

Số: 17 /2026/QĐ-UBND

Nghệ An, ngày 10 tháng 4 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

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

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15, được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Luật số 87/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ 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 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

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 01/2023/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;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An tại Tờ trình số 501/TTr-VPUB ngày 30/3/2026.

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

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 Nghệ An.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 21./4/2026. Thay thế Quyết định số 21/2024/QĐ-UBND ngày 12/7/2024 ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Điều 3. 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 xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / *Signature*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm tra và TCTHPL - BTP;
- Cục Kiểm soát TTHC- 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;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Trung tâm PV HCC tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT (Nam). *Signature*

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Bùi Thanh An

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Nghệ An

(Kèm theo Quyết định số 17/2026/QĐ-UBND ngày 10 tháng 4
năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An)

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 Nghệ An; Quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) 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 TTHC 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 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng dịch vụ công quốc gia, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia và các quy định khác của pháp luật hiện hành có liên quan.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh.
- Các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh.
- Ủy ban nhân dân các xã, phường (sau đây viết tắt là UBND cấp xã).
- Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND cấp xã.

5. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính và tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

6. Các tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC.

7. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC theo quy định của pháp luật; doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng dịch vụ, nhân viên theo hợp đồng lao động được ký kết 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 TTHC

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 TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.

3. Giải quyết TTHC 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 TTHC 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 TTHC 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 TTHC theo quy định của pháp luật; chịu sự kiểm soát trực tiếp về hoạt động giải quyết TTHC 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 TTHC mà Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

8. TTHC 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 TTHC 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 bao gồm:

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An là tổ chức hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, có con dấu 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;

b) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Thanh tra tỉnh.

2. Bộ phận Một cửa cấp xã:

a) UBND cấp xã trình Hội đồng nhân dân cấp xã quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã là tổ chức hành chính thuộc UBND cấp xã, có con dấu và tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao;

b) UBND cấp xã quyết định việc bố trí các điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tại địa phương trên cơ sở diện tích tự nhiên, quy mô dân số, điều kiện kinh tế - xã hội của địa phương và số lượng hồ sơ TTHC.

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 TTHC 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, quyền hạn chung

- Công khai kịp thời, đầy đủ bằng phương tiện điện tử hoặc văn bản danh mục, nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và được thực hiện tại Bộ phận Một cửa theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC và quy định pháp luật có liên quan; đồng thời hỗ trợ tổ chức, cá nhân gặp khó khăn trong việc tiếp cận thông tin công khai trên phương tiện điện tử;

- Hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ theo quy định; số hóa, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật; thu phí, lệ phí, các nghĩa vụ tài chính (nếu có) theo quy định; từ chối tiếp nhận đối với hồ sơ chưa đúng quy định;

- 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 TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các TTHC được giao hoặc ủy quyền cho cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; đề nghị các cơ quan có thẩm quyền giải quyết và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC;

- Chủ trì theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị liên quan theo đúng quy trình được phê duyệt; yêu cầu cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý các hồ sơ đến hoặc quá hạn giải quyết;

- Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa hoặc liên quan đến cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên và cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết TTHC; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền đến tổ chức, cá nhân theo quy định;

- Phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan để tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá việc chấp hành kỷ luật công vụ, nội quy, quy chế làm việc đối với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa;

- Bố trí, quản lý, đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị đáp ứng yêu cầu hoạt động của Bộ phận Một cửa theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP. Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán nghĩa vụ tài chính, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác cho tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu theo mức giá được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

- Đề xuất các giải pháp đổi mới, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện TTHC; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về hoạt động của Bộ phận Một cửa và việc thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và theo quy định của pháp luật.

