

**CHÍNH PHỦ**

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

Số: /2017/NĐ-CP

Hà Nội, ngày tháng năm 2017

**Dự thảo 2**

**NGHỊ ĐỊNH**

**Về cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông  
trong giải quyết thủ tục hành chính**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 19 tháng 6 năm 2015;*  
*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2015;*  
*Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005;*  
*Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 06 năm 2006;*  
*Căn cứ Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;*  
*Theo đề nghị của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ,*  
*Chính phủ ban hành Nghị định về cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.*

**CHƯƠNG I**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Nghị định này quy định về việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân tổ chức tại các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân các cấp.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Tổ chức, cá nhân, cơ quan nhà nước có thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cơ quan có thẩm quyền) theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính và tổ chức, cá nhân khác có liên quan (sau đây gọi là tổ chức, cá nhân).

3. Các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước có nhiều giao dịch liên quan đến cá nhân, tổ chức được áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định này.

### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

Trong Nghị định này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước thông qua Bộ phận Một cửa.

2. Cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức phối hợp giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết một thủ tục hành chính hoặc một nhóm thủ tục hành chính có liên quan với nhau cho cá nhân, tổ chức thông qua Bộ phận Một cửa.

3. Bộ phận Một cửa là đầu mối thống nhất, tập trung thực hiện việc hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận, chuyển hồ sơ, theo dõi, giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức thuộc thẩm quyền của các cơ quan nhà nước.

4. Liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính là sự phối hợp giữa các cơ quan có thẩm quyền để giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức thông qua Bộ phận Một cửa. Liên thông giải quyết thủ tục hành chính có các hình thức:

a) Liên thông dọc giữa các cơ quan thuộc các cấp hành chính khác nhau theo thẩm quyền;

b) Liên thông ngang giữa các cơ quan hành chính cùng cấp;

c) Kết hợp các hình thức này.

5. Cổng Dịch vụ công quốc gia là cổng thông tin một cửa tích hợp, cung cấp thông tin của Quốc gia về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử các Bộ, ngành, địa phương; tiếp nhận, chuyển xử lý hồ sơ thủ tục hành chính điện tử tới Hệ thống thông tin một cửa điện tử các Bộ, ngành, địa phương, do Văn phòng Chính phủ thống nhất quản lý, vận hành.

6. Hệ thống thông tin một cửa điện tử các Bộ, ngành, địa phương (sau đây gọi tắt là Hệ thống một cửa điện tử) là hệ thống thông tin do các Bộ, ngành, địa phương xây dựng để tiếp nhận, giải quyết, đăng tải kết quả giải quyết các dịch vụ công trực tuyến và theo dõi tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trực thuộc.

7. Văn bản điện tử là thông điệp dữ liệu được xác thực bằng chữ ký số của người có thẩm quyền ký ban hành văn bản và chữ ký số của cơ quan, tổ chức ban hành văn bản.

8. Hồ sơ điện tử là tập hợp các tài liệu điện tử có liên quan với nhau về một vấn đề, một sự việc, một đối tượng cụ thể hoặc có đặc điểm chung, hình thành trong quá trình theo dõi, giải quyết công việc thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

9. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính là việc nhận xét, kết luận của cơ quan, tổ chức, cá nhân về chất lượng thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính, từ đó có những biện pháp để cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan nhà nước.

**Điều 4. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính**

1. Lấy cá nhân, tổ chức làm trung tâm phục vụ, bảo đảm giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, đúng thời hạn, đúng thẩm quyền, công bằng, công khai, minh bạch, nhanh chóng, thuận tiện; không làm phát sinh thêm chi phí cho cá nhân, tổ chức.

2. Bảo đảm việc tổ chức giải quyết thủ tục hành chính tại các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại đầu mối tập trung thống nhất.

3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức; bảo đảm thực hiện trách nhiệm giải trình thực thi công vụ của từng cơ quan, đơn vị, của từng cán bộ, công chức, viên chức.

4. Quá trình thực hiện thủ tục hành chính được theo dõi, giám sát, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá thông qua phương thức điện tử. Bảo đảm sự tham gia của người dân trong việc giám sát, đánh giá quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

5. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và phù hợp với các điều ước quốc tế có liên quan mà Việt Nam là thành viên.

**Điều 5. Những việc không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan nhà nước không được có các hành vi sau đây:

a) Cản trở cá nhân, tổ chức lựa chọn cách thức nộp hồ sơ hoặc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến, trực tiếp, qua dịch vụ bưu chính công ích;

b) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận thông điệp

dữ liệu trong quá trình nhận hồ sơ trực tuyến;

c) Thay đổi, xoá, hủy, giả mạo, sao chép, hiển thị, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu đối với trường hợp thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến;

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, của cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

e) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính;

g) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung, hoàn thiện hồ sơ mà không thông qua Bộ phận Một cửa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

h) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao để giải quyết thủ tục hành chính;

i) Có thái độ ứng xử không nghiêm túc, không chuyên nghiệp;

k) Có các hành vi khác vi phạm pháp luật trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

2. Cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được có các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt hoặc sử dụng trái phép hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của người khác nhằm vào mục đích riêng;

b) Gây rối tại nơi giải quyết thủ tục hành chính hoặc có các hành vi khác gây cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức;

c) Hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

d) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

3. Cá nhân, tổ chức có liên quan không được có các hành vi sau đây:

a) Cản trở quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

b) Lừa dối công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

## **CHƯƠNG II**

### **TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 6. Phạm vi thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa các cấp**

##### **1. Tại cấp bộ**

a) Bộ phận Một cửa cấp Bộ thực hiện tiếp nhận và trả kết quả đối với những thủ tục hành chính thuộc phạm vi tiếp nhận của các đơn vị thuộc Bộ có trụ sở nằm trong trụ sở cơ quan cấp Bộ;

b) Bộ phận Một cửa cấp Tổng Cục, cấp Cục có trụ sở nằm ngoài trụ sở Bộ thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết đối với những thủ tục hành chính thuộc phạm vi tiếp nhận của cơ quan, đơn vị mình;

c) Bộ phận Một cửa của các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả đối với những thủ tục hành chính thuộc phạm vi tiếp nhận của cơ quan, đơn vị mình.

