

ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG ĐÔNG HÀ

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

Số: /QĐ-UBND

Đông Hà, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công phường với các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG ĐÔNG HÀ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

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

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

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

Căn cứ Nghị quyết số 07/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của Hội đồng nhân dân phường Đông Hà về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Đông Hà;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường và Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công phường với các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, người đứng đầu các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường, các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy, HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Trung tâm PVHCC phường;
- Trang Thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT, VP, TTPVHCC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Văn Dũng

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG ĐÔNG HÀ**

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

QUY CHẾ

Phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công phường với các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2025
của Ủy ban nhân dân phường Đông Hà)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, nội dung, trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Đông Hà (sau đây gọi tắt là Trung tâm) với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường, các cơ quan ngành dọc của Trung ương đóng tại địa phương và các cơ quan, đơn vị có liên quan (sau đây gọi tắt là các cơ quan, đơn vị) trong việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là TTHC) cho các cá nhân, tổ chức.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường, các cơ quan ngành dọc của Trung ương đóng tại địa phương, các cơ quan, đơn vị liên quan có thủ tục hành chính đưa vào tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

3. Công chức, viên chức các cơ quan chuyên môn, cơ quan, đơn vị được cử đến làm việc tại Trung tâm để thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

4. Các tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết TTHC tại Trung tâm.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Bảo đảm giải quyết TTHC kịp thời, đầy đủ, chính xác, thuận tiện, đúng quy định pháp luật. Nâng cao chất lượng, hiệu quả, tính thống nhất và đồng bộ trong quá trình giải quyết TTHC. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo đánh giá kết quả hoạt động của Trung tâm, việc giải quyết TTHC các cơ quan chuyên môn, cơ quan, đơn vị và kết quả thực thi công vụ của công chức, viên chức, người làm việc tại Trung tâm.

2. Trung tâm là đầu mối duy nhất thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường, cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh đã được Chủ tịch UBND tỉnh quyết định công bố đưa vào thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Trung tâm.

3. Việc phối hợp đề hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC được thực hiện dựa trên cơ sở các quy định của pháp luật. Xác định rõ nội dung, trách nhiệm phối hợp của từng cơ quan, đơn vị trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng cơ quan, bảo đảm không trùng lặp, chồng chéo nhiệm vụ quản lý, thực thi công vụ của các cơ quan, đơn vị; thực hiện nghiêm túc trách nhiệm giải trình của từng cơ quan, đơn vị, từng công chức, viên chức có liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức.

4. Các cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết TTHC theo thẩm quyền chịu trách nhiệm trước pháp luật và Chủ tịch UBND phường về kết quả giải quyết TTHC; đồng thời, chịu trách nhiệm trả lời, giải quyết khi có khiếu nại của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình; có trách nhiệm tham mưu văn bản xin lỗi đối với hồ sơ dự kiến quá hạn gửi đến Trung tâm để gửi đến cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

5. Quá trình phối hợp thực hiện giải quyết TTHC tại Trung tâm được theo dõi, giám sát, đôn đốc, kiểm tra và đánh giá để báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, chỉ đạo.

6. Tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết TTHC tại Trung tâm phải tuân thủ đúng theo quy định, quy trình giải quyết TTHC đã được công bố và các quy định pháp luật khác có liên quan.

Điều 4. Thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh, bao gồm:

a) TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

b) TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh;

c) TTHC 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.

d) TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành giao cho địa phương tiếp nhận.

2. Chủ tịch UBND tỉnh quyết định đưa các TTHC, kể cả một số dịch vụ công khác vào giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường trên cơ sở căn cứ tình hình thực tiễn theo từng giai đoạn và phù hợp với quy định của pháp luật.

Chương II

NỘI DUNG, TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG GIỮA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG PHƯỜNG VỚI CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ VÀ TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 5. Trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

1. Đối với việc niêm yết, hướng dẫn, tiếp nhận, trả hồ sơ TTHC và giám sát, theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC

a) Thực hiện niêm yết, công khai đầy đủ, kịp thời các TTHC của các cơ quan, đơn vị đã được Chủ tịch UBND tỉnh quyết định công bố tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

- Các nội dung công khai thông tin gồm: Tên thủ tục hành chính; trình tự, cách thức thực hiện; thành phần, số lượng hồ sơ; thời hạn giải quyết; đối tượng thực hiện; mẫu đơn, tờ khai (nếu có); nộp phí, lệ phí (nếu có); các điều kiện thực hiện; căn cứ pháp lý; kết quả thực hiện; các lĩnh vực TTHC và cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm giải quyết và các nội dung khác theo quy định.