3. Ngoài các nhiệm vụ, quyền hạn tại Khoản 2 Điều này, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có chức năng tham mưu, giúp việc cho Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức thực hiện công tác kiểm soát TTHC trên địa bàn, gồm các nhiệm vụ sau:

- Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát TTHC, thực hiện TTHC của các cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, báo cáo theo quy định;

- Tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC và cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại địa phương; công tác truyền thông về cải cách TTHC;

- Có ý kiến đối với TTHC quy định trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của HĐND, Ủy ban nhân dân tỉnh;

- Kiểm soát chất lượng công bố, công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh; kiểm soát việc cung cấp TTHC trên môi trường điện tử đối với TTHC thuộc phạm vi giải quyết của địa phương;

- Nghiên cứu, đề xuất các chủ trương, chính sách, giải pháp, sáng kiến cải cách TTHC và quy định có liên quan; nhân rộng những mô hình mới, cách làm hay trong cải cách TTHC trình cấp có thẩm quyền quyết định; đánh giá và xử lý kết quả rà soát về TTHC theo quy định của pháp luật;

- Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định, TTHC, việc thực hiện TTHC thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh;

- Tham gia quản lý, vận hành Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, Cổng Dịch vụ công quốc gia; xây dựng, phát triển, quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, tỉnh; kết nối, liên thông, tích hợp, chia sẻ dữ liệu về giải quyết TTHC, thực hiện dịch vụ công phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh;

- Quản lý, xuất bản Công báo điện tử tỉnh.

4. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

a) Về theo dõi thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giám sát việc thực hiện TTHC

- Tham mưu Chủ tịch UBND cấp xã ban hành quy chế tổ chức hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;

- Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện TTHC của các tổ chức, cá nhân thuộc phạm vi quản lý của UBND cấp xã;

- Theo dõi, đôn đốc, giám sát quy trình giải quyết TTHC bảo đảm đúng quy định về chất lượng và thời gian; công tác phối hợp, liên thông giữa các cấp, các cơ quan trong quá trình giải quyết TTHC;

- Theo dõi, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC để cải thiện chất lượng phục vụ;

- Tổ chức tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ; theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá việc chấp hành nội quy, quy chế làm việc của nhân sự làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;

- Đề xuất các sáng kiến, giải pháp đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

b) Về hướng dẫn, hỗ trợ việc thực hiện TTHC

- Hướng dẫn tổ chức, cá nhân chuẩn bị, bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; kiểm tra tình trạng tài khoản định danh điện tử;

- Thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy hoặc hồ sơ điện tử; số hóa hồ sơ theo quy định; thu phí, lệ phí, các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);

- Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến;

- Cập nhật hồ sơ, các bước thực hiện vào phần mềm quản lý và chuyển đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết;

- Theo dõi, đôn đốc, trả kết quả giải quyết TTHC.

c) Về kiểm soát TTHC

- Tham mưu cho Ủy ban nhân dân, Chủ tịch UBND cấp xã ban hành chương trình, kế hoạch cải cách TTHC, kiểm soát TTHC tại địa phương;

- Kiểm soát quy định và việc thực hiện TTHC theo quy định của pháp luật;

- Thực hiện tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã hoặc liên quan đến đơn vị chuyên môn, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên thuộc thẩm quyền quản lý của UBND cấp xã trong quá trình giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật;

- Tổng hợp, báo cáo công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC.

d) Về xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi ứng dụng công nghệ thông tin tại UBND cấp xã

- Triển khai các nhiệm vụ về xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi ứng dụng công nghệ thông tin theo phân công của Chủ tịch UBND cấp xã;

- Tham mưu trình Chủ tịch UBND cấp xã ban hành và tổ chức thực hiện các chương trình, kế hoạch, đề án, dự án về công nghệ thông tin liên quan đến cung cấp dịch vụ công, giải quyết TTHC tại UBND cấp xã;

- Ban hành theo thẩm quyền hoặc trình Chủ tịch UBND cấp xã ban hành quy chế, quy trình, tài liệu hướng dẫn kỹ thuật về quản lý, vận hành các hệ thống thông tin, chương trình ứng dụng phục vụ hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và tổ chức thực hiện;

- Quản lý, vận hành, quản trị, tập huấn sử dụng, phân quyền tài khoản các hệ thống Công Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, tỉnh, các hệ thống thông tin, chương trình ứng dụng liên quan đến giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã theo quy định của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

- Quản lý, bảo đảm hạ tầng mạng và các thiết bị công nghệ thông tin tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã hoạt động thông suốt, bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng; kịp thời khắc phục sự cố đối với các hệ thống thông tin, mạng máy tính, phần mềm, cơ sở dữ liệu; phối hợp với cơ quan, đơn vị có chức năng, nhiệm vụ đảm bảo an toàn thông tin trong tỉnh trong trường hợp sự cố liên quan đến hệ thống cấp tỉnh;

- Quản lý cơ sở vật chất, trang thiết bị; thực hiện nâng cấp, sửa chữa, bảo trì, thay thế thiết bị phục vụ yêu cầu nhiệm vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo thẩm quyền;

- Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội tập huấn, hướng dẫn Tổ công nghệ số cộng đồng để hỗ trợ tổ chức, cá nhân trên địa bàn thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

đ) Các nhiệm vụ khác của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo quy định của pháp luật và phân công của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch UBND cấp xã.