##### **2. Tại cấp tỉnh**

Trung tâm hành chính công cấp tỉnh thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của các cơ quan tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, những thủ tục hành chính được giao tiếp nhận tại cấp tỉnh.

##### **3. Tại cấp huyện**

Bộ phận Một cửa cấp huyện thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết đối với tất cả thủ tục hành chính thuộc phạm vi tiếp nhận của cấp huyện, một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của các cơ quan tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp trên được giao tiếp nhận tại cấp huyện.

##### **4. Tại cấp xã**

Bộ phận Một cửa cấp xã thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả đối với tất cả những thủ tục hành chính thuộc phạm vi tiếp nhận của cấp xã và những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp trên được giao tiếp nhận tại cấp xã.

5. Những thủ tục hành chính không thể tiếp nhận tập trung tại Bộ phận Một cửa các cấp được quy định tại các Khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều này thì phải thực hiện theo nguyên tắc tại Điều 4 và áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp

nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết và các biểu mẫu quy định tại các điều từ Điều 8 đến Điều 16 Nghị định này, bao gồm các trường hợp sau:

- a) Thủ tục hành chính được tổ chức thực hiện lưu động.
- b) Thủ tục hành chính có quy định tiếp nhận, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm thực hiện việc kiểm tra, xem xét, đánh giá đối với chủ thể và đối tượng thực hiện.

### **Điều 7. Phạm vi thực hiện tiếp nhận trực tuyến**

Thủ tục hành chính được thực hiện theo phương thức trực tuyến qua Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống một cửa điện tử thực hiện theo quy định của cấp có thẩm quyền do Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định.

### **Điều 8. Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm hướng dẫn các nội dung sau:

- a) Các hồ sơ, giấy tờ mà cá nhân, tổ chức phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;
- b) Quy trình giải quyết thủ tục hành chính;
- c) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi cá nhân, tổ chức 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 có hiệu lực, Quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính.

2. Việc hướng dẫn cá nhân, tổ chức có thể thực hiện thông qua các cách thức sau:

- a) Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa các cấp;
- b) Qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;
- c) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống một cửa điện tử hoặc hướng dẫn gián tiếp qua các clip hướng dẫn mẫu dựng sẵn.

Nội dung hướng dẫn được lưu tại Bộ phận Một cửa.

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 người tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính có trách nhiệm hướng dẫn đại diện cá nhân, tổ chức bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

**Điều 9. Cách thức cơ quan nhà nước tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

Tổ chức, cá nhân có thể trực tiếp gửi hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức sau đây:

1. Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp tại Bộ phận Một cửa các cấp.
2. Gửi hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ.
3. Gửi hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống một cửa điện tử của Bộ, ngành, địa phương.

**Điều 10. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Đối với hồ sơ được nộp trực tiếp hoặc nộp thông qua dịch vụ bưu chính công ích, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; số hóa và cập nhật thông tin vào Hệ thống một cửa điện tử của Bộ, ngành, địa phương. Trường hợp chưa xây dựng được Hệ thống một cửa điện tử, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, 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 và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ ban hành kèm theo Nghị định này;

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ ban hành kèm theo Nghị định này;

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả gửi cho cá nhân, tổ chức.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác 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 cá nhân, tổ chức bổ sung đầy đủ, chính xác;

b) Hồ sơ của cá nhân, tổ chức nếu đã đầy đủ, hợp lệ theo yêu cầu được công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa các cấp tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông qua Hệ thống một cửa điện tử.

3. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ. Mã số hồ sơ ghi trong Phiếu hẹn trả kết quả. Cá nhân, tổ chức sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính qua Cổng dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ, ngành, địa phương.

Trường hợp chưa xây dựng được Hệ thống một cửa điện tử cấp Bộ, tỉnh, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp cấp Mã số hồ sơ thủ công theo cấu trúc quy định tại Điều 27 Nghị định này.

4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi tiếp nhận hồ sơ thì công chức, viên chức tiếp nhận không phải lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống một cửa điện tử hoặc Sổ theo dõi, trừ trường hợp yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ hoặc từ chối tiếp nhận.

### **Điều 11. Chuyển hồ sơ cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính**

1. Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo cách thức quy định tại Điều 10 của Nghị định này, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính có trách nhiệm chuyển hồ sơ cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thông qua chức năng của Hệ thống một cửa điện tử và chuyển hồ sơ giấy ngay trong ngày làm việc hoặc ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15h00.

Đối với trường hợp được giao tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước cấp trên, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện việc chuyển hồ sơ giấy cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết và chuyển thông tin điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan hành chính cấp trên trong ngày làm việc hoặc ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15h00 để thực hiện quy trình xử lý hồ sơ điện tử trên hệ thống một cửa điện tử theo quy định.

2. Trường hợp Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chưa xây dựng được Hệ thống một cửa điện tử thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định này và chuyển hồ sơ thủ tục hành chính cùng



với Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan, tổ chức liên quan giải quyết.

### **Điều 12. Xử lý 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 vào Hệ thống một cửa điện tử hoặc ghi thông tin vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ trong trường hợp chưa có Hệ thống một cửa điện tử; chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa cấp hành chính đó.

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

a) Công chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống một cửa điện tử hoặc ghi thông tin vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ trong trường hợp chưa có Hệ thống một cửa điện tử;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào Hệ thống một cửa điện tử và lưu tại cơ quan giải quyết, trường hợp cần có mặt cá nhân, tổ chức 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 một cửa điện tử hoặc thông báo các nội dung trên cho Bộ phận Một cửa trong trường hợp chưa có Hệ thống một cửa điện tử để theo dõi, giám sát.

