổi công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa (đủ thời hạn 06 tháng trở lên) thì Thủ trưởng cơ quan đề nghị lập danh sách công chức, viên chức thay thế trình cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

5. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp kịp thời có giải pháp động viên, khích lệ Người làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp dựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

### **Điều 9. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức**

1. Cử cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 8 Quy chế này đến công tác tại Bộ phận Một cửa.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa.

3. Phối hợp với Bộ phận Một cửa xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

4. Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa trước 01 ngày so với ngày hẹn trả về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

6. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Bộ phận Một cửa.

7. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

8. Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa công tác; có phương án bố trí dự phòng

ít nhất 01 cán bộ, công chức, viên chức không chuyên trách để kịp thời thay thế cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút công chức từ Bộ phận Một cửa khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tăng, giảm hoặc quá ít (nếu tạm thời rút công chức về thì phải trao đổi với Bộ phận Một cửa để có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết). Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế.

9. Hàng tháng hoặc quý, quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính với Bộ phận Một cửa được thu tại Bộ phận Một cửa (nếu có).

10. Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Quy chế này và các quy định khác có liên quan (nếu có).

### **Điều 10. Bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa**

1. Bộ phận Một cửa được bố trí ở vị trí thuận tiện, dễ tìm, diện tích phù hợp để thực hiện nhiệm vụ, quy mô diện tích phù hợp với số lượng giao dịch giải quyết tại Bộ phận Một cửa trong ngày.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện căn cứ vào tình hình tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thực tế tại địa phương mình để bố trí vị trí, diện tích hợp lý, ưu tiên việc nâng cấp, cải tạo trụ sở làm việc đã có hoặc thuê, hoán đổi công năng sử dụng của công trình sẵn có để tránh lãng phí. Trường hợp xây dựng trụ sở mới phải được sự đồng ý của cơ quan có thẩm quyền và tuân thủ quy định của pháp luật về đầu tư, xây dựng và pháp luật khác có liên quan.

#### **2. Trang thiết bị**

a) Căn cứ vào tính chất công việc và tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị và tiêu chuẩn, định mức về máy móc, thiết bị trang bị cho cơ quan nhà nước, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp quyết định theo thẩm quyền về trang thiết bị, phương tiện làm việc của Bộ phận Một cửa, đáp ứng nhu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

b) Tại Bộ phận Một cửa: bố trí khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với một hoặc một số lĩnh vực khác nhau, trong đó căn cứ quy mô, diện tích có thể tổ chức quầy hướng dẫn hoặc quầy dành riêng cho người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy tính có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến; lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa có kết nối với cơ quan nhà nước cấp trên và trong toàn hệ thống; bố trí khu vực đặt các trang thiết bị: máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin một cửa điện tử; các màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đánh giá mức độ hài lòng; thiết bị số hóa hồ sơ, tài liệu. Khuyến khích việc tích hợp các

dịch vụ tiện ích để hỗ trợ, phục vụ nhu cầu của tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch tại Bộ phận một cửa.

c) Đối với các trang thiết bị, máy móc kỹ thuật chuyên ngành, có tính đặc thù của cơ quan nào thì cơ quan đó phải tự bố trí và trao đổi, thống nhất với cơ quan trực tiếp quản lý Bộ phận Một cửa để quản lý, sử dụng phù hợp.

3. Trường hợp thuê mặt bằng, thiết bị phục vụ cho hoạt động của Bộ phận Một cửa thì cơ chế thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành và phải đáp ứng được khoản 1, khoản 2 điều này.

### **Điều 11. Thời gian làm việc của Bộ phận Một cửa**

1. Bộ phận Một cửa các cấp làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần trừ các ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định.

Thủ trưởng các sở, ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã căn cứ vào tình hình thực tế tại cơ quan, địa phương, cơ sở để quyết định làm việc ngày thứ Bảy hàng tuần đối với các đơn vị cụ thể thuộc quyền quản lý. Không bố trí làm việc ngày thứ Bảy đối với các cơ quan, đơn vị không có hoặc có ít hồ sơ giao dịch phát sinh.

2. Thời gian làm việc trong ngày: theo thông báo của UBND tỉnh Hà Tĩnh. Riêng đối với buổi sáng ngày làm việc đầu tiên của tháng: thời gian làm việc bắt đầu từ 9 giờ 30 phút để các công chức, viên chức thực hiện chào cờ và sinh hoạt chi bộ tại đơn vị.