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, đôn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết TTHC 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 TTHC 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 TTHC 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 TTHC 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, đơn vị cử 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 cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên 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 TTHC 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. Người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp được phân cấp, ủy quyền ký hợp đồng có thời hạn với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ hỗ trợ, nhân sự đáp ứng các điều

kiện chuyên môn, nghiệp vụ để đảm nhiệm một số vị trí việc làm thuộc nhóm nghiệp vụ chuyên môn dùng chung trong hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

8. 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.

9. 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.

10. 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 TTHC tại trụ sở Bộ phận Một cửa.

11. 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 TTHC, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

Điều 7. Người làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh

a) Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định bổ nhiệm, gồm 01 Giám đốc tương đương Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc do Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiêm nhiệm; không quá 03 Phó Giám đốc tương đương Trưởng phòng thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh;

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có công chức, viên chức, nhân viên thuộc quản lý của Trung tâm để thực hiện nhiệm vụ; cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cơ quan trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử đến; nhân sự của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng lao động được ký kết.

c) Trên cơ sở đề xuất nhân sự của cơ quan chuyên môn và cơ quan khác thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt danh sách nhân sự hoặc thay đổi nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Phương án nhân sự bao gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian cử dự kiến.

d) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh cử cán bộ, công chức, viên 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

a) Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã gồm Giám đốc tương đương Trưởng phòng; Phó Giám đốc tương đương Phó Trưởng phòng thuộc UBND cấp xã giúp Giám đốc thực hiện một hoặc một số nhiệm vụ cụ thể do Giám đốc phân công và chịu trách nhiệm trước Giám đốc và trước pháp luật về thực hiện nhiệm vụ được phân công. Số lượng Phó Giám đốc thực hiện theo quy định của Chính phủ;

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã có công chức, viên chức, nhân viên thuộc quản lý của Trung tâm, công chức, viên chức của các phòng chuyên môn, của cơ quan trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử đến thực hiện nhiệm vụ; nhân sự của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng lao động được ký kết;

c) Trên cơ sở đề xuất nhân sự của các Phòng chuyên môn cấp xã hoặc cơ quan, đơn vị cấp tỉnh có tổ chức chi nhánh đặt tại khu vực địa phương, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tổng hợp, trình Giám đốc Trung tâm phê duyệt danh sách nhân sự hoặc thay đổi nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã. Phương án nhân sự bao gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian cử dự kiến.

3. Người đứng đầu cơ quan trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử nhân sự hoặc triển khai phương án bố trí nhân sự thay thế hoặc dự phòng bằng nhân sự tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để tiếp nhận, giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền.

Điều 8. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Tiêu chuẩn

a) Có thâm niên công tác tối thiểu 02 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công theo dõi, có trình độ chuyên môn phù hợp, đáp ứng yêu cầu vị trí việc làm đối với cán bộ, công chức, viên chức;

b) Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng dịch vụ và nhân sự được ký kết đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả, hỗ trợ thực hiện TTHC phải đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định của Chính phủ về hợp đồng đối với một số loại công việc trong cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập và theo hợp đồng được ký kết;

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 TTHC;
- c) 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;
- d) Tiếp nhận, số hóa, 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;
- đ) 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, ngành, địa phương;
- e) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức, nhân viên trong quá trình thực thi nhiệm vụ;
- g) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử đến Bộ phận Một cửa;
- h) 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 Hội đồng nhân dân tỉnh Nghệ An.