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 ban hành kèm theo Nghị định này để gửi cho cá nhân, tổ chức thông qua Bộ phận Một cửa. 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 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. Việc lấy ý kiến phải được cập nhật đầy đủ về nội dung,

thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống một cửa điện tử hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ đối với trường hợp chưa có Hệ thống 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 kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống 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 được coi như đồng ý, là cơ sở để cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết thực hiện các bước tiếp theo.

#### 6. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông ngang

a) Trường hợp nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa chuyên hồ sơ giấy đến cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết; cơ quan, đơn vị 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 các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của cơ quan, đơn vị tham gia; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống một cửa điện tử hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;

Cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết hồ sơ liên thông có trách nhiệm xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan, đơn vị chủ trì trong trường hợp cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho 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 một cửa điện tử hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

b) Trường hợp cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ điện tử, 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 cơ quan chủ trì, 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 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 một cửa điện tử.

#### 7. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông dọc

a) Bộ phận Một cửa chuyên hồ sơ giấy đến cơ quan hành chính nhà nước cấp trên; chuyển thông tin trên Hệ thống điện tử một cửa cho Bộ phận Một cửa của cơ quan hành chính nhà nước cấp trên để giám sát, chuyển xử lý điện tử cho cơ quan, đơn vị xử lý theo quy định.

b) Cơ quan hành chính nhà nước cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định tại khoản 1, 2, 3, 4, 5 Điều này; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để trả kết quả theo Phiếu hẹn.

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 ban hành kèm theo Nghị định này để gửi cho cá nhân, tổ chức thông qua Bộ phận Một cửa. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả Hệ thống một cửa điện tử trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

9. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 (một) ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa cấp hành chính đó và gửi văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian xin gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu xin gia hạn thời gian giải quyết ban hành kèm theo Nghị định này.

Căn cứ vào Phiếu xin gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống phần mềm một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử hoặc tin nhắn điện thoại (nếu có).

### **Điều 13. Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

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

### **Điều 14. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Cá nhân, tổ chức nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Phiếu tiếp nhận và trả kết quả, trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống một cửa điện tử của bộ, ngành, địa phương.

2. Thời hạn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức không được muộn hơn thời hạn mà pháp luật quy định. 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 tin cho cá nhân, tổ chức biết.

3. Việc giải quyết thủ tục hành chính thực hiện chậm so với thời gian quy định phải thông báo lý do, xin lỗi cá nhân, tổ chức và hẹn lại ngày trả kết quả cho cá nhân, tổ chức. Việc hẹn lại ngày trả kết quả không quá một lần.

4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức được lưu trữ tại Hệ thống một cửa điện tử của cơ quan có thẩm quyền để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

**Điều 15. Trách nhiệm của các cơ quan, cá nhân, tổ chức có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả**

1. 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, cá nhân, tổ chức có liên quan có trách nhiệm phối hợp với cá nhân, tổ chức 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 và chịu mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ.

2. Trường hợp chậm trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức vượt quá thời hạn quy định tại khoản 2 Điều 14 của Nghị định này, gây thiệt hại cho cá nhân, tổ chức thì cơ quan, cá nhân, tổ chức có liên quan có trách nhiệm bồi thường theo quy định của pháp luật.

**Điều 16. Phương thức thực hiện nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính**

1. Cá nhân, tổ chức 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 cơ quan có thẩm quyền;

b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền 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 Công Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống một cửa điện tử của các Bộ, ngành, địa phương.

2. Cá nhân, tổ chức có thể lựa chọn việc nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính bằng phương thức khác nếu được cơ quan có thẩm quyền chấp thuận.

3. 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.

### **Chương III**

## **BỘ PHẬN MỘT CỬA CÁC CẤP**

#### **Điều 17. Nhiệm vụ của Bộ phận Một cửa các cấp**

1. Tổ chức việc thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giám sát, đôn đốc, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức và cá nhân theo thẩm quyền và thủ tục hành chính được giao tiếp nhận hồ sơ.

2. Công khai tại Bộ phận Một cửa đầy đủ danh mục thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa, trình tự thực hiện thủ tục hành chính, hồ sơ mà cá nhân, tổ chức cần phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định về kiểm soát thủ tục hành chính; quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ; trách nhiệm của các bộ phận, cá nhân, tổ chức liên quan.

3. Bộ phận Một cửa từng cấp phối hợp cùng các cơ quan liên quan xây dựng quy trình giải quyết từng thủ tục hành chính của từng lĩnh vực thuộc thẩm quyền của cấp mình theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp phê duyệt và theo dõi, đôn đốc việc thực hiện.

4. Theo dõi, đôn đốc công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị được bố trí đến tiếp nhận, hướng dẫn, kiểm tra hồ sơ, phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt. Trường hợp công chức, viên chức có thái độ không tốt hoặc không đáp ứng được yêu cầu công việc, người đứng đầu Bộ phận Một cửa các cấp đề nghị cơ quan, đơn vị chủ quản thay thế người để bảo đảm chất lượng công việc.

5. Chủ trì theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết những thủ tục hành chính theo đúng chức năng, nhiệm vụ đảm bảo tiến độ và thời hạn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo quy định. Trường hợp hồ sơ quá hạn liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị, Bộ phận Một cửa là đầu mối chủ trì tổ chức họp để xử lý, tháo gỡ.

6. Tổ chức giải quyết, trả kết quả giải quyết cho cá nhân, tổ chức đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được phân công, ủy quyền cho công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết.

7. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của các cá nhân, tổ chức đối với những nội dung liên

quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính, chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị cho cá nhân, tổ chức.

8. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện những công việc có liên quan trong quá trình giải quyết những thủ tục hành chính liên thông; trao đổi công tác nghiệp vụ; phối hợp tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho công chức thực hiện tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính.

9. Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức; cung cấp dịch vụ hỗ trợ qua tổng đài để hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của cá nhân, tổ chức về những thủ tục hành chính; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền về tổ chức hoạt động tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

10. Đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng một cửa, một cửa điện tử liên thông; tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin, bảo đảm an toàn, an ninh mạng và một số nội dung khác trong phạm vi hoạt động.

11. Quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật theo 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 cá nhân, tổ chức đến giải quyết thủ tục hành chính. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

12. Thực hiện việc thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định; cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết như photocopy, in ấn tài liệu khi cá nhân, tổ chức đến thực hiện thủ tục hành chính có nhu cầu.

13. Thực hiện các nhiệm vụ được giao khác theo quy định của pháp luật.

### **Điều 18. Tổ chức Bộ phận Một cửa ở các cấp**

1. Tại cấp Bộ tổ chức Bộ phận Một cửa cấp Bộ trực thuộc Văn phòng Bộ. Tại Tổng cục, ban (tương đương Tổng cục), Cục thuộc Bộ có trụ sở nằm ngoài trụ sở Bộ, là Bộ phận Một cửa cấp Tổng cục, cấp Cục đặt tại Văn phòng của đơn vị đó.

Trường hợp Bộ có nhiều trụ sở hoặc nhiều cơ quan, đơn vị trực thuộc nằm ngoài trụ sở cơ quan Bộ, Bộ trưởng quyết định việc tổ chức Bộ phận Một cửa phù hợp nhưng phải đảm bảo tập trung một đầu mối, tiết kiệm, tránh lãng phí và bảo đảm quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết và các biểu mẫu quy định tại các điều từ Điều 8 đến Điều 16 Nghị định này.

2. Tại cấp tỉnh, tổ chức Trung tâm hành chính công cấp tỉnh là đơn vị sự

nghiệp công lập thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, có con dấu và tài khoản riêng;

Tại Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố quyết định tổ chức từ 01 (một) đến 03 (ba) Trung tâm hành chính công của Thành phố theo khu vực, phù hợp với mật độ dân số, nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của công dân, tổ chức.

3. Tại cấp huyện, tổ chức Bộ phận Một cửa thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp huyện.

4. Tại cấp xã, tổ chức Bộ phận Một cửa trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã.

5. Tại các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương tổ chức Bộ phận Một cửa thuộc Văn phòng của các cơ quan này, đồng thời bố trí công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa của cấp chính quyền tương ứng để tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đối với những thủ tục hành chính đã được các cơ quan thống nhất nêu tại Khoản 2, 3 Điều 6 Nghị định này.

### **Điều 19. Nhân sự của Bộ phận Một cửa các cấp**

#### **1. Tại cấp Bộ**

a) Bộ phận Một cửa cấp Bộ do Chánh Văn phòng Bộ phụ trách; Bộ phận Một cửa của các đơn vị cấp tổng cục do Chánh Văn phòng cấp tổng cục phụ trách.

Bộ phận Một cửa của cơ quan của Trung ương tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương các cấp do người đứng đầu cơ quan các cấp phụ trách.

b) Công chức tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa cấp Bộ, cấp tổng cục do các cơ quan chuyên môn của Bộ, tổng cục cử đến. Công chức tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa của cơ quan của Trung ương tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương các cấp do các đơn vị chuyên môn của cơ quan đó cử đến để tiếp nhận hoặc giải quyết trực tiếp theo quy định.

c) Công chức, viên chức nghiệp vụ, lao động hợp đồng thực hiện các nhiệm vụ quản trị, tài vụ, bảo đảm vận hành trụ sở, trang thiết bị máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Một cửa do Văn phòng Bộ, Văn phòng Tổng cục bố trí làm việc theo chế độ kiêm nhiệm. Bố trí 01 (một) công chức chuyên trách tại Bộ phận Một cửa, bảo đảm cân đối chung trong tổng biên chế được giao, không làm phát sinh, tăng biên chế.

#### **2. Ở cấp tỉnh**

a) Lãnh đạo Trung tâm hành chính công cấp tỉnh gồm 01 (một) Giám đốc là 01 Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, 02 (hai) Phó Giám đốc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định, trong đó 01 Phó Giám đốc chuyên trách và 01 Phó Giám đốc là Trưởng phòng Kiểm soát thủ tục hành chính trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiêm nhiệm.

b) Công chức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm hành chính công cấp tỉnh là công chức do các cơ quan chuyên môn của tỉnh cử đến làm việc theo chế độ được quy định tại Nghị định này.

c) Công chức, viên chức nghiệp vụ, lao động hợp đồng thực hiện các nhiệm vụ hướng dẫn, giám sát, đôn đốc việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm; quản trị, tài vụ, bảo đảm vận hành trụ sở, trang thiết bị máy móc, hệ thống mạng của Trung tâm thuộc biên chế của Văn phòng Ủy ban nhân dân.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định số biên chế làm việc tại Trung tâm hành chính công cấp tỉnh trên cơ sở cân đối tổng biên chế của tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

### 3. Ở cấp huyện

a) Bộ phận Một cửa cấp huyện do Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp huyện trực tiếp phụ trách

b) Công chức tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính do các cơ quan chuyên môn của huyện cử đến làm việc.

c) Công chức, viên chức nghiệp vụ, lao động hợp đồng thực hiện các nhiệm vụ quản trị, tài vụ, bảo đảm vận hành trụ sở, trang thiết bị máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Trung tâm do Văn phòng Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân huyện bố trí làm việc theo chế độ kiêm nhiệm.

### 4. Ở cấp xã

Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa của Ủy ban nhân dân cấp xã là công chức thuộc bảy chức danh công chức cấp xã được quy định tại Luật Cán bộ, công chức do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương. Bộ phận Một cửa cấp xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phụ trách.

## **Điều 20. Cơ chế điều hành Bộ phận Một cửa tại các cơ quan nhà nước các cấp**

1. Bộ phận Một cửa giải quyết thủ tục hành chính chịu sự chỉ đạo trực tiếp của người đứng đầu ở từng cấp giải quyết thủ tục hành chính.



