

Số: 17 /QĐ-UBND

Phổ Thuận, ngày 16 tháng 02 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy chế về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “Một cửa, một cửa liên thông” tại UBND xã Phổ Thuận**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHỔ THUẬN**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 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 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 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 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc quy định sử dụng biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi;

Căn cứ Quyết định số 2040/QĐ-UBND ngày 16/11/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ngãi Công bố Danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và không tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi;

*Căn cứ Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc ban hành Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi;*

*Theo đề nghị của công chức Văn phòng - Thống kê UBND xã Phổ Thuận.*

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành Quy chế về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo cơ chế “Một cửa, một cửa liên thông” thuộc UBND xã Phổ Thuận..

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 361/QĐ-UBND ngày 28 tháng 12 năm 2020 của Ủy ban nhân dân xã ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “một cửa” của Ủy ban nhân dân xã Phổ Thuận.

**Điều 3.** Công chức Văn phòng - Thống kê; cán bộ, công chức UBND xã Phổ Thuận; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- UBND thị xã Đức Phổ;
- Văn phòng thị xã;
- Đảng ủy xã;
- TT HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- TT. UBMTTQVN xã;
- Các hội đoàn thể xã;
- Ban CHQS xã;
- Công an xã;
- 07 thôn;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Quang Thống**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ PHỔ THUẬN**

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

## **QUY CHẾ**

**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả  
giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “Một cửa, một cửa liên thông”  
tại Ủy ban nhân dân xã Phổ Thuận**

*Ban hành kèm theo Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 16 tháng 02 năm 2023  
của Ủy ban nhân dân xã Phổ Thuận)*

## **Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

### **Điều 1. Phạm vi áp dụng**

Quy chế này quy định về Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “Một cửa, một cửa liên thông” (gọi tắt là Bộ phận Một cửa) tại UBND xã Phổ Thuận.

### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa;
2. Cán bộ, công chức thuộc UBND xã Phổ Thuận;
3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.

### **Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Lấy sự phục vụ và sự hài lòng của cá nhân, tổ chức để làm tiêu chuẩn đánh giá chất lượng và hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa.
2. Quản lý tập trung, thống nhất về quy trình, phương thức tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đối với các thủ tục được đưa vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa.
3. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, đúng thời hạn, đúng pháp luật, đúng thẩm quyền, công bằng, bình đẳng, công khai, minh bạch, thuận tiện.
4. Phối hợp kịp thời trong việc luân chuyển, giải quyết hồ sơ liên thông, có ý kiến trao đổi khi nhận được yêu cầu phối hợp giải quyết thủ tục hành chính.
5. Cán bộ, công chức thực hiện trách nhiệm giải trình về hoạt động, việc thực thi công vụ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính; chịu sự kiểm soát trực tiếp về hoạt động giải quyết thủ tục hành chính của lãnh đạo UBND xã và giám sát, kiểm tra, thanh tra của cấp có thẩm quyền theo quy định pháp luật.
6. Đảm bảo đồng bộ giữa hồ sơ giấy với dữ liệu hồ sơ điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

**Điều 4. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Cán bộ, công chức 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 Ủy ban nhân dân xã không được thực hiện các hành vi sau:

a) Các hành vi không được làm quy định tại khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP), khoản 2 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 ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là Nghị định số 107/2021/NĐ-CP), khoản 2 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (sau đây gọi tắt là Nghị định số 45/2020/NĐ-CP) và quy định pháp luật liên quan.

b) Cố tình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết theo quy định pháp luật.

c) Trả hồ sơ, dùng giải quyết hồ sơ không đủ điều kiện hoặc trả kết quả giải quyết nhưng không thực hiện thông qua Bộ phận Một cửa đối với thủ tục hành chính đã được phê duyệt đưa vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa.

d) Yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện chuyển hồ sơ, mang hồ sơ đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền liên quan để giải quyết hoặc thực hiện việc xác minh, lấy ý kiến thay cho cơ quan nhà nước mà theo quy định trách nhiệm thực hiện thuộc về cán bộ, công chức của cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

đ) Ép buộc, gây tác động đến tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính từ bỏ quyền thực hiện thủ tục hành chính.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Các hành vi không được làm tại khoản 2 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, khoản 3 Điều 5 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định pháp luật liên quan.

b) Cố tình kê khai, cung cấp thông tin hồ sơ không trung thực, sử dụng giấy tờ giả mạo để lừa dối cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

c) Thực hiện trái pháp luật trong việc nhận ủy quyền, đại diện làm thay hồ sơ, nộp hồ sơ, nhận kết quả cho người khác tại Bộ phận một cửa.

d) Không tuân thủ theo sự hướng dẫn, điều hành trong việc thực hiện thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa.