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

Người đứng đầu cơ quan quản lý nhân sự được cử quyết định thời hạn thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa không ít hơn 12 tháng và không nhiều hơn 36 tháng mỗi đợt; trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 12 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Trường hợp thay đổi công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa (đủ thời hạn 12 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 cán bộ, công chức, viên chức 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 làm việc 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 TTHC liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ TTHC và trả kết quả giải quyết TTHC 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 TTHC 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, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết TTHC theo quy định.

5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa về lý do chậm giải quyết hồ sơ TTHC 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 TTHC 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. Thống nhất với Bộ phận Một cửa về số lượng, danh sách cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc; xây dựng và triển khai phương án bố trí nhân sự dự phòng hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc thẩm quyền quản lý của Bộ phận Một cửa để bảo đảm việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ được thực hiện liên tục, không bị gián đoạn trong trường hợp nhân sự được cử vắng mặt vì lý do nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác hoặc có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hồ sơ phát sinh. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được cử không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp, đơn vị chủ trì có trách nhiệm cử người khác thay thế theo đề nghị của Bộ phận Một cửa.

9. Hàng tháng hoặc quý, quyết toán phí, lệ phí thực hiện TTHC 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 UBND cấp xã căn cứ vào tình hình tiếp nhận hồ sơ TTHC 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, 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, TTHC; khu vực hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến; 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 vào 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 giải quyết TTHC cấp bộ, tỉnh; các màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, TTHC, tra cứu kết quả giải quyết TTHC, đánh giá mức độ hài lòng; thiết bị phục vụ số hóa hồ sơ, tài liệu; bố trí khu vực cung cấp dịch vụ hỗ trợ quy định tại Tiết 7 khoản 2 Điều 5 Quy chế này. 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.

Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch UBND cấp xã căn cứ vào tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị, địa phương để quyết định làm việc ngày thứ Bảy hàng tuần đối với các cơ quan, 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 Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An.

Điều 12. Cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ Bưu chính công ích

Căn cứ tình hình thực tế, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định việc thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định pháp luật về đấu thầu.

Chương III

QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT TTHC

Điều 13. Cách thức nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua các cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về TTHC:

1. 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.

Điều 14. Tiếp nhận hồ sơ TTHC

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 13 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa kiểm tra tình trạng tài khoản định danh điện tử và xem xét tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ, cập nhật các bước thực hiện vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

a) Kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số định danh (hoặc số hộ chiếu hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và số định danh của tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, tỉnh thông qua

việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống định danh và xác thực điện tử. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản định danh điện tử, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 01 cho công dân. Trường hợp ủy quyền thực hiện TTHC, tài khoản định danh điện tử được tạo lập là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền;

b) Kiểm tra dữ liệu điện tử của thành phần hồ sơ. Trường hợp các thành phần hồ sơ TTHC đã có dữ liệu điện tử bảo đảm giá trị pháp lý và có thể khai thác thông qua kết nối, chia sẻ giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin dùng chung, Cổng Dịch vụ công quốc gia thì tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa kiểm tra và chuyển vào hồ sơ TTHC điện tử cho tổ chức, cá nhân.

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 các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành;

c) Kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại khoản 3 Điều 16 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo **Mẫu số 02** kèm theo Quy chế này.

Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC theo **Mẫu số 03** kèm theo Quy chế này.

Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo **Mẫu số 01** kèm theo Quy chế này; sao chụp từng loại giấy tờ chuyển thành bản điện tử và dùng chữ ký số cá nhân được cấp để ký trên bản sao chụp điện tử, chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác với các nội dung theo bản giấy, cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại **Điều 16 Quy chế này**.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công quốc gia phản hồi tự động cho tổ chức, cá nhân để ghi nhận việc thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến và chuyển hồ sơ về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, tỉnh có thẩm quyền giải quyết. Trong vòng 02 giờ kể từ khi Cổng Dịch vụ công quốc gia phản hồi cho tổ chức, cá nhân, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, tỉnh có thông báo với cán bộ, công chức, viên chức, nhân

viên tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa để xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, người tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ trong một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền;

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, đúng quy định thì tiếp nhận và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại **Điều 16 Quy chế này**;

c) Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành. Việc thông báo được gửi đến tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua chức năng gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn điện thoại tự động của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Thời gian giải quyết TTHC được tính từ thời điểm hồ sơ đã được tiếp nhận đầy đủ, hợp lệ và được thể hiện trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Mỗi hồ sơ TTHC sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp 01 (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 TTHC tại Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết 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 cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên 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 17 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