2. Việc quản lý, điều hành thực hiện các nhiệm vụ của Trung tâm hành chính công được thực hiện theo chế độ Thủ trưởng.

3. Người đứng đầu ở từng cấp giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm ban hành Quy chế tổ chức hoạt động, quy chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính, xác định rõ nhiệm vụ của từng đơn vị tham gia giải quyết thủ tục hành chính, thời hạn giải quyết ở từng công đoạn cụ thể trong nội bộ cơ quan để bảo đảm có kết quả và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức đúng thời hạn do pháp luật quy định.

### **Điều 21. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa các cấp**

1. Giúp trực tiếp điều hành hoạt động của Bộ phận Một cửa và chịu trách nhiệm trước Bộ trưởng hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp về hoạt động của Bộ phận Một cửa.

Được thừa lệnh người đứng đầu cấp giải quyết thủ tục hành chính ký các văn bản đôn 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 quy định; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cấp giải quyết thủ tục hành chính biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian quy định.

2. Định kỳ 3 tháng hoặc đột xuất, người đứng đầu Bộ phận Một cửa các cấp làm việc với các cơ quan chuyên môn 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 giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn tại Bộ phận Một cửa.

3. Định kỳ hàng tháng, người đứng đầu Bộ phận Một cửa các cấp tổ chức tiếp công dân để lắng nghe những kiến nghị, phản hồi của công dân. Phối hợp với cơ quan cử công chức, viên chức xem xét, xử lý các trường hợp sai phạm của cán bộ, công chức và công khai kết quả cho người khiếu nại được biết.

4. Tổ chức đánh giá, nhận xét kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lề lối, thái độ làm việc của công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa và thông báo cho cơ quan cử công chức, viên chức biết. Chủ động đề xuất với cơ quan cử công chức, viên chức thay người trong trường hợp vi phạm quy chế làm việc hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ.

5. Đối với Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, Giám đốc Trung tâm hành chính công là chủ tài khoản và được ký duyệt các chứng từ thu, chi theo quy định.

**Điều 22. Công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính**

**1. Yêu cầu**

a) Đội ngũ công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo đủ về số lượng và có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đáp ứng yêu cầu công việc; đã công tác trong ngành được phân công tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tối thiểu 3 năm công tác và được đánh giá hoàn thành tốt nhiệm vụ;

b) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao;

c) Có tác phong, thái độ chuẩn mực, có khả năng giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức.

**2. Trách nhiệm**

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy chế hoạt động của Bộ phận Một cửa;

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện các giao dịch hành chính;

c) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; đảm bảo cá nhân, tổ chức nếu phải bổ sung hồ sơ chỉ thực hiện một lần;

d) Tiếp nhận, thẩm định hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức theo quy định;

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện 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 không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương;

e) Mặc đồng phục, đeo biển có ghi tên, mã số công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

g) Thực hiện các quy định khác của pháp luật.

**3. Quyền lợi**

a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với cá nhân, tổ chức;

b) Được hưởng chế độ bồi dưỡng tương đương chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và từ các nguồn hợp pháp khác nếu có.

4. Thời gian được cử thực hiện tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa cấp Bộ, cấp tỉnh, cấp huyện mỗi đợt tối thiểu là sáu (06) tháng liên tục, tối đa là một (01) năm và được thực hiện thay đổi sau mỗi đợt hoặc theo yêu cầu của người đứng đầu Bộ phận Một cửa cấp đó.

5. Kết quả đánh giá, nhận xét kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lề lối, thái độ làm việc của công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa các cấp là cơ sở để Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét, khen thưởng hoặc có biện pháp xử lý, chấn chỉnh theo quy định của pháp luật.

### **Điều 23. Bố trí trụ sở, trang thiết bị của các Bộ phận Một cửa các cấp**

1. Bộ phận Một cửa các cấp được bố trí diện tích độc lập, phù hợp để tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Trong tổng diện tích làm việc của các Bộ phận Một cửa các cấp phải dành khoảng 50% diện tích để bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện căn cứ vào tình hình tiếp nhận thủ tục hành chính thực tế tại bộ, ngành, địa phương mình để bố trí vị trí, diện tích hợp lý, ưu tiên việc nâng cấp, cải tạo trụ sở làm việc đã có hoặc thuê, hoán đổi công năng sử dụng của công trình sẵn có để tránh lãng phí. Trường hợp xây trụ sở mới phải được sự đồng ý của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

#### **2. Trang thiết bị**

a) Căn cứ vào tính chất công việc và tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị và tiêu chuẩn định mức chế độ máy móc thiết bị cơ quan nhà nước, Bộ trưởng, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định theo thẩm quyền về trang thiết bị, phương tiện làm việc của Bộ phận Một cửa các cấp, mức tối thiểu phải có máy vi tính, máy photocopy, máy fax, máy in, điện thoại cố định, ghế ngồi, bàn làm việc, camera giám sát, nước uống, quạt mát hoặc máy điều hòa nhiệt độ và các trang thiết bị cần thiết khác để đáp ứng nhu cầu làm việc và yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

Đối với Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh phải 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 từng lĩnh vực khác nhau; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

b) Ngoài trang thiết bị chung quy định tại điểm a khoản 2 điều này, Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh phải bố trí khu vực đặt các trang thiết bị điện tử hiện đại, gồm: máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống một cửa điện tử để phục vụ cá nhân, tổ chức tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

## CHƯƠNG IV

### ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

#### **Điều 24. Nguyên tắc xây dựng Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống một cửa điện tử**

1. Lấy người sử dụng làm trung tâm, bảo đảm thuận tiện, giảm thiểu các thao tác, thời gian thao tác và số lần người sử dụng phải đến cơ quan nhà nước; chỉ cần đăng ký một tài khoản duy nhất để người sử dụng tương tác với hệ thống và lưu trữ các hồ sơ đã nộp; công nhận giá trị pháp lý của giấy tờ, thông tin cần xác thực người sử dụng đã cung cấp một lần thành công cho cơ quan nhà nước khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

2. Tuân thủ quy định của pháp luật về đầu tư, xây dựng công nghệ thông tin; văn thư, lưu trữ; an ninh và an toàn thông tin.