**Điều 5. Thủ tục hành chính thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa**

Thủ tục hành chính được đưa vào thực hiện giải quyết theo cơ chế một cửa áp dụng theo Quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi về công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và không tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận một cửa của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

### **Điều 6. Tổ chức bộ phận một cửa**

1. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả trực thuộc Ủy ban nhân dân xã, có tên đầy đủ là: Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Có phòng làm việc riêng.

2. Tổ chức bộ máy của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã làm Trưởng Bộ phận, trực tiếp quản lý, chỉ đạo hoạt động tiếp nhận và trả kết quả.

- Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả gồm có 4 người, cụ thể: Công chức Văn phòng – Thông kê; công chức Tư pháp – Hộ tịch; công chức Địa chính – nông nghiệp - xây dựng và môi trường; công chức Văn hóa – Xã hội.

- Công chức Văn phòng – Thông kê được giao nhiệm vụ làm Tổ trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả: Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; tập hợp, đề xuất ý kiến, xây dựng kinh phí mua sắm trang thiết bị về Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, báo cáo định kỳ với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

3. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa; trách nhiệm của người đứng đầu, cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa; tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa được thực hiện theo quy định như sau:

a) Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa được thực hiện theo quy định tại Điều 8 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 4 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

b) Trách nhiệm của người đứng đầu tại Bộ phận Một cửa:

- Người đứng đầu Bộ phận Một cửa các cấp có trách nhiệm theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và theo quy định cụ thể của cơ quan, người có thẩm quyền quyết định thành lập Bộ phận Một cửa.

- Người đứng đầu Bộ phận Một cửa có trách nhiệm ban hành nội quy làm việc, bố trí thời gian đón tiếp, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết đúng quy định, hợp lý, đáp ứng nhu cầu tìm hiểu, thực hiện thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức và thực hiện công khai, niêm yết tại Bộ phận Một cửa để cá nhân, tổ chức biết.

- Trường hợp cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa có thái độ, tác phong, cư xử không đúng văn hóa công sở, văn hóa giao tiếp, dẫn đến gây phiền hà, bức xúc cho cá nhân, tổ chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết

quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thì người đứng đầu Bộ phận Một cửa có trách nhiệm xin lỗi cá nhân, tổ chức và nêu rõ lý do, cách thức khắc phục.

c) Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa; tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi và thời hạn làm việc của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa như sau:

- Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa; tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa được thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 10 và khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 6 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, khoản 1 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, quy định cụ thể của cơ quan, người có thẩm quyền đối với người làm việc tại Bộ phận Một cửa và quy định pháp luật có liên quan.

- Thời hạn làm việc: Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa tối thiểu từ 06 tháng trở lên và không nhiều hơn 24 tháng mỗi đợt, trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và quy định pháp luật có liên quan về quản lý, sử dụng cán bộ, công chức và lao động.

d) Chủ tịch UBND xã phê duyệt nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp theo quy định tại Điều 7 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 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và quy định pháp luật có liên quan.

4. Bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 7 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP đảm bảo đáp ứng tốt năng lực giải quyết số lượng hồ sơ thủ tục hành chính phát sinh hằng ngày và phù hợp với điều kiện thực tế, khả năng ngân sách địa phương.

### **Điều 7. Thời gian làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả**

1. Thời gian làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần. Căn cứ nhu cầu của cá nhân, tổ chức và điều kiện thực tế, Bộ phận Một cửa tham mưu lãnh đạo UBND xã quyết định lựa chọn các thủ tục hành chính, tổ chức làm việc 1/2 ngày hoặc cả ngày thứ Bảy hàng tuần (trừ ngày lễ, ngày tết và ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật) để tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và phải thông báo công khai rộng rãi, niêm yết tại Bộ phận Một cửa.

