

## QUY ĐỊNH

### Tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thừa Thiên Huế

(Kèm theo Quyết định số 45/2023/QĐ-UBND  
ngày 15 tháng 8 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế)

## Chương I CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thừa Thiên Huế.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, gồm:
  - Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.
  - Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây viết tắt là UBND cấp huyện).
  - Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương.
  - Công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Khoản 1 Điều này (sau đây viết tắt là công chức, viên chức).
  - Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là tổ chức, cá nhân).
  - 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 tiếp nhận và trả kết quả

- Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.
- Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất. Tổ chức tiếp

nhận hồ sơ và trả kết quả tại một đầu mối là Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, trừ những thủ tục hành chính đặc thù.

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

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

5. Công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa không được yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm bất kỳ một loại giấy tờ nào khác ngoài danh mục thành phần hồ sơ.

6. Việc hướng dẫn, yêu cầu bổ sung, điều chỉnh nội dung, gia hạn thời gian giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân được thực hiện một lần, cụ thể, đầy đủ bằng văn bản.

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

8. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh làm việc theo giờ hành chính các ngày trong tuần từ thứ hai đến thứ sáu và sáng thứ bảy, trừ các ngày lễ, tết... theo quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 4. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính**

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành, của Ủy ban nhân dân cấp huyện được giao tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

2. Đối với những thủ tục hành chính đặc thù được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định cho phép không thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thì các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh được tiếp nhận tại đơn vị, nhưng phải cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và phải áp dụng quy trình theo dõi

việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết tương tự như quy định tại các Điều 7, 8, 9, 10, 11 của Quy định này.

3. 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 tỉnh và kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công cấp bộ và Cổng Dịch vụ công quốc gia, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp 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.

#### **Điều 5. Các hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả**

1. Trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.
2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.
3. Trực tuyến tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

#### **Điều 6. Hướng dẫn kê khai, đăng ký giải quyết thủ tục hành chính**

1. Công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân:
  - a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính.
  - b) Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính.
  - c) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có).
  - d) Cách thực hiện tạo tài khoản giao dịch điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia để đăng ký giao dịch thủ tục hành chính.
  - đ) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua các cách thức sau:
  - a) Hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

b) Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai.

c) Hướng dẫn trực tuyến trên 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 văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính.

đ) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác mà pháp luật cho phép.

Nội dung hướng dẫn được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định tại khoản 1 Điều này hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

### **Điều 7. Tiếp nhận hồ sơ**

1. Đối với hồ sơ nộp trực tiếp, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ kiểm tra tính hợp lệ, chính xác, đầy đủ của hồ sơ. Nếu hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn để tổ chức, cá nhân đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

a) Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, chưa chính xác, đầy đủ theo quy định thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này).

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (Mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này).

c) Trường hợp hồ sơ hợp lệ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 11 Điều 1 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 và Thông tư số 01/2023/TTVPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

d) Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này), nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống xử lý một cửa tập trung của tỉnh; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa cung cấp cho người nộp hồ sơ.

## 2. Đối với hồ sơ nộp qua dịch vụ bưu chính:

a) Trường hợp không 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:

Công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa phối hợp cùng nhân viên bưu chính kiểm đếm hồ sơ, bảo đảm phù hợp với danh mục tài liệu ghi trên Phiếu gửi hồ sơ của bưu chính.

Công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện các công việc ở Khoản 1, Điều này.

Thời hạn giải quyết được tính từ ngày công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa nhận được hồ sơ hợp lệ, đầy đủ từ nhân viên bưu chính (Biên bản giao nhận hồ sơ giữa công chức, viên chức tiếp nhận và nhân viên bưu chính).

b) Trường hợp 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:

Nhân viên bưu chính công ích đóng vai trò như công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa, thực hiện các công việc ở Khoản 1, Điều này.

## 3. Đối với hồ sơ trực tuyến:

Đối với hồ sơ nộp trực tuyến thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa một cửa tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ. Công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân trong thời hạn không quá 08 giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa 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.

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới tổ chức, cá nhân qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ; ký số tài liệu (đối với những dữ liệu không có tính pháp lý) trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định) này cho tổ chức, cá nhân qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và chuyển hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy định.

### **Điều 8. Chuyển hồ sơ cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính**

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 7 Quy định này, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa 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 trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

2. Chuyển hồ sơ giấy (kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này)) cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết ngay 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.

Việc chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết được thực hiện bằng cách chuyển trực tiếp hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích nhưng phải bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

3. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra và trả lại hồ sơ khi phát hiện hồ sơ không hợp lệ, đầy đủ do Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chuyển đến. Công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa đang thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm liên hệ với tổ chức, cá nhân để xin lỗi và đề nghị hoàn chỉnh hồ sơ theo quy định.

### **Điều 9. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền phân công công chức, viên chức xử lý trực tiếp 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, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin xử lý vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và ghi thông tin vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này); chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

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

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

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành 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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung thẩm tra, xác minh trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, đồng thời thông báo các nội dung trên cho tổ chức, cá nhân được biết thông qua Bộ phận Một cửa tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới tổ chức, cá nhân qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan 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 (Mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này) để gửi cho cá nhân, tổ chức thông qua Bộ phận Một cửa tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá ba (03) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành đã có quy định cụ thể về thời gian. Thời gian giải quyết được tiếp tục tính sau khi nhận đủ hồ sơ.