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 TTHC tại Bộ phận Một cửa hoặc qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, 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 TTHC và Quy trình nội bộ giải

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

2. Người làm việc tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm lập 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 TTHC, cán bộ, công chức, viên chức có liên quan trong giải quyết TTHC 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 TTHC theo quy định tại Điều 14 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa 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 TTHC cấp bộ, 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. Trường hợp chuyển hồ sơ TTHC có chứa tài liệu, vật chứa bí mật nhà nước giữa các cơ quan qua dịch vụ bưu chính thì thực hiện qua Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước theo quy định tại Quyết định số 37/2021/QĐ-TTg ngày 18 tháng 12 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước.

Điều 17. Giải quyết TTHC

1. Sau khi nhận hồ sơ TTHC, 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 TTHC.

2. Cán bộ, công chức, viên chức kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà Bộ phận Một cửa chuyển đến; bóc tách, cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử của giấy tờ trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết TTHC hoặc thành phần hồ sơ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị.

Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải có tối thiểu các trường thông tin: Mã loại giấy tờ; số định danh của tổ chức, cá nhân, trường hợp cá nhân không có số định danh cá nhân thì phải bổ sung họ tên, năm sinh, ngày cấp, cơ quan cấp; tên giấy tờ; trích yếu nội dung chính của giấy tờ; thời hạn có hiệu lực; phạm vi có hiệu lực (nếu có). Các thông tin, dữ liệu khác được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Đối với TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, tỉnh; trả kết quả giải quyết TTHC. Trường hợp sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết TTHC 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 TTHC cấp bộ, tỉnh. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

4. Trường hợp hồ sơ TTHC theo quy định phải thực hiện thẩm tra, xác minh hoặc lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình giải quyết

a) Cán bộ, công chức, viên chức được phân công xử lý hồ sơ có trách nhiệm thực hiện việc thẩm tra, xác minh theo quy định. Quá trình thẩm tra, xác minh được lập thành hồ sơ, bảo đảm đầy đủ thông tin và được lưu vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, tỉnh. Trường hợp cần có sự tham gia của tổ chức, cá nhân để phục vụ việc thẩm tra, xác minh, cơ quan giải quyết TTHC có trách nhiệm thông báo cụ thể về thời gian, địa điểm, thành phần và nội dung cần xác minh cho tổ chức, cá nhân qua tài khoản hoặc qua chức năng, gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn điện thoại tự động của Công Dịch vụ công quốc gia;

b) Việc lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan được thực hiện theo phương thức gửi văn bản điện tử thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, tỉnh hoặc văn bản giấy theo quy định pháp luật, trong đó nêu rõ nội dung, thời hạn lấy ý kiến và phương thức trả lời;

c) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được xin ý kiến bằng văn bản theo thời hạn quy định và chịu trách nhiệm về nội dung trả lời. Trường hợp quá thời hạn mà chưa có văn bản trả lời, cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý theo quy định;

d) Toàn bộ quá trình thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến (bao gồm thông tin về cơ quan lấy ý kiến, cơ quan được lấy ý kiến, nội dung, thời hạn lấy ý kiến) và kết quả thực hiện (bao gồm kết quả thẩm tra, xác minh, kết quả trả lời của cơ quan, đơn vị liên quan) phải được số hóa, cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, tỉnh, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

5. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC trả lại hồ sơ cho Bộ phận Một cửa kèm theo thông báo bằng văn bản trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, tỉnh. Văn bản 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. 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. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ. Sau 15 ngày kể từ khi thông báo hoặc theo thời hạn quy định của pháp luật chuyên ngành, nếu tổ chức, cá nhân không hoàn thành việc hoàn thiện hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận Một cửa thực hiện đóng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, tỉnh.

6. Đối với hồ sơ dự kiến 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 theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hện lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu 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 TTHC cấp bộ, tỉnh, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 18. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

1. Kết quả giải quyết TTHC trình cấp có thẩm quyền ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả bản giấy và bản điện tử cho tổ chức, cá nhân, trừ trường hợp TTHC chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

Khi có kết quả giải quyết TTHC thành công, các hồ sơ, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC thì được sử dụng trong thực hiện các TTHC khác của tổ chức, cá nhân.