2. Thời gian làm việc buổi sáng từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ. Trong đó, thời gian phục vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức:

a) Buổi sáng: Từ 07 giờ 15 phút đến 11 giờ 15 phút.

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

Ngoài thời gian phục vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính nêu tại khoản 2 này, cán bộ, công chức thực hiện sắp xếp, phân loại, xử lý, nhập dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính vào phần mềm quản lý công việc;

rà soát cơ sở dữ liệu về thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực được phân công giải quyết và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao.

3. Trường hợp cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tham gia các cuộc họp tại cơ quan; tham gia họp, tập huấn do các cấp triệu tập trong giờ hành chính phải thông báo công khai để tổ chức, cá nhân đến liên hệ công việc biết, khỏi mất thời gian chờ đợi.

4. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thực hiện đúng thời gian làm việc tại khoản 1, khoản 2 Điều này. Việc chấp hành thời gian làm việc được đưa vào đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức hàng năm.

## **Chương II**

### **TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA**

#### **Điều 8. Phạm vi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa**

1. Tại cấp xã, Bộ phận Một cửa xã tiếp nhận:

a) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã theo Quyết định của UBND tỉnh Quảng Ngãi về công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và không tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận một cửa của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

b) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị xã, Chủ tịch UBND thị xã được giao tiếp nhận tại cấp xã theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh.

2. 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 và kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ban ngành, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia trên địa bàn tỉnh, thì thực hiện mở rộng phạm vi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa thực hiện theo quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ngãi.

#### **Điều 9. Công khai, hướng dẫn thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa**

1. Bộ phận Một cửa phải công khai đầy đủ, kịp thời toàn bộ thông tin về thực hiện thủ tục hành chính bằng màn hình điện tử để phục vụ tra cứu, tìm hiểu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính; kết hợp với việc công khai bằng các hình thức phù hợp khác để hướng dẫn cá nhân, tổ chức tìm hiểu, thực hiện thủ tục hành chính.

2. Trách nhiệm hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính của cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa:

a) Hướng dẫn cách tra cứu, tìm hiểu các thông tin về thực hiện thủ tục hành chính trên màn hình điện tử hoặc các hình thức khác tại Bộ phận Một cửa.

b) Cung cấp thông tin, tư vấn chính xác, đầy đủ, cụ thể về nội dung thực hiện theo đúng quy định pháp luật về thủ tục hành chính, quyết định công bố thủ tục hành chính của cấp có thẩm quyền và nội dung được công khai tại Bộ phận Một cửa.

c) Hướng dẫn việc chuẩn bị hồ sơ, giấy tờ, việc điền mẫu đơn, mẫu tờ khai; cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, trực tiếp, qua dịch vụ bưu chính và thanh toán trực tuyến.

3. Việc hướng dẫn cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua các cách thức sau:

a) Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc bằng văn bản.

b) Tư vấn qua số điện thoại đã công bố, công khai.

c) Trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của bộ, ban ngành và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

d) Bằng các bộ hồ sơ mẫu đặt tại Bộ phận Một cửa, bằng video mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức phù hợp khác.

4. Việc hướng dẫn bằng văn bản phải được lưu tại Bộ phận Một cửa. Người hướng dẫn phải chịu trách nhiệm hướng dẫn đầy đủ, chính xác và thống nhất một lần để cá nhân, tổ chức thực hiện theo quy định; trừ trường hợp cá nhân, tổ chức không thực hiện đúng theo nội dung đã hướng dẫn.

### **Điều 10. Cách thức cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính có quyền lựa chọn nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức sau đây:

a) Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

b) Thông qua dịch vụ bưu chính đối với những thủ tục hành chính áp dụng cách thức nộp hồ sơ, nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính, thông qua người đại diện, ủy quyền theo quy định pháp luật.

c) Trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của bộ, ban ngành và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đối với những thủ tục áp dụng cách thức thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến.

d) Qua số điện thoại đã được công bố, cách thức khác theo quy định pháp luật chuyên ngành (nếu có).

2. Bộ phận Một cửa có trách nhiệm tuyên truyền, hỗ trợ, khuyến khích việc nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến để tiết kiệm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức và thực hiện mục tiêu chuyên đổi số quốc gia.

