

Số: 17 /2022/QĐ-UBND

Tây Ninh, ngày 23 tháng 5 năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động**  
**của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Tây Ninh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ 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 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 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;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 3334/TTr-VP ngày 18 tháng 5 năm 2022.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

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

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 6 năm 2022 và thay thế Quyết định số 09/2019/QĐ-UBND ngày 28 tháng 3 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

**Điều 3.** Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện Quy chế này.

**Điều 4.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

*Nơi nhận:* 

- Cục Kiểm soát TTHC – VPCP;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL– BTP;
- TT: TU, HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh;
- UBMT Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Như Điều 4;
- Sở Tư pháp;
- LĐVP; KSTT; HCC;
- Trung tâm Công báo - Tin học tỉnh.
- Lưu: VT, KSTT. 10

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**K.T. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**



**Võ Đức Trọng**



## QUY CHẾ

### Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Tây Ninh

(Kèm theo Quyết định số 17 /2022/QĐ-UBND  
ngày 25 tháng 5 năm 2022 của UBND tỉnh Tây Ninh)

## Chương I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

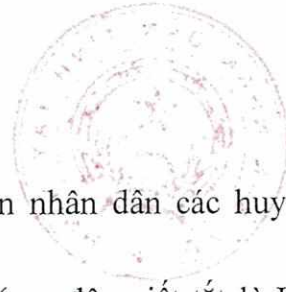
#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về:

1. Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.
2. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.
3. Thẩm quyền, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.
4. Quyền hạn và nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.
5. Những nội dung không được quy định tại Quy chế này thì thực hiện theo 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, 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 và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

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



5. Các phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố.

6. Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là UBND cấp xã).

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

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

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

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

Việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh phải tuân thủ đầy đủ các quy định tại Điều 4 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và các nguyên tắc cụ thể sau đây:

1. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị theo quyết định của Bộ, ngành Trung ương hoặc của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã công bố và đang có hiệu lực thi hành.

2. Việc tiếp nhận hồ sơ, bổ sung hồ sơ trong suốt quá trình giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo đúng Quy chế này và các mẫu ban hành kèm theo Quy chế này.

3. Bộ phận Một cửa cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã là đầu mối trong việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính theo Quy chế này.

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

## **Chương II**

### **BỘ PHẬN MỘT CỬA**

**Điều 4. Vị trí của Bộ phận Một cửa**

1. Bộ phận Một cửa cấp tỉnh có tên gọi là Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Tây Ninh, là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, có con dấu và tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao. Cơ sở vật chất, trụ sở, trang thiết bị, máy móc, kỹ thuật của Bộ phận Một cửa cấp tỉnh do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh bảo đảm và quản lý.

2. Bộ phận Một cửa cấp huyện có tên gọi là Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện bảo đảm và quản lý trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng.

3. UBND cấp xã quyết định thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND cấp xã và bảo đảm, quản lý trụ sở, trang thiết bị, máy vi tính, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng.

4. 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 trao đổi, thống nhất với cơ quan trực tiếp quản lý Bộ phận Một cửa để bố trí và quản lý cho phù hợp.

5. Căn cứ vào tình hình thực tế, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có thể đặt thêm các quầy tiếp nhận hồ sơ nằm ngoài trụ sở chính để tiếp nhận hồ sơ các thủ tục hành chính tại chỗ cho cá nhân, tổ chức. Nhưng tất cả hồ sơ điện tử của các thủ tục hành chính đều được chuyển về xử lý tập trung trên Hệ thống một cửa điện tử tập trung của tỉnh.

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

7. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh được giao nhiệm vụ tổng hợp theo dõi, giám sát, đôn đốc việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

## **Điều 5. Thành lập Bộ phận Một cửa**

1. Ủy ban nhân dân các cấp ban hành quyết định thành lập Bộ phận Một cửa tại cấp mình để tiếp nhận và trả kết quả toàn bộ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp mình đã được Chủ tịch UBND tỉnh quyết định công bố quy trình nội bộ giải quyết tại Bộ phận Một cửa các cấp.

2. Đối với một số thủ tục hành chính đặc thù được Chủ tịch UBND tỉnh đồng ý không đưa vào tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp thì việc tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện tại Văn phòng cơ quan, đơn vị đó. Các sở, ban, ngành tỉnh không thành lập Bộ phận Một cửa trực thuộc Văn phòng của sở, ban, ngành tỉnh.

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

## **Điều 6. Tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa**

### **1. Tại cấp tỉnh**

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

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh gồm 01 Giám đốc là 01 lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và không quá 02 Phó Giám đốc là 02 lãnh đạo cấp phòng thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh. Giám đốc và Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh do Chủ tịch UBND tỉnh bổ nhiệm;

c) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh cử 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 cấp huyện**

a) Phòng, ban chuyên môn cấp huyện xây dựng phương án nhân sự gửi Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện tổng hợp danh sách nhân sự cử đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện phê duyệt;

b) Người đứng đầu Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện là lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện và là đầu mối theo dõi công tác kiểm soát thủ tục hành chính của UBND cấp huyện;

c) Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện cử công chức, viên chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện và thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công của người đứng đầu Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện.