- Việc niêm yết TTHC phải bảo đảm chính xác, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác, tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân tiếp cận tìm hiểu và thực hiện TTHC; bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân; đồng thời có cơ sở, điều kiện để thực hiện quyền giám sát quá trình thực hiện nhiệm vụ của tổ chức, cá nhân được giao nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC.

b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết TTHC tại Trung tâm theo đúng quy định.

Đối với những TTHC chưa được Chủ tịch UBND tỉnh quy định tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm thì Trung tâm có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ tại các cơ quan, đơn vị liên quan theo quy định.

c) Tiếp nhận hồ sơ TTHC của các tổ chức, cá nhân đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt danh mục TTHC tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm và chuyển đến các cơ quan, đơn vị để giải quyết.

d) Tiếp nhận kết quả giải quyết TTHC do các cơ quan, đơn vị chuyển đến để trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

đ) Giám sát, theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết TTHC tiếp nhận tại Trung tâm đảm bảo đúng quy trình, tiến độ, thời hạn theo quy định.

2. Đối với việc cập nhật, công khai danh mục TTHC thực hiện tại Trung tâm Trung tâm phối hợp với các cơ quan, đơn vị thường xuyên cập nhật kịp thời, công khai danh mục TTHC thực hiện tại Trung tâm theo quy định.

3. Đối với việc thu phí, lệ phí

a) Trung tâm là đầu mối duy nhất để thống nhất thực hiện việc thu phí và lệ phí đối với những TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị được áp dụng thực hiện tại Trung tâm có phát sinh phí, lệ phí.

b) Đối với các khoản phí, lệ phí thuộc thẩm quyền thu của UBND phường: Trung tâm Phục vụ hành chính công phường thực hiện phát hành biên lai, thu tiền, kê khai, quyết toán tiền phí, lệ phí thu được và nộp tiền vào ngân sách nhà nước theo ủy quyền của UBND phường.

c) Thực hiện lập biên lai và thu phí, lệ phí theo ủy nhiệm của các cơ quan, đơn vị đối với các khoản phí, lệ phí thuộc thẩm quyền thu của các cơ quan chuyên môn. Thực hiện đối chiếu, chuyển trả cho các cơ quan đơn vị chậm nhất ngày 05 tháng tiếp theo.

4. Đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định TTHC và liên quan đến quá trình giải quyết TTHC

a) Công khai, niêm yết số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ hộp thư điện tử, phiếu góp ý... của Trung tâm để tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện TTHC tại Trung tâm; đồng thời, niêm yết địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị về TTHC theo quy định.

b) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết TTHC và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm về tuân thủ các quy định nhà nước trong việc giải quyết TTHC; về tinh thần, thái độ phục vụ, tác phong; đạo đức nghề nghiệp, văn hóa công sở.

- Sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, Trung tâm có trách nhiệm xem xét xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý theo quy định.

- Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến hoạt động, điều hành của Trung tâm thì Trung tâm chủ trì giải quyết có văn bản trả lời tổ chức, cá nhân và báo cáo Chủ tịch UBND phường, đồng thời thông báo cho các cơ quan có liên quan được biết.

- Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC thì Trung tâm lập phiếu chuyển cho các cơ quan, đơn vị để giải quyết. Căn cứ kết quả giải quyết, các cơ quan, đơn vị phải có văn bản trả lời tổ chức, cá nhân và gửi 01 bản báo cáo Chủ tịch UBND phường và 01 bản gửi cho lãnh đạo Trung tâm để theo dõi, tổng hợp.

c) Tiếp nhận, xử lý những phản ánh, kiến nghị của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm trong quá trình quản lý, điều hành, thực thi nhiệm vụ và việc thực hiện nội quy, quy chế tại Trung tâm.

d) Đối với các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính ngoài phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm thì thực hiện theo quy định của pháp luật có liên quan.