### **Điều 11. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**



1. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ theo đúng quy định:

a) Trường hợp hồ sơ đã thực hiện đúng với quy định thì phải tiếp nhận, nhập thông tin hồ sơ vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc Hệ thống thông tin một cửa điện tử của bộ, ban ngành hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia (gọi tắt là Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính) và lập, gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử (trừ trường hợp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến) để cập nhật vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Đối với một số hồ sơ thủ tục hành chính, giấy tờ chuyên ngành theo quy định có tính chất đặc thù và khối lượng lớn không đảm bảo thực hiện quét (scan) hồ sơ giấy thành hồ sơ điện tử hoặc hồ sơ thủ tục hành chính đặc thù có số lượng phát sinh nhiều thì tiến hành nhập thông tin cần thiết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy định pháp luật.

b) Trường hợp hồ sơ còn thiếu, chưa đúng với quy định thì phải hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần cho cá nhân, tổ chức thực hiện bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, phải nêu rõ lý do bằng văn bản theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ.

d) Trường hợp tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính thì thực hiện kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại điểm a, b, c khoản 1 Điều này và quy định pháp luật có liên quan; việc gửi các thông tin hoặc Giấy, phiếu về tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ thực hiện khi cá nhân, tổ chức có yêu cầu thông qua dịch vụ bưu chính, thư điện tử (nếu có), qua mạng xã hội (khi được cho phép) theo quy định pháp luật.

đ) Trường hợp vì lý do khách quan dẫn đến số lượng hồ sơ nộp trực tiếp tại Bộ phận Một cửa tăng cao, vượt quá khả năng phục vụ, tiếp nhận trong buổi, trong ngày làm việc thì người đứng đầu Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thực hiện các biện pháp phù hợp để đảm bảo sự công bằng trong phục vụ, tiếp nhận hồ sơ và xử lý việc giải quyết thủ tục hành chính cho mọi cá nhân, tổ chức.

2. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính được nộp trực tuyến trên môi trường điện tử, cán bộ, công chức, ... thực hiện kiểm tra, hướng dẫn và thông báo tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho cá nhân, tổ chức không muộn hơn tám giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định có liên quan.

3. Trường hợp tiếp nhận theo cách thức được quy định tại điểm d khoản 1 Điều này thì thực hiện kiểm tra, tiếp nhận theo quy định pháp luật liên quan và yêu cầu, hướng dẫn của cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định.

4. 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 người có trách nhiệm thực hiện thêm một số nhiệm vụ theo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, cụ thể như sau:

a) Kiểm tra, xác thực tài khoản số của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (*hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế*) của người nước ngoài và mã số của tổ chức theo quy định. Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa có tài khoản số, người tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn thực hiện hoặc tạo tài khoản cho cá nhân, tổ chức. Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản số được xác định theo số định danh của cá nhân, tổ chức ủy quyền.

b) Thực hiện kiểm tra dữ liệu điện tử của các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính. Trường hợp thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử có giá trị pháp lý của cá nhân, tổ chức đã được kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin, Công Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thì cá nhân, tổ chức không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; người làm việc tại Bộ phận Một cửa kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử cho cá nhân, tổ chức. 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) Đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành mà chưa có dữ liệu điện tử, người làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện sao chụp, chuyển thành tài liệu điện tử trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác của các nội dung theo bản giấy. Ký số vào tài liệu đã được số hóa theo quy định trước khi chuyển hồ sơ đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

Đối với các thành phần hồ sơ chưa có dữ liệu điện tử còn lại thì triển khai thực hiện số hóa hồ sơ thủ tục hành chính theo quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh, hướng dẫn của bộ, ban ngành liên quan và quy định pháp luật có liên quan.

5. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận sẽ được cấp một mã số hồ sơ theo quy định và ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả để phục vụ cho cá nhân, tổ chức sử dụng mã số hồ sơ tra cứu tiến độ giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, qua tổng đài tin nhắn, qua mạng xã hội được cho phép.