2. Kết quả giải quyết TTHC gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định. 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. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận Một cửa trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo thời gian, địa điểm, cách thức ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả. Kết quả giải quyết TTHC điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trừ trường hợp TTHC theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

4. Kết quả giải quyết TTHC điện tử được gắn mã số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh.

Mã số giấy tờ gồm hai thành phần là mã số định danh của cá nhân, tổ chức và mã loại giấy tờ, trong đó mã loại giấy tờ đối với kết quả giải quyết TTHC được

thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

5. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết TTHC 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.

6. Việc lưu trữ hồ sơ TTHC được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật về dữ liệu.

Điều 19. Xin lỗi tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC

1. Trách nhiệm xin lỗi

Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3, Điều 2 Quy chế này chịu trách nhiệm xin lỗi đối với tổ chức, cá nhân khi thời gian trả kết quả giải quyết TTHC bị trễ hạn 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 hạn;

c) Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3 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 TTHC kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả theo khoản 6 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. Khi nhận kết quả giải quyết TTHC, tổ chức, cá nhân kiểm tra nội dung kết quả giải quyết. Trường hợp phát hiện ra sai sót, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền thì Bộ phận Một cửa chuyển lại hồ sơ, kết quả và thông tin về sai sót đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết để đính chính, chậm nhất trong vòng 03 ngày làm việc chuyển lại kết quả cho Bộ phận Một cửa để trả cho tổ chức, cá nhân. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên cơ quan có thẩm quyền phải chịu chi phí liên quan đến đính chính theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết TTHC thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có 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 TTHC trả theo cách thức quy định tại khoản 2 Điều 13 Quy chế này bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của pháp luật có liên quan.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 21. Trách nhiệm của các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp xã

1. Niêm yết, công khai các quy định, TTHC 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.

2. 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 TTHC qua dịch vụ công trực tuyến.

3. 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.

4. 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 TTHC trên địa bàn.

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

6. Căn cứ nội dung Quy chế này, UBND cấp xã ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa cùng cấp và tổ chức triển khai thực hiện tại địa phương.

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

1. Căn cứ Quy chế này, chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và tổ chức thực hiện.

2. 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

muu đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết các khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện.

3. Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính, Sở Nội vụ tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh trình HĐND tỉnh chế độ, chính sách áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

4. Kiểm soát chất lượng, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố Danh mục TTHC, Quy trình nội bộ giải quyết TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

5. 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 TTHC có liên quan với nhau để tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết hồ sơ TTHC, đáp ứng mục tiêu, yêu cầu của công tác cải cách hành chính.

6. Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đề nghị các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh đưa TTHC 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 Phục vụ hành chính công 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.

7. 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 TTHC cấp tỉnh, cấp xã và quy trình nội bộ giải quyết liên thông nhóm TTHC để thực hiện đồng bộ, thống nhất trên phạm vi toàn tỉnh.

8. Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục TTHC được tiếp nhận trực tuyến toàn trình và một phần trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

9. Phối hợp với các Sở, ban, ngành, địa phương hướng dẫn, tập huấn nghiệp vụ cho người làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp.

10. 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 TTHC 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 Khoa học và Công nghệ 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 Khoa học và Công nghệ

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 TTHC 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 TTHC cấp bộ, tỉnh với các phần mềm chuyên ngành khác phục vụ cho việc giải quyết TTHC theo quy định tại Quy chế này.

Điều 25. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Căn cứ khả năng cân đối của ngân sách và thực tiễn các hoạt động, Sở Tài chính tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí cho các hoạt động thông tin, tuyên truyền, công tác quản lý, duy trì và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp theo phân cấp ngân sách.

Điều 26. Trách nhiệm của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

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 TTHC.

Điều 27. 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 khoản 4 Điều 7 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

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 TTHC hoặc bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định.