5. Về bố trí vị trí, trang thiết bị làm việc

a) Tổ chức bố trí vị trí, nhóm vị trí làm việc cho công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị làm việc tại Trung tâm phù hợp, đảm bảo thuận tiện, hiệu quả, khoa học.

b) Cung cấp các thiết bị đảm bảo các điều kiện làm việc cần thiết cho công chức, viên chức gồm: Bàn làm việc, ghế ngồi, tủ đựng hồ sơ, máy in, máy vi tính, máy quét scan và các trang thiết bị cần thiết khác.

6. Thực hiện chế độ chính sách

a) Hàng năm tổ chức hoặc phối hợp tổ chức các đợt tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ; kỹ năng giao tiếp ứng xử, sử dụng các hệ thống phần mềm trong quy trình giải quyết TTHC tại Trung tâm cho công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm.

b) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu, đề xuất Chủ tịch UBND phường báo cáo cơ quan có thẩm quyền, xem xét điều chỉnh, bổ sung việc thực hiện các chế độ chính sách cho công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm.

7. Quản lý công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm

a) Trung tâm trực tiếp theo dõi, đánh giá, nhận xét việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm với các nội dung: Thực hiện nội quy, quy chế của Trung tâm; đạo đức, tác phong, văn hóa giao tiếp, ứng xử; kết quả thực hiện tiếp nhận và trả hồ sơ giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với công chức, viên chức.

b) Cung cấp kịp thời, đầy đủ cho các cơ quan, đơn vị kết quả thực hiện nhiệm vụ, kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm theo quy định (*việc đánh giá đợt xuất được thực hiện khi có yêu cầu của cơ quan, đơn vị quản lý công chức, viên chức*). Kết quả nhận xét, đánh giá của Trung tâm là cơ sở để các cơ quan, đơn vị xem xét thực hiện việc quản lý, sử dụng đối với công chức, viên chức và bình xét thi đua khen thưởng hàng năm.

c) Xem xét, đề xuất bằng văn bản với các cơ quan, đơn vị về việc điều chuyển, xử lý đối với công chức, viên chức vi phạm quy chế làm việc, quy trình

giải quyết TTHC hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ giải quyết công việc tại Trung tâm.

8. Đối với các hệ thống thiết bị, phần mềm và bảo mật thông tin

a) Phối hợp với cơ quan có thẩm quyền triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; đề xuất với cơ quan có thẩm quyền các giải pháp nâng cấp hệ thống đảm bảo triển khai có hiệu quả nhiệm vụ được giao.

b) Thực hiện theo dõi, giám sát việc ứng dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; phối hợp với công chức, viên chức phụ trách công nghệ thông tin các cơ quan, đơn vị kịp thời hỗ trợ việc ứng dụng phần mềm trong giải quyết TTHC.

c) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện có hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn phường.

d) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị xây dựng, sửa đổi, bổ sung các quy trình điện tử giải quyết TTHC tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đảm bảo phù hợp, chính xác, khoa học, thuận tiện.

đ) Thực hiện việc bảo mật thông tin của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC theo quy định pháp luật.

e) Phối hợp với các cơ quan liên quan đề xuất với Chủ tịch UBND phường phê duyệt bố trí trang thiết bị nhằm đảm bảo hoạt động của Trung tâm.

9. Tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC và thực hiện chế độ báo cáo

a) Trung tâm tổ chức thu thập ý kiến đánh giá việc giải quyết TTHC tại Trung tâm theo quy định.

b) Theo định kỳ hoặc đột xuất, Trung tâm có trách nhiệm tổng hợp kết quả hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ được giao, báo cáo Chủ tịch UBND phường theo quy định.

10. Cơ chế trao đổi thông tin, công việc

Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm chủ trì, tổ chức họp, giao ban với lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có TTHC được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm 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, đơn vị tại Trung tâm. Đề xuất các biện pháp, giải pháp để nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC tại Trung tâm và các cơ quan, đơn vị. Kịp thời điều chỉnh những vấn đề tồn tại, vướng mắc trong quá trình phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

Điều 6. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. Đối với việc giải quyết thủ tục hành chính

a) Hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định, giải quyết, phê duyệt hồ sơ, yêu cầu của tổ chức, cá nhân đối với các TTHC được quy định tiếp nhận tại Trung tâm theo