6. Trường hợp thủ tục hành chính quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi nộp hồ sơ, cán bộ, công chức thực hiện tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trừ trường hợp cá nhân, tổ chức có yêu cầu nhưng phải thực hiện cập nhật hồ sơ, tình hình, kết quả giải quyết vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

7. Trường hợp cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa được phân công giải quyết, trả kết quả ngay tại chỗ (thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả) cho cá nhân, tổ chức thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết (xử lý thẩm định, thẩm tra, xác minh hồ sơ và phê duyệt kết quả giải quyết), trả kết quả ngay tại chỗ theo quy định tại Quy chế này và cập nhật hồ sơ, tình hình, kết quả giải quyết vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

### **Điều 12. Chuyển hồ sơ thủ tục hành chính đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

1. Ngay sau khi hoàn thành việc nhận hồ sơ, cán bộ, công chức tiếp nhận có trách nhiệm chuyển dữ liệu hồ sơ (*dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa*) đến cán bộ, công chức chuyên môn phụ trách giải quyết thủ tục hành chính thông qua phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và chuyển hồ sơ giấy ngay trong ngày làm việc theo đúng thời gian đã được phê duyệt trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính hoặc đầu giờ của ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

2. Hồ sơ giấy được chuyển đến cán bộ, công chức có trách nhiệm giải quyết phải đính kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (liên thứ hai), Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, trừ trường hợp hồ sơ được giải quyết trả kết quả ngay tại chỗ và hồ sơ trực tuyến toàn trình. Cán bộ, công chức có trách nhiệm giải quyết phải ghi đầy đủ thông tin ngày, giờ giao, nhận hồ sơ trên Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, sau đó luân chuyển trả lại cho công chức tiếp nhận hồ sơ cùng với kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thuộc cấp có thẩm quyền khác, cán bộ, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan cấp có thẩm quyền đó trong ngày làm việc theo đúng thời gian đã được phê duyệt trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính 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.

4. Việc chuyển hồ sơ đến cán bộ, công chức hoặc cơ quan có thẩm quyền giải quyết quy định tại Điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính hoặc bằng cách thức phù hợp bảo đảm nhanh chóng, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

### **Điều 13. Trách nhiệm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Ngay sau khi nhận được hồ sơ do Bộ phận Một cửa chuyển đến, cán bộ, công chức có trách nhiệm giải quyết xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng thời gian đã được phê duyệt trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp hồ sơ không quy định phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, cán bộ, công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình lãnh đạo UBND xã quyết định; cập nhật thông tin vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và chuyển trả kết quả

giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa để giao trả cho cá nhân, tổ chức.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến hồ sơ hoặc kiểm tra, đánh giá phương tiện, thiết bị, sản phẩm, hàng hóa trước khi trình cấp có thẩm quyền quyết định:

a) Cán bộ, công chức được giao xử lý hồ sơ phải thực hiện và sau đó cập nhật thông tin thực hiện vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

b) Kết quả thực hiện phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và lưu tại cơ quan giải quyết.

c) Trường hợp việc thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến hồ sơ hoặc kiểm tra, đánh giá phương tiện, thiết bị, sản phẩm cần có mặt trực tiếp của cá nhân, tổ chức có liên quan thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến, kết quả kiểm tra, đánh giá vào cơ sở dữ liệu phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc thông báo bằng văn bản các nội dung trên cho Bộ phận Một cửa.

d) Đối với trường hợp đặc thù, sau khi kiểm tra, đánh giá phương tiện, thiết bị, sản phẩm, hàng hóa mà trả kết quả ngay tại hiện trường để tạo sự thuận lợi cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ thì cán bộ, công chức được giao giải quyết phải thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa và phải được đồng ý trước khi thực hiện; cán bộ, công chức thực thi nhiệm vụ phải cập nhật kịp thời kết quả giải quyết vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, đồng thời phải bàn giao lại Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, biên lai, chứng từ thu phí, lệ phí (nếu có) cho Bộ phận Một cửa theo dõi, kiểm tra.

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

a) Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ xử lý hồ sơ tham mưu UBND xã gửi văn bản đến các cơ quan, đơn vị có liên quan đề nghị phối hợp có ý kiến, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến. Việc lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

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 kết quả tham gia ý kiến vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ trong trường hợp cơ quan, đơn vị chưa có phần mềm quản lý.

c) Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa trả lời thì UBND xã thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa về việc

chậm trễ để phối hợp xử lý, đồng thời báo cáo đến cơ quan, người có thẩm quyền cấp trên trực tiếp để xem xét, xử lý trách nhiệm theo quy định.