### **Điều 12. Cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ Bưu chính công ích (BCCI)**

1. Căn cứ tình hình thực tế và trên cơ sở khả năng đáp ứng về cơ sở vật chất, nhân lực và khả năng đảm nhận các nhiệm vụ của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định việc thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

Quyền hạn, trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích khi thực hiện các công việc theo hình thức thuê dịch vụ tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo hợp đồng đã được ký kết với cơ quan có thẩm quyền, bảo đảm đúng quy định của pháp luật và thực hiện hiệu quả các nội dung đổi mới theo Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC ban hành kèm theo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ.

#### **2. Thẩm quyền thuê dịch vụ**

a) Tại cấp tỉnh: Văn phòng UBND tỉnh đối với Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh đặt tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

b) Tại cấp huyện, cấp xã: Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện đối với Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

Văn phòng UBND tỉnh, Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện, thực hiện ký kết với Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ Bưu chính công ích để thực hiện chuyển giao một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số

hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa theo cấp mình và thực hiện thanh quyết toán theo quy định của pháp luật hiện hành.

3. Hình thức thuê dịch vụ: đấu thầu theo quy định của pháp luật.

4. Giá, đơn giá cung cấp dịch vụ thủ tục hành chính được xác định trên cơ sở định mức kinh tế - kỹ thuật, định mức chi phí do cơ quan có thẩm quyền ban hành theo quy định của pháp luật về giá và quy định của các pháp luật khác có liên quan. Trường hợp cơ quan có thẩm quyền chưa ban hành giá, đơn giá thì căn cứ vào các định mức chi phí theo quy định của pháp luật và tình hình thực tế để thực hiện. Trường hợp thủ tục hành chính có thu phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác thì thực hiện theo mức phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác do Nhà nước quy định”.

5. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích chịu trách nhiệm đào tạo nguồn nhân lực cung ứng dịch vụ cho cơ quan nhà nước tại Bộ phận Một cửa và chịu trách nhiệm trước pháp luật về chất lượng dịch vụ cung ứng.

6. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của nhân viên doanh nghiệp bưu chính công ích khi được giao thực hiện một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa:

a) Tiêu chuẩn, trách nhiệm: có bằng cấp, chứng chỉ phù hợp với một trong các lĩnh vực, ngành hoặc nhóm ngành của đơn vị chuyển giao; phải có thời gian học việc và tập sự tại vị trí công việc được chuyển giao tối thiểu 03 tháng và phải có văn bản xác nhận đủ năng lực thực hiện nhiệm vụ được giao của cơ quan, đơn vị trực tiếp chuyển giao nhiệm vụ; được người có thẩm quyền phê duyệt đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa, nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải tuân thủ và thực hiện đầy đủ trách nhiệm, các nội dung công việc thuộc phạm vi được giao theo quy định tại Quy chế này.

b) Thời hạn làm việc của nhân viên doanh nghiệp bưu chính công ích: phải có cam kết làm việc ổn định, lâu dài trên 05 năm tại Bộ phận Một cửa các cấp. Trường hợp thay đổi, chuyển vị trí phải báo cáo cơ quan có thẩm quyền trước 03 tháng và phải có người khác thay thế để học việc, tập sự các công việc được chuyển giao.

### **Chương III**

#### **QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Điều 13. Cách thức nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa**

Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn một trong các cách thức sau đây để nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

3. Trực tuyến tại **Cổng dịch vụ công Quốc gia (dichvucong.gov.vn)** hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh Hà Tĩnh (**dichvucong.hatinh.gov.vn**).

#### **Điều 14. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức quy định tại khoản 1 khoản 2 Điều 13 Quy chế này, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa chịu trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; số hóa và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

a) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, Người làm việc tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả theo Mẫu số 01 kèm theo Quy chế này cho tổ chức, cá nhân.

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, Người làm việc tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do trong phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo Mẫu số 02 kèm theo Quy chế này.

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, Người làm việc tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do trong phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 03 kèm theo Quy chế này.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh quy định tại khoản 3 Điều 13 của Quy chế này, Người làm việc tại Bộ phận Một cửa xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ:

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa đúng hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, Người làm việc tại Bộ phận Một cửa 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 giải quyết.

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn, gọi điện thoại trực tiếp tới người dân qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh;

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy định.

3. 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 Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp

nhận, người tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì trích xuất, in và cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Người được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại trụ sở Bộ phận Một cửa và tại cơ quan có thẩm quyền không được yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hoá.

6. Căn cứ việc triển khai số hóa, kết nối, chia sẻ, liên thông dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và Công Dịch vụ công quốc gia, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh sẽ xem xét, quyết định mở rộng phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp thuộc phạm vi quản lý phù hợp với tình hình thực tiễn.