đúng quy định và quy trình giải quyết TTHC đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

b) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết TTHC có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan khác có liên quan trong việc giải quyết TTHC đảm bảo đúng thời gian, tiến độ theo đúng quy định.

c) Cơ quan thực hiện liên thông TTHC có trách nhiệm phối hợp với cơ quan chủ trì giải quyết TTHC thực hiện giải quyết TTHC theo đúng thời gian và quy trình giải quyết TTHC đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

d) Công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được cử đến làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện trình tự, hồ sơ hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác không để tổ chức, cá nhân phải đi lại bổ sung hồ sơ quá hai lần cho một vụ việc, trừ trường hợp tổ chức, cá nhân thực hiện không đúng theo hướng dẫn của cán bộ, công chức được phân công thực hiện thủ tục hành chính. Nghiêm cấm việc tự ý yêu cầu các tổ chức, cá nhân bổ sung các hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định đối với các TTHC đã được công bố và niêm yết.

đ) Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ, phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ TTHC đảm bảo chất lượng, hiệu quả, đúng thời gian quy định. Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị chỉ phê duyệt hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân tại Trung tâm khi đảm bảo hồ sơ được thực hiện theo quy trình và có Phiếu Kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ gửi kèm theo.

e) Khi có kết quả giải quyết TTHC, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm chuyển trả kết quả giải quyết TTHC cho công chức, viên chức được giao phụ trách trả kết quả để trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

g) Đối với TTHC liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh; UBND cấp xã, Chủ tịch UBND cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh; các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị làm việc tại Trung tâm hoặc công chức, viên chức được giao phụ trách có trách nhiệm chuyển hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và nhận lại kết quả từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, tổ chức nói trên để trả cho cá nhân, tổ chức theo quy định.

h) Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan, đơn vị mình đảm bảo đúng thời gian quy định.

i) Các cơ quan, đơn vị thường xuyên theo dõi, kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm; kịp thời phát

hiện, phản ánh những quy định không phù hợp, những khó khăn, vướng mắc trong việc giải quyết TTHC tại Trung tâm để kịp thời điều chỉnh hoặc đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét, điều chỉnh và có các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm; thường xuyên thực hiện việc đơn giản hóa TTHC để kiến nghị, đề xuất cơ quan có thẩm quyền quyết định.

2. Đối với việc thu phí, lệ phí

a) Thông báo công khai và chịu trách nhiệm về mức phí, lệ phí đối với các TTHC giải quyết tại Trung tâm theo quy định của pháp luật.

b) Thực hiện các thủ tục liên quan đến việc phát hành biên lai với cơ quan quản lý thuế; thông báo bằng văn bản về việc ủy nhiệm cho Trung tâm thực hiện việc lập biên lai và thu tiền phí, lệ phí phát sinh đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền thu của cơ quan chuyên môn; bàn giao biên lai cho Trung tâm để tiến hành lập biên lai khi phát sinh nghiệp vụ thu phí, lệ phí.

c) Trước ngày 05 hàng tháng thực hiện quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) với Trung tâm.

d) Thực hiện kê khai, quyết toán tiền phí, lệ phí thu được và nộp tiền vào ngân sách nhà nước theo đúng quy định.

3. Phối hợp bố trí, quản lý công chức, viên chức

a) Thực hiện việc cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm đảm bảo tiêu chuẩn theo quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Thời gian cử đến làm việc tại Trung tâm của công chức, viên chức được tính vào thời gian công tác tại các cơ quan, đơn vị để xem xét quy hoạch, bổ nhiệm cán bộ lãnh đạo, quản lý; nâng lương, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng và hưởng các chế độ chính sách khác theo quy định.

b) Cử công chức, viên chức thay thế làm việc tại Trung tâm trong các trường hợp:

+ Công chức, viên chức được tổ chức, cá nhân đánh giá mức độ hài lòng thấp trong thời hạn 03 tháng liên tiếp và lãnh đạo Trung tâm nhận xét không đáp ứng yêu cầu công việc.