### **3. Tại cấp xã**

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

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

### **4. Tại Bộ phận Một cửa**

a) Bố trí khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với một hoặc một số lĩnh vực khác nhau, trong đó căn cứ 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;

b) 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;

c) 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;

d) Bố trí khu vực đặt các trang thiết bị: máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin một cửa điện tử; các màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đánh giá mức độ hài lòng; thiết bị phục vụ số hóa hồ sơ, tài liệu và bố trí khu vực cung cấp dịch vụ theo quy định;

đ) 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.

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

Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm bố trí người làm việc tại Bộ phận Một cửa đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ khi được giao đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định pháp luật. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa, cán bộ, nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải tuân thủ và thực hiện đầy đủ trách nhiệm, các nội dung công việc thuộc phạm vi được giao theo quy định tại Quy chế này.

## **Điều 7. Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Bộ phận Một cửa**

### **1. Chức năng**

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

### **2. Nhiệm vụ**

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Một cửa; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử;

b) Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

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

d) Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

đ) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân;

e) Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

### 3. Quyền hạn

a) Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia Bộ phận Một cửa xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

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

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

đ) Đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng thông tin và phần mềm ứng dụng của Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này.

### **Điều 8. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa**

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

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

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

3. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay công chức, viên chức 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, đơn 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 công chức, viên chức xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên chức 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 công chức, viên chức được biết.

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

7. Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Bộ phận Một cửa 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 công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

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

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

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

### **Điều 9. Người làm việc tại Bộ phận Một cửa**

#### **1. Tiêu chuẩn**

Người được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa phải đáp ứng các tiêu chuẩn sau:

a) Được bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên, trừ trường hợp người làm việc tại các xã biên giới;

b) Có thâm niên công tác tối thiểu 03 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công và được đánh giá từ hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên;

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) Phải tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ, chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần;

c) Tiếp nhận, số hóa, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định;

d) Cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của bộ, ngành, địa phương;

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

g) Cán bộ công chức, viên chức, lực lượng vũ trang được cử làm việc tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm gìn giữ, bảo quản tài sản chung và thực hành tiết kiệm trong việc sử dụng trang thiết bị, máy móc tại Bộ phận Một cửa.

### 3. Quyền lợi

Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân; 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; được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày nghỉ, ngày lễ, tết); nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) tại cơ quan đã cử đến Bộ phận Một cửa và các chế độ chính sách quy định tại Điều 11 của Quy chế này.

#### **Điều 10. Thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa**

1. Bộ phận Một cửa các cấp làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (Buổi sáng làm việc từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút, buổi chiều làm việc từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ) theo quy định.

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

#### **Điều 11. Thực hiện hỗ trợ hàng tháng và trang bị đồng phục đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa**

1. Tất cả cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang làm việc tại Bộ phận Một cửa được chi hỗ trợ hàng tháng theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Căn cứ vào tình hình cụ thể và ngân sách của địa phương, Chủ tịch UBND các cấp xem xét, quyết định việc trang bị đồng phục cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

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

### Chương III

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

### **Điều 12. Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa**

Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn một trong các cách thức sau đây để nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp.

1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.
2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích để được doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích trực tiếp đến tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ tại nơi mà cá nhân, tổ chức có yêu cầu.
3. Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công UBND tỉnh (truy cập vào địa chỉ <https://dichvucong.tayninh.gov.vn>) và các ứng dụng dùng chung của tỉnh (App di động).
4. Nộp hồ sơ qua mạng xã hội.
5. Trong trường hợp thủ tục hành chính cho phép được nộp hồ sơ qua thư điện tử, thì cơ quan, đơn vị tiếp nhận phải công bố hộp thư công vụ của đơn vị và chỉ được nhận hồ sơ qua hộp thư này. Hồ sơ đầu vào phải được cập nhật lên Hệ thống một cửa điện tử. Kết quả được trả theo khoản 1, khoản 2 Điều này hoặc kết quả điện tử được trả qua thư điện tử đúng địa chỉ hộp thư điện tử gửi hồ sơ thủ tục hành chính.

### **Điều 13. Quy định việc bổ sung hồ sơ của cá nhân, tổ chức**

Việc yêu cầu cá nhân, tổ chức 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 cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa hoặc qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến hoặc qua dịch vụ Bưu chính công ích hoặc qua mạng xã hội Zalo mà còn thiếu hoặc không đúng thành phần hồ sơ so với Quyết định công bố quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính đang có hiệu lực thi hành thì phải bổ sung hồ sơ theo Mẫu số 02 kèm theo Quy chế này;
2. Công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm viết Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ theo Quy chế này cho cá nhân, tổ chức. Mỗi hồ sơ chỉ thực hiện 01 lần bổ sung hồ sơ;
3. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính, cán bộ, công chức, viên chức không được tự ý đặt ra thêm thủ tục, hồ sơ, giấy tờ ngoài thành phần hồ sơ đã công bố, đảm bảo chỉ nhận đúng, nhận đủ thành phần, số lượng hồ sơ theo quy định;

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

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 12 Quy chế này, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Ủy ban nhân dân tỉnh, địa phương.

a) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả theo Mẫu số 01 kèm theo Quy chế này cho cá nhân, tổ chức;

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn cá nhân, tổ chức bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do trong phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo Mẫu số 02 kèm theo Quy chế này;

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do trong phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 03 kèm theo Quy chế này.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc qua mạng xã hội Zalo quy định tại khoản 3, khoản 4 Điều 12 của Quy chế này, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

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

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn, gọi điện thoại trực tiếp tới người dân qua Cổng Dịch vụ công tỉnh và mạng xã hội Zalo sử dụng trên thiết bị di động;

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

3. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công của Ủy ban nhân dân tỉnh, qua mạng xã hội Zalo sử dụng trên thiết bị di động.