7. Trường hợp thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì cán bộ, công chức, viên chức thực hiện thêm một số nhiệm vụ theo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của 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.

8. Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử.

a) Thời hạn bảo quản hồ sơ thủ tục hành chính điện tử được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật chuyên ngành.

b) Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được lưu trữ điện tử và do cơ quan có thẩm quyền giải quyết quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

### **Điều 15. Quy định việc bổ sung hồ sơ của tổ chức, cá nhân**

Việc yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa được quy định như sau:

1. Khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa hoặc qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh hoặc qua dịch vụ Bưu chính công ích mà còn thiếu hoặc không đúng thành phần hồ sơ so với Quyết định công bố Danh mục và Quy trình nội bộ giải quyết

thủ tục hành chính đang có hiệu lực thi hành thì phải bổ sung hồ sơ theo Mẫu số 02 kèm theo Quy chế này.

2. Công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm viết Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ theo Quy chế này cho tổ chức, cá nhân. Mỗi hồ sơ chỉ thực hiện 01 lần bổ sung hồ sơ.

3. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính, cán bộ, công chức, viên chức không được tự ý đặt ra thêm thủ tục, hồ sơ, giấy tờ ngoài thành phần hồ sơ đã công bố, đảm bảo chỉ nhận đúng, nhận đủ thành phần, số lượng hồ sơ theo quy định.

### **Điều 16. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 14 Quy chế này, công chức, viên chức, nhân viên bưu chính công ích tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ phải chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

2. 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.

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, công chức, viên chức, nhân viên bưu chính công ích tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền đó trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định.

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nêu tại khoản 2 khoản 3 Điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

### **Điều 17. Giải quyết thủ tục hành chính**

1. Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. 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, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ

a) Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.



b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh hoặc thông báo các nội dung trên cho Bộ phận Một cửa trong trường hợp chưa có Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để theo dõi.

4. 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. Đối với hồ sơ TTHC có quy định thời gian giải quyết từ 03 ngày trở lên thì thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian; đối với hồ sơ TTHC có quy định thời gian giải quyết dưới 03 ngày thì thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

5. Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Bộ phận Một cửa trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền, gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

b) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

6. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp hành chính

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, theo thứ tự Bộ phận Một cửa xác định; cơ

quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

7. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính.

a) Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

b) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định từ khoản 1 đến khoản 5 Điều này; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

8. Các hồ sơ quy định tại khoản 1 khoản 2 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

9. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa, và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần, thời gian gia hạn không được quá 1/3 tổng thời gian giải quyết theo quy định của TTHC.

Căn cứ đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh đồng thời gửi thông báo, văn bản xin lỗi đến tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả bằng hình thức trực tiếp, qua hộp thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

10. Trong thời hạn 01 đến 03 ngày làm việc, kể từ ngày hồ sơ được chuyển đến các phòng chuyên môn để thẩm định, thẩm tra yêu cầu phải xem xét hồ sơ, nếu hồ sơ đủ điều kiện thì xử lý, trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện thì phải có văn bản yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ; nghiêm cấm việc gán đến ngày hẹn trả kết quả mới có văn bản yêu cầu bổ sung hồ sơ.

11. Trường hợp thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì cán bộ, công chức, viên chức thực hiện thêm một số nhiệm vụ theo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của 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.

### **Điều 18. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. 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.

2. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. 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; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Trường hợp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích thì thực hiện bàn giao cho đầu mối của doanh nghiệp bưu chính công ích để chuyển trả cho tổ chức, cá nhân có yêu cầu. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa đến nhận kết quả giải quyết TTHC theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết được lưu giữ tại Bộ phận Một cửa.

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được Bộ phận Một cửa 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.

5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các thủ tục hành chính khác theo quy định của pháp luật.

6. Trường hợp thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì cán bộ, công chức, viên chức thực hiện thêm một số nhiệm vụ theo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị

định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của 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.

### **Điều 19. Xin lỗi tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính**

#### 1. Trách nhiệm xin lỗi

Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1 khoản 3 khoản 5 khoản 6 Điều 2 Quy chế này chịu trách nhiệm thực hiện xin lỗi đối với tổ chức, cá nhân khi thời gian trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bị trễ hẹn so với phiếu hẹn trả kết quả hoặc do lỗi của công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa.

#### 2. Hình thức, cách thức xin lỗi

a) Việc xin lỗi được thực hiện bằng văn bản với từng hồ sơ cụ thể theo Mẫu số 04 kèm theo Quy chế này.

b) Không thực hiện việc xin lỗi chung trong một văn bản với nhiều hồ sơ cùng bị trễ hẹn.

c) Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1 khoản 3 khoản 5 khoản 6 Điều 2 Quy chế này chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả theo khoản 9 Điều 17 Quy chế này.