5. 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 người có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ theo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, cụ thể như sau:

a) Kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà Bộ phận Một cửa chuyển đến và cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, ký số của lãnh đạo UBND xã vào bản sao y đối với thành phần hồ sơ phải số hóa thuộc phạm vi quản lý của UBND xã.

Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải có tối thiểu các trường thông tin: Mã loại giấy tờ; số định danh của cá nhân, tổ chức, 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.

b) Trường hợp phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến các cơ quan liên quan trong quá trình xử lý hồ sơ, kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của cơ quan liên quan phải được số hóa theo dữ liệu điện tử để lưu vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

c) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trình lãnh đạo UBND xã ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả bản giấy và bản điện tử cho cá nhân, tổ chức, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc cá nhân, tổ chức đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử. Khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính thành công, các hồ sơ, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì được sử dụng trong thực hiện các thủ tục hành chính khác của cá nhân, tổ chức.

7. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa UBND xã với UBND các xã, phường, thị trấn khác hoặc giữa UBND xã với các phòng, ban chức năng cấp trên thì thực hiện theo quy định tại khoản 6, khoản 7 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

#### **Điều 14. Trách nhiệm trong việc giải quyết quá hạn, dừng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

##### **1. Xử lý hồ sơ bị quá hạn giải quyết:**

a) Trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn giải quyết, cán bộ, công chức có trách nhiệm xử lý hồ sơ tham mưu cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa về thông báo xin lỗi bằng văn bản theo mẫu gửi đến cá nhân, tổ chức, trong đó nêu rõ lý do quá hạn và thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc hện lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một (01) lần.

b) Thời gian gia hạn trả kết quả không quá một phần hai (1/2) thời hạn giải quyết của thủ tục hành chính đó theo quy định, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác về thời gian này thì áp dụng theo pháp luật chuyên ngành.

c) Trường hợp cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến cần gia hạn thêm thời gian giải quyết thì chậm nhất 01 ngày trước ngày hết thời hạn phối hợp phải gửi văn bản nêu rõ thời gian cần gia hạn cho UBND xã biết để chủ động trong việc thực hiện xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả giải quyết cho cá nhân, tổ chức theo quy định.

Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến trả lời quá thời hạn dẫn đến UBND xã không đủ thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đúng thời hạn thì UBND xã thông báo xin lỗi bằng văn bản và hẹn lại thời gian trả kết quả theo quy định; đồng thời, báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền quản lý trực tiếp biết và xem xét, xử lý trách nhiệm chậm phối hợp theo quy định.

2. Việc giải quyết hồ sơ vượt quá thời hạn quy định hoặc bị chậm so với thời gian hẹn trả kết quả mà không có văn bản xin lỗi, không có lý do hoặc có lý do nhưng không chính đáng, Bộ phận Một cửa tổng hợp báo cáo lãnh đạo UBND xã chỉ đạo làm rõ, xác định trách nhiệm, xử lý nghiêm và phối hợp thông báo công khai theo quy định.

3. Xử lý việc dừng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:

a) Đối với hồ sơ sau khi được tiếp nhận nhưng qua thẩm tra, thẩm định nhận thấy không đủ cơ sở để giải quyết theo quy định, cán bộ, công chức xử lý hồ sơ báo cáo người đứng đầu Bộ phận một cửa dừng giải quyết và trả lại hồ sơ cho cá nhân, tổ chức, kèm theo thông báo bằng văn bản theo mẫu gửi đến cá nhân, tổ chức, trong đó nêu rõ lý do không giải quyết. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định hoặc trong thời gian đã đề nghị gia hạn.

b) Đối với hồ sơ sau khi được tiếp nhận nhưng qua thẩm tra, thẩm định nhận thấy thông tin, thành phần hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ hoặc qua kiểm tra thực tế nhận thấy cơ sở vật chất, trang thiết bị, yêu cầu, điều kiện chưa đạt theo quy định, cán bộ, công chức xử lý hồ sơ báo cáo người đứng đầu Bộ phận một cửa dừng giải quyết hồ sơ và thông báo bằng văn bản theo mẫu gửi đến cá nhân, tổ chức, trong đó nêu rõ lý do, nội dung cần phải sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ.

c) Thời gian thông báo trả lại hồ sơ; thông báo bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ do Bộ phận Một cửa chuyển đến, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác về thời gian này thì áp dụng theo pháp luật chuyên ngành.

d) Thời hạn giải quyết hồ sơ đối với trường hợp dừng giải quyết để yêu cầu cá nhân, tổ chức thực hiện sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ được tính lại từ đầu kể từ ngày cá nhân, tổ chức hoàn thành việc nộp bổ sung đầy đủ hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hoặc trên môi trường mạng.