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

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ 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. Việc lấy ý kiến phải được cập nhật đầy đủ về nội dung,

thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

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 Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và 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 Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh 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

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện nhiệm vụ số hoá hồ sơ đồng thời xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy đến cơ quan chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý hồ sơ, cung cấp kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có); thực hiện chuyển hồ sơ liên thông theo quy định đến cơ quan tham gia giải quyết tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của cơ quan tham gia; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông có trách nhiệm xử lý theo thẩm quyền, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, theo thứ tự được công chức, viên chức tại 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 công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo quy định; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

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



thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

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

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện nhiệm vụ số hoá hồ sơ, đồng thời chuyển hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy đến cơ quan chủ trì giải quyết; cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý hồ sơ; thực hiện chuyển hồ sơ liên thông theo quy định đến các cơ quan tham gia giải quyết liên thông. Chuyển thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh cho các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết liên thông để giám sát.

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy đến cơ quan chủ trì giải quyết; cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý hồ sơ; thực hiện chuyển hồ sơ liên thông theo quy định đến các cơ quan tham gia giải quyết liên thông. Chuyển thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh cho các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết liên thông để giám sát.

c) Cơ quan tham gia giải quyết liên thông xử lý hồ sơ theo quy định tại khoản 1, 2, 3, 4, 5 Điều này; chuyển kết quả giải quyết cho cơ quan chủ trì giải quyết để gửi cho công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

8. Trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành Trung ương, Ủy ban nhân dân cấp huyện được giao tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tiếp nhận và chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan chủ trì giải quyết.

b) Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý hồ sơ; chuyển kết quả giải quyết cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

9. 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 tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này) gửi cho cá nhân, tổ chức thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và trong Sổ theo dõi hồ sơ (Mẫu số 06 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này). Thời hạn thông báo phải trong thời

hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

10. Trường hợp không thể giải quyết thủ tục hành chính theo đúng thời gian quy định, trong thời hạn chậm nhất 01 (một) ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và gửi Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này) cho cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian xin gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Thời gian gia hạn trả kết quả yêu cầu không quá thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đó (đối với những thủ tục hành chính có thời hạn giải quyết dưới 8 ngày) hoặc không quá 1/2 thời gian giải quyết thủ tục hành chính (đối với những thủ tục hành chính có thời hạn giải quyết từ 8 ngày trở lên).

Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa điều chỉnh, cập nhật lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử hoặc tin nhắn điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

### **Điều 10. Chuyển kết quả giải quyết về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh**

Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được cơ quan có thẩm quyền ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả cả 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 cá nhân, tổ chức chỉ yêu cầu cung cấp bản điện tử.

Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính chuyển kết quả giải quyết (có kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ) cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chậm nhất trước 2 giờ so với giờ hẹn trả ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

Việc chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính và hồ sơ liên quan (nếu có) được thực hiện bằng cách chuyển trực tiếp hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích nhưng phải bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

### **Điều 11. 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.

2. 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 tổ chức, cá nhân đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả được thực hiện qua dịch vụ bưu chính.

3. 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 được Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh 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.

4. 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 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.

5. Kết thúc việc trả kết quả, Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển về cơ quan giải quyết thủ tục hành chính để lưu trữ hồ sơ theo đúng quy định.

**Điều 12. 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 chậm trả kết quả**

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

3. Hồ sơ kết quả giải quyết 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 13. Phương thức nộp phí, lệ phí**

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đã được quy định (nếu có) theo các phương thức sau đây:

a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh trong trường hợp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến.

c) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp phí, lệ phí được xác định và nộp sau giai đoạn tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức.

3. Trong trường hợp nộp trực tuyến thì cơ quan, tổ chức nhận tiền phải thực hiện chuyển toàn bộ số tiền thu từ lệ phí vào ngân sách nhà nước theo đúng thời hạn được quy định của pháp luật chuyên ngành; đối với số tiền thu từ phí thì phải chuyển toàn bộ số tiền đã thu trong kỳ vào tài khoản phí chờ nộp ngân sách theo quy định của pháp luật chuyên ngành. Trường hợp chưa có quy định của pháp luật chuyên ngành thì thời hạn chuyển tiền vào ngân sách nhà nước trong 24 giờ tính từ thời điểm thanh toán, trừ trường hợp thực hiện thanh toán qua Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia, thực hiện theo quy định về thời gian làm việc áp dụng đối với Hệ thống này. Đối với thuế, bảo hiểm xã hội thực hiện theo quy định pháp luật về thuế và bảo hiểm xã hội.

**Chương III****CÔNG TÁC KIỂM TRA, BÁO CÁO VÀ LƯU TRỮ****Điều 14. Công tác kiểm tra, báo cáo**

1. Định kỳ 01 tháng một lần, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tổng hợp kết quả tiến độ giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành để báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Định kỳ 06 tháng một lần, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh phối hợp với các sở, ban, ngành, các đơn vị liên quan để đánh giá kết quả, rút kinh nghiệm và nâng cao chất lượng, hiệu quả của cơ chế phối hợp trong hoạt động

tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính (có ghi nhận bằng văn bản).

3. Trung tâm có trách nhiệm báo cáo Văn phòng UBND tỉnh về tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính định kỳ hàng quý, năm để tổng hợp vào số liệu báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính của tỉnh.

#### **Điều 15. Lưu trữ hồ sơ**

Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan Trung ương đóng tại địa phương và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện việc lưu trữ hồ sơ theo quy định hiện hành về công tác lưu trữ.

### **Chương IV**

#### **TRÁCH NHIỆM THI HÀNH**

#### **Điều 16. Trách nhiệm thi hành**

1. Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan Trung ương đóng tại địa phương có trách nhiệm tổ chức quán triệt nội dung Quy định này đến công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý, tập trung vào các đối tượng trực tiếp tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy định này; định kỳ hàng năm hoặc đột xuất báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

3. Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, địa phương gửi ý kiến về Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh điều chỉnh, bổ sung phù hợp./.