+ Công chức, viên chức có tỷ lệ tiếp nhận hồ sơ có sai sót (*hồ sơ phải trả lại hoặc yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung*) trên 30% tổng số hồ sơ tiếp nhận trong 02 tháng liên tiếp và lãnh đạo Trung tâm nhận xét không đáp ứng yêu cầu công việc.

c) Cung cấp đầy đủ, kịp thời các thông tin liên quan đến lĩnh vực chuyên môn cho công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm để thuận lợi trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

d) Có trách nhiệm thông báo bằng văn bản trước 02 ngày cho Trung tâm trong trường hợp công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ việc riêng, đi công tác, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng hoặc thực hiện các

nhệm vụ khác theo quy định, riêng trường hợp nghỉ ốm thì thông báo với Lãnh đạo Trung tâm qua điện thoại, đồng thời cử công chức, viên chức khác thay thế đảm bảo không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

đ) Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm nhận bàn giao tài sản, trang thiết bị, cơ sở vật chất, vị trí làm việc tại Trung tâm và có trách nhiệm bảo quản, quản lý, sử dụng tài sản, trang thiết bị có hiệu quả trong thời gian thực hiện nhiệm vụ.

4. Đánh giá, nhận xét công chức, viên chức

a) Hàng năm hoặc theo yêu cầu đột xuất, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị làm việc tại Trung tâm có báo cáo tự đánh giá kết quả làm việc gửi lãnh đạo Trung tâm để theo dõi, phối hợp trong công tác đánh giá, thi đua khen thưởng công chức, viên chức.

b) Công tác đánh giá, thi đua, khen thưởng của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm được thực hiện theo quy định chung trên cơ sở tham khảo nhận xét, đánh giá của Trung tâm về kết quả làm việc tại Trung tâm.

c) Các cơ quan, đơn vị lấy ý kiến tham gia của Trung tâm đối với việc khen thưởng, kỷ luật, quy hoạch, bổ nhiệm công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm (*trong trường hợp cần thiết*).

Điều 7. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc trực tuyến qua Cổng dịch vụ công Quốc gia.

1. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp tại Trung tâm hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm kiểm tra tình trạng tài khoản định danh điện tử và xem xét tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ, cập nhật các bước thực hiện vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

a) Kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số định danh (*hoặc số hộ chiếu hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế*) của người nước ngoài và số định danh của tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh thông qua việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống định danh và xác thực điện tử. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản định danh điện tử, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 01 cho công dân. Trường hợp ủy quyền thực hiện TTHC, tài khoản định danh điện tử được tạo lập là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền;

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

Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

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

Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ và lập 02 Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (*01 bản lưu tại Trung tâm, 01 bản giao cho tổ chức, cá nhân*); sao chụp từng loại giấy tờ chuyển thành bản điện tử và dùng chữ ký số cá nhân được cấp để ký trên bản sao chụp điện tử, chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác với các nội dung theo bản giấy, cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

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

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

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, đúng quy định thì tiếp nhận và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

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

3. Thời gian giải quyết TTHC được tính từ thời điểm hồ sơ đã được tiếp nhận đầy đủ, hợp lệ và được thể hiện trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Mỗi hồ sơ TTHC sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp 01 (một) Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết TTHC tại Cổng Dịch vụ công quốc gia.

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

Điều 8. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 7 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm 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 TTHC của tỉnh.

2. Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày. Trường hợp chuyển hồ sơ TTHC có chứa tài liệu, vật chứa bí mật nhà nước giữa các cơ quan qua dịch vụ bưu chính thì thực hiện qua Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước theo quy định tại Quyết định số 37/2021/QĐ-TTg ngày 18 tháng 12 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước.

3. Lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ chuyển cùng hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

4. Về quy trình số hóa, chuyển hồ sơ thủ tục hành chính

- Sau khi tiếp nhận hồ sơ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện số hóa hồ sơ từ bản giấy thành bản điện tử, dùng chữ ký số cá nhân được cấp để ký trên bản sao chụp điện tử và chuyển cho các cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết thủ tục hành chính thông qua Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC. Hồ sơ có thời gian giải quyết ngắn được ưu tiên số hóa trước và đảm bảo các hồ sơ tiếp nhận đều được số hóa và giải quyết trên Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC.

- Trung tâm đảm bảo việc chuyển hồ sơ giấy thông qua dịch vụ bưu chính đến các cơ quan, đơn vị theo thời gian quy định bảo đảm không làm ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết hồ sơ của các cơ quan, đơn vị.