4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức, viên chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

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

### **Điều 15. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

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

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua kết nối giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

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

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

### **Điều 16. Giải quyết thủ tục hành chính**

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

2. Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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

a) Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lưu tại cơ quan giải quyết.

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

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả thẩm tra, thẩm định, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian.

Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

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

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

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Đối với hồ sơ cần gia hạn thời gian 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, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

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

### **Điều 17. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết xong thủ tục hành chính.

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

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công của Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được Bộ phận Một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

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

**Điều 18. Xin lỗi cá nhân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính**

**1. Trách nhiệm xin lỗi**

Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1, khoản 3, khoản 5, khoản 6 Điều 2 Quy chế này chịu trách nhiệm thực hiện xin lỗi đối với cá nhân, tổ chức khi thời gian trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 cá nhân, tổ chức 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 3, khoản 5, khoản 6 Điều 2 Quy chế này chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, 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 xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

**Chương IV**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 19. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện và UBND cấp xã**

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

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

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

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

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

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

7. Đối với các thủ tục hành chính của các cơ quan đặc thù sẽ tùy tình hình thực tế để vận dụng cho phù hợp.

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

**Điều 20. Trách nhiệm của Ủy ban MTTQ Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội**

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

**Điều 21. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong giải quyết hồ sơ chậm trả kết quả**

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

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

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

**Điều 22. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính**

Ngoài việc thực hiện các quy định trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện thêm một số nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính như sau:

**1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính.**

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 tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản số, cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn thực hiện hoặc tạo tài khoản cho cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công của tỉnh. Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản số được xác định theo số định danh của tổ chức, cá nhân 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 tổ chức, cá nhân đã được kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin, Cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin một cửa điện tử thì tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; cán bộ một cửa kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính 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) 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, cán bộ 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, theo yêu cầu quản lý, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định việc tổ chức thực hiện số hóa đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

**2. Giải quyết thủ tục hành chính.**

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 cơ quan, tổ chức vào bản sao y đối với thành phần hồ sơ phải số hóa 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;

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 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 thủ tục hành chính 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.

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 tổ chức, cá nhân.

### 3. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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 giải quyết thủ tục hành chính của 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 tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công của 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 Điều 17 Quy chế này, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử cho tổ chức, cá nhân.

### 4. Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử.

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

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

### **Điều 23. Điều khoản thi hành**

1. Điều 22 của Quy chế này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 6 năm 2022 đối với thủ tục hành chính thuộc phạm vi tiếp nhận của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; từ ngày 01 tháng 12 năm 2022 đối với thủ tục hành chính thuộc phạm vi tiếp nhận của Bộ phận Một cửa cấp huyện và từ ngày 01 tháng 6 năm 2023 đối với thủ tục hành chính thuộc phạm vi tiếp nhận của Bộ phận Một cửa cấp xã.

2. 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 Tây Ninh xem xét, sửa đổi, bổ sung kịp thời./.



**Phụ lục**  
**CÁC BIỂU MẪU THEO DÕI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 17/2022/QĐ-UBND ngày 22 tháng 5 năm 2022  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)

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

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

**Mẫu số 01**  
**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:..... /TTPVHCC (BPTNTKQ) ..... ngày ..... tháng ..... năm.....

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**  
**Mã hồ sơ:.....**

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

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

.....

Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

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

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

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

Đăng ký nhận kết quả tại:.....

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

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)  
(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu  
là biểu mẫu điện tử)

**Ghi chú:**

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa;
- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

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

Mẫu số 02

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

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

Số:..... /HDHS

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

### PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại.....Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

Lý do: .....

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

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là  
biểu mẫu điện tử)

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

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

Số:..... /TTPVHCC (BPTNTKQ)

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

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

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa .....

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

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 được biết và thực hiện./.

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)  
(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ  
nếu là biểu mẫu điện tử)

**Ghi chú:** Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Phiếu được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

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

Mẫu số 04

TÊN BỘ, NGÀNH/CẤP TỈNH/  
CẤP HUYỆN  
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ/ CẤP XÃ

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

Số:..... /PXL-

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

### PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày...tháng.....năm....., (tên cơ quan, đơn vị) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (tên thủ tục hành chính) của Ông/Bà/Tổ chức); mã số:.....

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

Tuy nhiên đến nay, (tên cơ quan, đơn vị) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:...

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(tên cơ quan, đơn vị) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày .....tháng ... năm.....

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị  
nếu là biểu mẫu điện tử)