3. Bảo đảm tính thống nhất trong đầu tư xây dựng hạ tầng công nghệ thông tin từ Trung ương đến cơ sở, bảo đảm hiệu quả đầu tư, tránh chồng chéo, lãng phí.

4. Tuân thủ Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam; quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc mã định danh và định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối các hệ thống quản lý văn bản và điều hành; quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc thông điệp dữ liệu công dân trao đổi với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; bảo đảm khả năng nâng cấp, mở rộng; chia sẻ, tích hợp, trao đổi dữ liệu với các phần mềm, cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin có liên quan trong nội bộ các cơ quan hành chính nhà nước và giữa các cấp chính quyền, từ Trung ương đến cơ sở.

5. Xây dựng Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống một cửa điện tử hiện đại, phù hợp với thông lệ quốc tế và xu hướng phát triển của cách mạng công nghiệp 4.0.

6. Tiếp nhận mọi phương tiện điện tử để kết nối giữa cơ quan hành chính chịu trách nhiệm thực hiện các thủ tục hành chính với tổ chức, công dân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính bao gồm thư điện tử, tin nhắn, mạng xã hội, kết nối thông tin qua điện thoại di động và các phương tiện điện tử chuyên dùng khác.

#### **Điều 25. Cổng Dịch vụ công quốc gia**

1. Cổng Dịch vụ công quốc gia do Văn phòng Chính phủ xây dựng và thống nhất quản lý trên cơ sở tích hợp dữ liệu về dịch vụ công trực tuyến do các Bộ, ngành, địa phương cung cấp thông qua Hệ thống một cửa điện tử.

2. Chức năng của Cổng Dịch vụ công quốc gia

a) Thiết lập Trục liên thông, tích hợp dữ liệu bảo đảm sẵn sàng liên thông với các Cơ sở dữ liệu quốc gia; Cơ sở dữ liệu chuyên ngành và các Hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước phục vụ chức năng của Công Dịch vụ công quốc gia.

b) Tiếp nhận, xác thực thông tin công dân, cung cấp công cụ đăng nhập một lần cho công dân, kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; đối chiếu với hồ sơ điện tử được lưu trữ tại cơ sở dữ liệu của Hệ thống một cửa điện tử;

c) Chuyển hồ sơ thủ tục hành chính tới Hệ thống quản lý văn bản điều hành các Bộ, ngành, địa phương để các cơ quan hành chính nhà nước các cấp tiếp nhận, xử lý theo thẩm quyền;

d) Hỗ trợ tra cứu thông tin về thủ tục hành chính thông qua kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính;

đ) Hỗ trợ tra cứu thông tin về tình trạng giải quyết của hồ sơ thủ tục hành chính thông qua kết nối đến Hệ thống một cửa điện tử của các Bộ, ngành, địa phương;

e) Hỗ trợ việc thanh toán trực tuyến phí, lệ phí thông qua kết nối với Cổng thanh toán tập trung của quốc gia;

g) Tổng hợp thống kê việc tiếp nhận hồ sơ, tình hình giải quyết thủ tục hành chính, phí, lệ phí theo địa phương, theo ngành, lĩnh vực, theo thời gian;

h) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức gửi, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến;

i) Tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cơ sở dữ liệu Quốc gia về Thủ tục hành chính; Hệ thống quản lý và đánh giá về kiểm soát thủ tục hành chính; Hệ thống tiếp nhận, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về cơ chế, chính sách và thủ tục hành chính; Hệ thống văn bản điều hành và các hệ thống thông tin khác của chính quyền;

k) Tích hợp chữ ký số để phục vụ quá trình giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan nhà nước các cấp;

l) Các chức năng khác do Thủ tướng Chính phủ quy định.

3. Thủ tướng Chính phủ quy định việc gửi, nhận hồ sơ, văn bản điện tử giữa Công Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống một cửa điện tử và Hệ thống quản lý văn bản điều hành các Bộ, ngành, địa phương thông qua Trục liên thông, tích hợp dữ liệu của Cổng.

4. Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành hướng dẫn, quy định kết nối, tích hợp cơ chế xác thực, lưu trữ, khai thác thông tin giữa Công dịch vụ công

quốc gia với các cơ sở dữ liệu có liên quan, hệ thống một cửa điện tử các Bộ, ngành, địa phương.

**Điều 26. Hệ thống một cửa điện tử các Bộ, ngành, địa phương**

1. Các Bộ, ngành, địa phương tổ chức xây dựng Hệ thống một cửa điện tử của Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, bảo đảm mỗi cơ quan có một đầu mối truy cập duy nhất cho Hệ thống này.

2. Hệ thống một cửa điện tử các Bộ, ngành, địa phương phải được liên thông với Hệ thống quản lý văn bản, điều hành do Bộ, ngành, địa phương đó xây dựng, quản lý, vận hành.

3. Hệ thống một cửa điện tử các Bộ, ngành, địa phương có các chức năng cơ bản như sau:

a) Hỗ trợ, hướng dẫn cá nhân, tổ chức đăng ký thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến;

b) Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính được cá nhân, tổ chức đăng ký thực hiện hoặc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính được chuyển tới thông qua kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia;

c) Hỗ trợ xác thực thông tin công dân thông qua việc kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các cơ sở dữ liệu khác liên quan; đối chiếu với hồ sơ điện tử được lưu trữ tại cơ sở dữ liệu của Hệ thống một cửa điện tử các Bộ, ngành, địa phương;

d) Liên thông hồ sơ thủ tục hành chính tới Hệ thống quản lý văn bản điều hành của Bộ, ngành, địa phương thông qua kết nối, tích hợp, trao đổi dữ liệu để xử lý theo quy định;

đ) Hỗ trợ việc thanh toán trực tuyến phí, lệ phí thông qua kết nối với Cổng thanh toán tập trung của quốc gia hoặc các hệ thống thanh toán trực tuyến hợp pháp khác;

e) Cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các đơn vị đầu mối giải quyết thủ tục hành chính các cấp;

g) Hỗ trợ công dân, tổ chức thực hiện đánh giá chất lượng tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

h) Chức năng khác do Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quy định.