### **Điều 20. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong giải quyết hồ sơ chậm trả kết quả**

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và pháp luật có liên quan.

#### **Chương IV** **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **Điều 21. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện và UBND cấp xã**

1. Cử công chức, viên chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

2. Niêm yết, công khai các quy định, thủ tục hành chính đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác, dễ sử dụng theo quy định; công khai các chuẩn mực, các quy định hành chính để tạo thuận lợi cho việc giám sát.

3. Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về hoạt động của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, địa phương, cơ sở; việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến.

4. Kiểm tra, chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế, thiếu sót, thực hiện khen thưởng và kỷ luật đúng quy định. Chỉ đạo công chức, viên chức chuyên môn không tự ý tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ của tổ chức, cá nhân nếu hồ sơ chưa được nộp cho Bộ phận Một cửa.

5. Định kỳ hàng năm, các cơ quan liên quan chủ trì, phối hợp với Bộ phận Một cửa thực hiện việc khảo sát, lấy ý kiến tổ chức, cá nhân để cải tiến, nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn.

6. Tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả thực hiện theo yêu cầu của cơ quan cấp trên.

7. Tùy theo đặc điểm, tình hình thực tế của cơ quan, địa phương và quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh, Người đứng đầu các sở, ban, ngành cấp tỉnh hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định việc cử công chức lãnh đạo cấp phòng hoặc tương đương tới làm việc tại Bộ phận Một cửa để tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính và thừa ủy quyền của Người đứng đầu các sở, ban, ngành cấp tỉnh hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, ký các kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo thẩm quyền được phân cấp hoặc ủy quyền.

##### **Điều 22. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Chủ trì, triển khai và phối hợp theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; kịp thời tổng hợp báo cáo, tham mưu đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết các khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện.

2. Phối hợp với Sở Tài chính, Sở Nội vụ tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí chế độ, chính sách áp dụng đối với công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

3. Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố Danh mục, Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

4. Kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, phân công các sở, ban, ngành chủ trì xây dựng, trình cấp có thẩm quyền ban hành các Quy chế thực hiện liên thông nhóm thủ tục hành chính có liên quan với nhau để tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, đáp ứng mục tiêu, yêu cầu của công tác cải cách hành chính.

5. Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh đưa thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết vào thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Hành chính công cấp huyện, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và quy định của pháp luật để ngày càng nâng cao hiệu quả của việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

6. Hướng dẫn các sở, ban, ngành xây dựng dự thảo, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố Danh mục, Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã và quy trình nội bộ giải quyết liên thông nhóm thủ tục hành chính để thực hiện đồng bộ, thống nhất trên phạm vi toàn tỉnh.

7. Phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương hướng dẫn, tập huấn nghiệp vụ cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp.

8. Phối hợp, theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương xử lý theo thẩm quyền các phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính đảm bảo quy định của pháp luật hiện hành.

### **Điều 23. Trách nhiệm của Sở Nội vụ**

1. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh về tổ chức bộ máy, cơ chế hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh đáp ứng yêu cầu nâng cao hiệu quả, chất lượng của công tác cải cách hành chính đảm bảo theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức tập huấn các kỹ năng hành chính, kỹ năng giao tiếp và các kỹ năng cần thiết khác cho đội ngũ công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

3. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn công tác lưu trữ hồ sơ, dữ liệu điện tử đối với Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

### **Điều 24. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Phối hợp, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để ngày càng nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

2. Phối hợp, hướng dẫn việc kết nối, tích hợp để chia sẻ thông tin, dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với các phần mềm chuyên ngành khác phục vụ cho việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Quy chế này.

3. Tham mưu UBND tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận trực tuyến toàn trình và một phần trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và Công Dịch vụ công quốc gia.

4. Chủ trì, theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương và các cơ quan thông tấn báo chí trên địa bàn tỉnh thực hiện có hiệu quả công tác thông tin, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

### **Điều 25. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định bố trí ngân sách cho hoạt động thông tin, tuyên truyền, công tác quản lý, duy trì hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp theo phân cấp ngân sách; cho ý kiến việc ban hành chế độ, chính sách áp dụng đối với công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh đảm bảo theo quy định của pháp luật hiện hành, phù hợp khả năng cân đối ngân sách của địa phương.