đ) Đối với các hồ sơ thủ tục hành chính có quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính mà tại các bước không quy định thời gian giải quyết hoặc trường hợp

hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định nhận thấy theo quy định hiện hành có vướng mắc, chông chéo chưa đủ cơ sở pháp lý hoặc việc phối hợp giải quyết hồ sơ giữa cơ quan, đơn vị gặp khó khăn, vướng mắc vì lý do khách quan, bất khả kháng dẫn đến việc chưa giải quyết hồ sơ theo quy định thì cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ thông báo và nêu rõ lý do gửi đến cá nhân, tổ chức biết.

4. Văn bản thông báo xin lỗi quá hạn giải quyết và gia hạn trả kết quả; văn bản thông báo trả lại, không giải quyết hồ sơ; văn bản thông báo bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ phải được cập nhật kịp thời vào phần mềm quản lý, công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, số điện thoại đã được công bố, mạng xã hội (khi được cho phép) để kịp thời gửi thông tin đến cá nhân, tổ chức biết. Văn bản thông báo xin lỗi quá hạn giải quyết và gia hạn trả kết quả; văn bản thông báo trả lại, không giải quyết hồ sơ; văn bản thông báo bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ được lưu trữ vào hồ sơ thủ tục hành chính.

5. Bộ phận Một cửa có nhiệm vụ kiểm soát các thông báo xin lỗi và gia hạn thời gian trả kết quả giải quyết, thông báo trả lại, không giải quyết hồ sơ, thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ của các cơ quan, đơn vị và bộ phận chuyên môn thông qua phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp có căn cứ xác định thông báo của các cơ quan, đơn vị và bộ phận chuyên môn không phù hợp với quy định pháp luật thì có quyền không đồng ý và yêu cầu cơ quan, đơn vị và bộ phận chuyên môn phải tiếp tục giải quyết theo quy định pháp luật, đồng thời đề nghị xử lý trách nhiệm.

#### **Điều 15. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Kết quả giải quyết gửi trả cho cá nhân, tổ chức bảo đảm đầy đủ về số lượng, chính xác về thông tin theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Trường hợp có sai sót về thông tin ghi trên kết quả do lỗi của cán bộ, công chức thực hiện thì phải chỉnh sửa, hện trả lại trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc (trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác) và phải chịu chi phí phát sinh liên quan nếu có.

2. Cá nhân, tổ chức nhận kết quả giải quyết theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính hoặc hình thức khác thì thực hiện theo quy định hiện hành.

3. Trường hợp thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thì kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải đảm bảo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, cụ thể như sau:

a) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ban ngành, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

b) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được trả cho cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ban ngành hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

c) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng bản giấy được trả theo quy định tại khoản 2 Điều này, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử cho cá nhân, tổ chức.

4. Trường hợp trả kết quả giải quyết trước thời hạn đã ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì phải chuyển ngay thông tin và kết quả giải quyết đến Bộ phận Một cửa để thông báo cho cá nhân, tổ chức đến nhận hồ sơ, kết quả giải quyết thông qua tin nhắn, điện thoại, mạng xã hội.

5. Trường hợp hồ sơ đã được tiếp nhận, giải quyết nhưng cá nhân, tổ chức tự nguyện có đơn xin rút lại hồ sơ thủ tục hành chính (đối với cơ quan nhà nước có thể thực hiện bằng văn bản hành chính) thì nộp tại Bộ phận Một cửa hoặc nộp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ban ngành, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Công chức kiểm soát thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm kiểm tra và xác nhận nội dung việc rút hồ sơ trước khi trả lại hồ sơ cho cá nhân, tổ chức. Đơn xin rút hồ sơ thủ tục hành chính phải được cập nhật vào phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, lưu trữ.