4. Các Bộ, ngành, địa phương quản lý tài khoản sử dụng dịch vụ công trực tuyến của tổ chức, cá nhân, bao gồm: cấp tài khoản, từ chối cấp tài khoản hoặc yêu cầu bổ sung thông tin tài khoản theo đúng thời gian quy định. Có trách nhiệm bảo mật và lưu giữ thông tin của tổ chức, cá nhân trừ trường hợp phải

cung cấp các thông tin này cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật, có trách nhiệm liên thông tài khoản của người sử dụng tại các hệ thống dịch vụ công trực tuyến.

Thông báo kịp thời các sự cố kỹ thuật xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến để có biện pháp khắc phục, giải quyết.

5. Bộ Thông tin và Truyền thông hướng dẫn yêu cầu cơ bản về chức năng, tính năng kỹ thuật cho Hệ thống một cửa điện tử các Bộ, ngành, địa phương; bảo đảm tuân thủ theo Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam và khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa hệ thống thông tin của các Bộ, ngành, địa phương.

6. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam xây dựng và đưa vào vận hành Cổng thanh toán tập trung của quốc gia, bảo đảm kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống một cửa điện tử các Bộ, ngành, địa phương để cá nhân, tổ chức có thể thanh toán phí, lệ phí trực tuyến.

#### **Điều 27. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính do Hệ thống thông tin một cửa điện tử sinh ra tự động, được sử dụng thống nhất trong hoạt động giao dịch giữa các cơ quan, đơn vị với cá nhân, tổ chức và giữa các đơn vị với nhau.

2. Cấu trúc Mã số hồ sơ thủ tục hành chính bao gồm:

a) Mã định danh của cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận thủ tục hành chính (Mã Bộ, cơ quan ngang Bộ, các đơn vị trực thuộc; Mã tỉnh thành phố trực thuộc Trung ương, các đơn vị cấp Sở, huyện);

b) Dãy số tự nhiên gồm ngày, tháng, năm tiếp nhận, số thứ tự hồ sơ tiếp nhận trong ngày;

c) Quy tắc cấp mã định danh của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc mã định danh và định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối các hệ thống quản lý văn bản và điều hành (QCVN 102:2016/BTTTT).

#### **Điều 28. Lộ trình xây dựng và vận hành hệ thống thông tin một cửa điện tử**

1. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân cấp tỉnh xây dựng lộ trình chuyển hệ thống một cửa hiện tại sang hệ thống một cửa điện tử phù hợp với lộ trình chung xây dựng và vận hành chính phủ điện tử, phù hợp với khả năng đầu tư và con người của từng cơ quan hành chính.

2. Thủ tướng Chính phủ quyết định thời hạn phải hoàn thành việc xây dựng và vận hành hệ thống một cửa điện tử trên phạm vi cả nước và tại các cấp hành chính.

## **Chương V**

### **ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 29. Yêu cầu thực hiện việc đánh giá**

Việc đánh giá được thực hiện đối với toàn bộ quy trình hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

#### **Điều 30. Nguyên tắc thực hiện đánh giá**

1. Việc đánh giá phải bảo đảm tính khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch trong việc đánh giá và công bố kết quả đánh giá.
2. Lấy sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ làm thước đo để đánh giá.
3. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

#### **Điều 31. Thẩm quyền đánh giá**

1. Cơ quan hành chính nhà nước cấp trên đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, đơn vị trực thuộc.
2. Cá nhân, tổ chức đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.
3. Cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính tự đánh giá việc thực hiện của cơ quan mình.
4. Văn phòng Chính phủ đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.
5. Các Hội, hiệp hội và tổ chức khác thực hiện đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính thông qua việc điều tra xã hội học theo nội dung, chương trình, kế hoạch của Hội, hiệp hội, tổ chức.

#### **Điều 32. Phương thức đánh giá**

Việc đánh giá được thực hiện thông qua các phương thức:

1. Qua Phiếu đánh giá thường xuyên và định kỳ.
2. Qua thiết bị đánh giá điện tử tại Bộ phận Một cửa các cấp.
3. Qua phần mềm đánh giá trực tuyến tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ, ngành, địa phương.
4. Qua hệ thống camera giám sát.
5. Qua ý kiến của cá nhân tổ chức tại hòm thư góp ý, phản ánh
6. Qua điều tra xã hội học.



Các kết quả đánh giá được kết nối với Hệ thống một cửa điện tử. Văn phòng của Bộ, ngành, UBND cấp tỉnh (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính) thực hiện tổng hợp, báo cáo người đứng đầu cấp Bộ, cấp tỉnh về kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp.

### **Điều 33. Tiêu chí đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính**

Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan nhà nước được đánh giá qua các tiêu chí sau đây:

1. Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì.
2. Số cơ quan/đơn vị phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính.
3. Số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính.
4. Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin thủ tục hành chính được công khai so với quy định.

5. Thái độ phục vụ của người tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính.

6. Các chi phí phát sinh khi thực hiện thủ tục hành chính (nếu có).

7. Trách nhiệm giải trình phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức

### **Điều 34. Xử lý kết quả đánh giá**

1. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công của cơ quan nhà nước được công khai tại cơ quan và trên trang thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính

2. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức.

## **Chương VI**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC BỘ, NGÀNH, ĐỊA PHƯƠNG**

#### **Điều 35. Trách nhiệm của Văn phòng Chính phủ**

1. Chủ trì, phối hợp với Bộ Nội vụ, Bộ Thông tin và Truyền thông hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp việc triển khai thiết lập và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp.

2. Xây dựng tiêu chuẩn phục vụ của Bộ phận Một cửa các cấp và công cụ

thu thập thông tin đánh giá, công cụ chấm điểm, điều tra xã hội học và các phương pháp khác để đánh giá về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan nhà nước các cấp.