Điều 28. Trách nhiệm của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Nghệ An và các tổ chức chính trị - xã hội

Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Nghệ An và các tổ chức chính trị - xã hội tuyên truyền, vận động để Nhân dân thực hiện các TTHC 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 29. Điều khoản thi hành

Trường hợp các văn bản được dẫn chiếu quy định tại Quy chế 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/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

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

(hoặc)

..., ngày ... tháng ... năm...

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Số:... /GTN-TTPVHCC
(BPTNTKQ)

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

Mã vạch thể hiện mã số hồ sơ

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

.....
Tiếp nhận hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức:.....
Số định danh cá nhân/tổ chức:
Địa chỉ:
Số điện thoại: Email:.....
(Trường hợp ủy quyền thì cung cấp thêm thông tin của người ủy quyền,
bao gồm:

họ và tên, địa chỉ, số định danh cá nhân, số điện thoại, email, giấy tờ ủy
quyền).

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

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

Thời gian nhận hồ sơ:giờ.... phút, ngày ... tháng ...năm....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:.... giờ.... phút,
ngày....tháng....năm....

Đăng ký nhận kết quả tại¹:.....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:... Số thứ tự.....(nếu
có)

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ²

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
*(Ký và ghi rõ họ tên hoặc chữ ký số
nếu là biểu mẫu điện tử)*

¹ Việc nhận kết quả thực hiện theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

² Trường hợp nộp hồ sơ trực tiếp, người nộp hồ sơ ký, ghi rõ họ, chữ đệm và tên vào mục này. Trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia thì người nộp hồ sơ không phải ký vào mục này.

TÊN CẤP TỈNH/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

....., ngày tháng năm.....

Số:..... /PBS- TTPVHCC
(BPTNTKQ)

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức:.....

Số định danh cá nhân/tổ chức:.....

Mã hồ sơ (nếu có):.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại..... Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả..... yêu cầu Ông (Bà)/Tổ chứchoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

Lý do:

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông (Bà)/Tổ chức liên hệ với số điện thoại..... để được hướng dẫn.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên hoặc chữ ký số
nếu là biểu mẫu điện tử)

<p>TÊN CẤP TỈNH/CẤP XÃ TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG (hoặc) BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ -----</p>	<p>CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc -----</p>
<p>Số:..... /PTC-TTPVHCC (BPTNTKQ)</p>	<p>..., ngày tháng ... năm...</p>

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.....
 Tiếp nhận hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức:.....
 Số định danh cá nhân/tổ chức:.....
 Địa chỉ:
 Số điện thoại: Email:.....
 Mã hồ sơ (nếu có):.....
 Qua xem xét, Trung tâm Phục vụ hành chính công/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)/Tổ chức được biết và phối hợp thực hiện.

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
*(Ký và ghi rõ họ tên hoặc chữ ký số
 nếu là biểu mẫu điện tử)*

TÊN CẤP TỈNH
TÊN CƠ QUAN ĐƠN
VỊ/CẤP XÃ

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

.....
..., ngày tháng năm...

Số:..... /PXL

VĂN BẢN XIN LỖI VÀ ĐỀ NGHỊ GIA HẠN THỜI GIAN GIẢI QUYẾT

Kính gửi: Ông (Bà)/Tổ chức.....

Ngày...tháng.....năm....., (*tên cơ quan, đơn vị*) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết TTHC (*tên TTHC*) của Ông (Bà)/ Tổ chức; số định danh cá nhân/tổ chức...; mã số hồ sơ:.....;

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ:giờ..., ngày....tháng...năm...

Tuy nhiên đến nay, (*tên cơ quan, đơn vị*) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức đúng theo thời gian hẹn trả kết quả ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

Lý do:.....

(*Tên cơ quan, đơn vị*) xin trân trọng gửi lời xin lỗi đến Ông (Bà)/Tổ chức vì sự chậm trễ trong quá trình giải quyết hồ sơ có thể gây phiền hà, tốn kém về chi phí, công sức của Ông (Bà)/Tổ chức.

(*Tên cơ quan, đơn vị*) đề nghị được hẹn lại ngày trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông (Bà)/Tổ chức vào ngày ... tháng ... năm ...³

(*Tên cơ quan, đơn vị*) rất 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 hoặc chữ ký số
nếu là biểu mẫu điện tử*)

³ Thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả tối đa bằng thời gian giải quyết TTHC theo quy định.