6. Kết quả giải quyết được lưu trữ vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính 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 và công khai theo quy định.

#### **Điều 16. Trách nhiệm trong việc để mất, thất lạc hồ sơ hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả không có lý do**

1. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thì cán bộ, công chức được giao xử lý hồ sơ phải có trách nhiệm phối hợp với cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ để khắc phục hậu quả và chịu mọi chi phí phát sinh trong việc chuẩn bị lại hồ sơ, giấy tờ.

2. Trường hợp chậm trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo thời hạn quy định, gây thiệt hại cho cá nhân, tổ chức cán bộ, công chức xử lý hồ sơ phải có trách nhiệm xin lỗi, bồi thường theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp bất khả kháng.

3. Việc để mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ; chậm trả kết quả mà không có lý do hoặc có lý do nhưng không chính đáng, Bộ phận Một cửa cập nhật và thông báo công khai để tổ chức, cá nhân biết, đồng thời báo cáo lãnh đạo UBND xã chỉ đạo làm rõ, xác định trách nhiệm, xử lý nghiêm theo quy định.

#### **Điều 17. Nộp phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính**



1. Cá nhân, tổ chức có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính và nghĩa vụ tài chính khác theo đúng quy định pháp luật khi thực hiện thủ tục hành chính. Phương thức nộp thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 12 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và quy định pháp luật có liên quan.

2. Cá nhân, tổ chức đã nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính cùng với thời điểm nộp hồ sơ nhưng sau đó có yêu cầu xin rút lại hồ sơ thì được xem xét hoàn trả phí, lệ phí đã nộp theo quy định pháp luật có liên quan. Bộ phận Một cửa chịu trách nhiệm xác nhận việc hoàn trả lại phí, lệ phí cho cá nhân, tổ chức đã nộp theo đề nghị của lãnh đạo UBND xã.

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

1. Việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (bản giấy, điện tử) thực hiện theo quy định tại Nghị định số: 61/2018/NĐ-CP, 45/2020/NĐ-CP, 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ và pháp luật chuyên ngành có liên quan.

2. Số liệu thống kê việc giải quyết thủ tục hành chính lưu trữ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo trung thực, khách quan và không được phép tự thay đổi khi không có cơ sở pháp lý và ý kiến của cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

## **Chương III**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 19. Tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính**

Việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện đánh giá theo quy định tại các Điều: 27, 28, 29, 30, 31, 32 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, khoản 15 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, Quyết định số 70/2021/QĐ-UBND ngày 23/11/2021 của UBND tỉnh ban hành Quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh và pháp luật hiện hành.

#### **Điều 20. Áp dụng pháp luật**

1. Việc tiếp nhận các hồ sơ, giấy tờ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được thực hiện tại Bộ phận Một cửa không áp dụng chế độ tiếp nhận văn bản đến theo quy định pháp luật về công tác văn thư tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

#### **Điều 21. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Bộ phận Một cửa có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất lãnh đạo UBND xã xét khen thưởng định kỳ hoặc đột xuất cho tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, nếu cán bộ, công chức thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp, cản trở việc tổ chức thực hiện, gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu hoặc chậm trễ trong việc thực hiện Quy chế này thì tùy theo

mức độ vi phạm, sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định của Đảng và pháp luật hiện hành.

3. Việc giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính trong năm quá hạn sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định tại Chương III Quy định một số biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh Quảng Ngãi kèm theo Quyết định số 48/2021/QĐ-UBND ngày 22/9/2021 của UBND tỉnh và các quy định có liên quan.

### **Điều 22. Trách nhiệm thi hành**

1. Trưởng Bộ phận chịu trách nhiệm trước UBND về hoạt động của Bộ phận Một cửa.

2. Cán bộ, Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thực hiện đúng các nhiệm vụ, quyền hạn tại Quy chế này và quy định pháp luật có liên quan.

### **Điều 23. Điều khoản thi hành**

1. Cán bộ, công chức UBND xã, Bộ phận Một cửa, tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, Trưởng Bộ phận Một cửa báo cáo bằng văn bản để Chủ tịch UBND xã xem xét sửa đổi, bổ sung phù hợp./.