Điều 9. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

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

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

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

3. Đối với TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC. Trường hợp sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết TTHC trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

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

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

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

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

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

5. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC trả lại hồ sơ cho Trung tâm kèm theo thông báo bằng văn bản trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ. Sau 15 ngày kể từ khi thông báo hoặc theo thời hạn quy định của pháp luật chuyên ngành, nếu tổ chức, cá nhân không hoàn thành việc hoàn thiện hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Trung tâm thực hiện đóng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

6. Đối với hồ sơ dự kiến quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân,

trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Trung tâm điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 10. Dừng thực hiện thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính được yêu cầu dừng thực hiện thủ tục hành chính trong khoảng thời gian kể từ khi nhận được Giấy tiếp nhận và trả kết quả nộp hồ sơ hợp lệ cho đến trước khi cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ban hành quyết định giải quyết thủ tục hành chính hoặc có văn bản thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

Ngay sau khi nhận được yêu cầu dừng thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính của tổ chức, cá nhân, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường có trách nhiệm kiểm tra tình trạng và kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp chưa có quyết định giải quyết thủ tục hành chính hoặc văn bản thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính thì Trung tâm Phục vụ hành chính công phường có trách nhiệm thông báo dừng giải quyết hồ sơ theo Mẫu Thông báo dừng giải quyết hồ sơ quy định tại Thông tư số 03/2025/TT-VPCP. Việc trả lại hồ sơ giấy và phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

2. Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến thì được yêu cầu dừng hoặc điều chỉnh nội dung hồ sơ thông qua chức năng của Cổng Dịch vụ công quốc gia kể từ thời điểm Hệ thống tiếp nhận thành công đến trước khi cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ban hành quyết định giải quyết thủ tục hành chính hoặc có văn bản thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Việc trả lại hồ sơ giấy và phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tình lưu đầy đủ trạng thái về việc xử lý hồ sơ và dừng thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 11. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

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

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

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

3. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Trung tâm trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo thời gian, địa điểm, cách thức ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Kết quả giải quyết TTHC điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trừ trường hợp TTHC theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

4. Kết quả giải quyết TTHC điện tử được gắn mã số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống giải quyết TTHC 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 TTHC được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

5. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định phải được Trung tâm thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

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

Điều 12. Thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

Đối với thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường theo Danh mục được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt mà thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả tại các cơ quan, đơn vị thì thực hiện theo quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt và quy trình điện tử đã được số hóa vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

Điều 13. 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. Khi nhận kết quả giải quyết TTHC, tổ chức, cá nhân kiểm tra nội dung kết quả giải quyết. Trường hợp phát hiện ra sai sót, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền thì Trung tâm chuyển lại hồ sơ, kết quả và thông tin về sai sót đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết để đính chính, chậm nhất trong vòng 03 ngày làm việc chuyển lại kết quả cho Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên cơ quan có thẩm quyền phải chịu chi phí liên quan đến đính chính theo quy định của pháp luật.

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

3. Hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trả theo cách thức thông qua dịch vụ bưu chính công ích, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 14. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm

1. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan

2. Khi nhận kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp mất cần xuất trình giấy tờ tùy thân và cung cấp các thông tin liên quan đến việc thực hiện TTHC để được hỗ trợ.

3. Trường hợp được ủy quyền nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả thay cần mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền.

4. Nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định.

5. Thực hiện đúng nội quy, quy chế của Trung tâm; các quy định của các cơ quan, đơn vị trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC và các quy định pháp luật có liên quan.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Khen thưởng, kỷ luật

1. Khen thưởng: Trung tâm xây dựng tiêu chuẩn đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm. Kết quả đánh giá sẽ là cơ sở đề xuất cấp có thẩm quyền thực hiện việc khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

2. Kỷ luật: Công chức, viên chức được bố trí đến làm việc tại Trung tâm và công chức thuộc biên chế Trung tâm nếu vi phạm Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét xử lý theo quy định của pháp luật.

Trường hợp tổ chức, cá nhân có ý kiến phản ánh về quá trình tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết và trả kết quả TTHC của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm và đã được kiểm tra, xác minh có sai phạm như kiến nghị, phản ánh thì sẽ bị điều chuyển thay thế và tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Tổ chức thực hiện

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các cơ quan chuyên môn, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công phường để tổng hợp, báo cáo UBND phường xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.