### **Điều 26. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích**

1. Tổ chức thực hiện đầy đủ các nội dung quy định tại điểm b khoản 3 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Có hình thức thông tin kịp thời cho tổ chức, cá nhân về nội dung 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 theo quy định tại khoản 1 Điều 14 Quy chế này để tổ chức, cá nhân nắm bắt về tình trạng tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hoặc bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định.

### **Điều 27. Trách nhiệm của Ủy ban MTTQ Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội**

Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh Hà Tĩnh và các tổ chức chính trị - xã hội tuyên truyền, vận động để Nhân dân thực hiện các thủ tục hành chính ở Bộ phận Một cửa đạt hiệu quả; thực hiện giám sát hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật.

### **Điều 28. Điều khoản thi hành**

Các văn bản dẫn chiếu quy định tại Quy chế này trường hợp các văn bản này được cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ thì thực hiện theo văn bản mới ban hành.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh những vấn đề cần sửa đổi, bổ sung hoặc vướng mắc, khó khăn, đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung kịp thời./.

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) /CẤP  
HUYỆN/CẤP XÃ TRUNG TÂM PHỤC  
VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG (hoặc) BỘ  
PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:..... /TTPVHCC (BPTNTKQ)

Hà Tĩnh, ngày tháng năm 202...



**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**

Mã hồ sơ: 000.00.09.H27-....-..., Quyền số: , Số thứ tự .

Trung tâm Phục vụ hành chính công (Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của ....):

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Người nộp: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email: .....

Số CMND/CCCD/ Hộ chiếu: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1. ....

2. ....

Số lượng hồ sơ: 1(bộ).

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

Thời gian nhận hồ sơ: .... giờ .... phút, ngày .../.../20...

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: .... giờ .... phút, ngày .../.../20...

Đăng ký nhận kết quả tại: ....

*Mọi chi tiết liên hệ Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp ...Điện thoại .....*

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

.....

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

.....



## NỘP HỒ SƠ TRỰC TUYẾN

### - LỢI ÍCH:

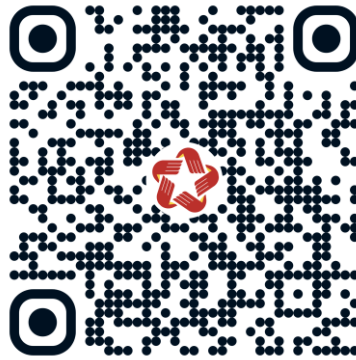
+ Có thể nộp hồ sơ ở nhà, ở cơ quan, công ty; ở mọi nơi có kết nối internet, qua điện thoại thông minh, ipad, máy vi tính...

+ Giảm chi phí về thời gian, không phải đi lại, không phải đến trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện, Bộ phận Một cửa cấp xã;...

### - CÁCH NỘP HỒ SƠ:

Truy cập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo địa chỉ:

<https://dichvucong.hatinh.gov.vn> hoặc <https://dichvucong.gov.vn>



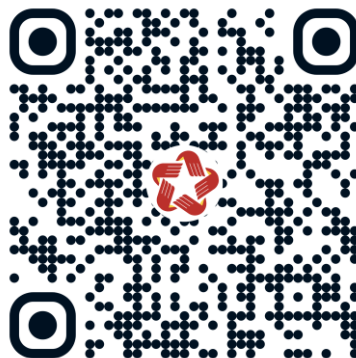
Đăng nhập/ký tài khoản -> tìm đúng thủ tục cần thực hiện -> kê khai thông tin, đính kèm file và gửi hồ sơ.

### - HƯỚNG DẪN ĐĂNG KÝ TÀI KHOẢN, TẠO HỒ SƠ..

Xem hướng dẫn chi tiết về Đăng ký tài khoản, Tạo hồ sơ, Gửi và quản lý hồ sơ tại mục **Hướng dẫn** trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh:



### - THANH TOÁN TRỰC TUYẾN HỒ SƠ TTHC



**Mẫu số 02**

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) /CẤP  
HUYỆN/CẤP XÃ TRUNG TÂM  
PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG  
(hoặc) 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 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)

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) /CẤP  
HUYỆN/CẤP XÃ TRUNG TÂM  
PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH  
CÔNG (hoặc) 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.....

**PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

**Mã hồ sơ:.....**

(Liên: Lưu/giao khách hàng)

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:.....

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:

.....  
.....  
.....

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

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**Ghi chú:**

- Phiếu được lập thành 02 liên; một liên giao cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ; một liên chuyên kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

- Cá nhân, tổ chức có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

**Mẫu số 4**

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) /CẤP  
HUYỆN/CẤP XÃ TRUNG TÂM  
PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH  
CÔNG (hoặc) BỘ PHẬN TIẾP  
NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../PXL-....

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

**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 số: .....

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*)