3. Xây dựng, quản lý, tổ chức vận hành Cổng dịch vụ công Quốc gia; phối hợp với Bộ Công an, Bộ Thông tin và Truyền thông bảo đảm an ninh, an toàn thông tin; đề xuất bổ sung Cổng dịch vụ công quốc gia vào Danh mục hệ thống thông tin quan trọng quốc gia; trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng dịch vụ công Quốc gia.

4. Phối hợp với các Bộ, ngành, địa phương tập huấn nghiệp vụ cho công chức, viên chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

5. Nghiên cứu, đề xuất với Thủ tướng Chính phủ giao các Bộ, cơ quan ngang Bộ xây dựng cơ chế liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

Đối với nhóm thủ tục hành chính liên thông có liên quan đến nhiều Bộ, ngành, đề xuất với Thủ tướng Chính phủ giao một Bộ chủ trì xây dựng trình Chính phủ ban hành cơ chế liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và chịu trách nhiệm công bố trên cơ sở thống nhất với các Bộ, ngành có liên quan.

6. Phối hợp với các Bộ có cơ quan ngành dọc đóng tại địa phương lựa chọn các thủ tục hành chính trình Thủ tướng Chính phủ ban hành danh mục các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của cơ quan trung ương có ngành dọc đóng tại địa phương được tiếp nhận tại Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện.

7. Tổ chức đánh giá hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp; hàng năm tiến hành tổng kết, đánh giá kết quả thực hiện, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

8. Chủ trì, phối hợp Bộ Thông tin và Truyền thông nghiên cứu trình Thủ tướng Chính phủ quyết định giải pháp, lộ trình kết nối Hệ thống thông tin một cửa điện tử với Hệ thống quản lý văn bản điều hành liên thông bốn cấp chính quyền; bảo đảm hiệu quả kết nối, chia sẻ thông tin.

### **Điều 36. Trách nhiệm của Bộ Nội vụ**

1. Bộ Nội vụ chủ trì, phối hợp Bộ Tài chính hướng dẫn về chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp.

2. Bộ Nội vụ chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ trong việc bố trí công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp.

### **Điều 37. Trách nhiệm của Bộ Thông tin và Truyền thông**

Ngoài nhiệm vụ được giao tại các Khoản 4, Điều 25 và Khoản 5, Điều 26 Nghị định này, Bộ Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ sau:

1. Hướng dẫn thống nhất việc kết nối, cung cấp thông tin của các hệ thống thông tin trên phạm vi cả nước; phối hợp với các cơ quan có liên quan

thực hiện các biện pháp bảo đảm an ninh, an toàn thông tin cho Công Dịch vụ công quốc gia.

2. Ban hành quy chuẩn, quy định về biểu mẫu điện tử để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

3. Ban hành quy chuẩn, quy định về việc quản lý hồ sơ công dân tạo khả năng truy cập một lần của người sử dụng để thực hiện thủ tục hành chính trên cổng dịch vụ công.

4. Ban hành các tiêu chí, quy định thống nhất trong xây dựng Hệ thống một cửa điện tử của các Bộ, ngành, địa phương.

5. Ban hành quy định thống nhất về Mã số hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công và Mã ngành, lĩnh vực thủ tục hành chính trên hệ thống một cửa điện tử các bộ, ngành, địa phương.

#### **Điều 38. Trách nhiệm của Bộ Tài chính**

Quy định mức chi phục vụ các hoạt động triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

#### **Điều 39. Trách nhiệm của Bộ Công an**

Thực hiện các biện pháp bảo đảm an ninh, an toàn cho Cổng Dịch vụ công quốc gia; hướng dẫn các biện pháp giám sát, bảo đảm an toàn thông tin cho Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của các Bộ, ngành, địa phương.

#### **Điều 40. Trách nhiệm của Bộ trưởng, Thủ trưởng các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ**

1. Tổ chức việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định này; xây dựng, quản lý Hệ thống một cửa điện tử của Bộ, ngành mình; tổ chức kết nối Hệ thống một cửa điện tử với Hệ thống quản lý văn bản, điều hành bốn cấp chính quyền.

2. Công bố danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa cấp Bộ và danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Bộ, ngành.

3. Quy định, hướng dẫn các địa phương thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế liên thông để áp dụng thống nhất trong phạm vi cả nước.

4. Chỉ đạo các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương lựa chọn các thủ tục hành chính thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện và phối hợp với các cơ quan nhà nước ở địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính.

5. Định kỳ hàng năm đề xuất các thủ tục hành chính thực hiện liên thông và xây dựng, trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ ban hành quy trình thực hiện thủ tục hành chính liên thông tại bộ, địa phương.

6. Quy định nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức, biên chế và ban hành

quy chế hoạt động của của đơn vị đầu mối giải quyết thủ tục hành chính ở bộ, ngành mình; chịu trách nhiệm về chất lượng, hiệu quả hoạt động của các đơn vị đầu mối giải quyết thủ tục hành chính đó.

7. Căn cứ quy định của pháp luật, kịp thời xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

8. Bộ trưởng Bộ Quốc phòng, Bộ trưởng Bộ Công an quy định việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại ngành mình phù hợp với đặc thù ngành, đồng thời bảo đảm theo nguyên tắc được quy định tại Điều 4 và các quy định về quy trình được quy định từ Điều 8 đến Điều 16 của Nghị định này

**Điều 41. Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương**

1. Tổ chức việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định này; xây dựng, quản lý Hệ thống một cửa điện tử của địa phương; tổ chức kết nối Hệ thống một cửa điện tử với Hệ thống quản lý văn bản, điều hành bốn cấp chính quyền.

2. Công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, Bộ phận Một cửa cấp xã; danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận trực tuyến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của địa phương.

3. Quy định về tổ chức, hoạt động của Trung tâm hành chính công cấp tỉnh; trực tiếp chỉ đạo, điều hành và chịu trách nhiệm về chất lượng, hiệu quả hoạt động của các đơn vị đầu mối giải quyết thủ tục hành chính đó; chịu trách nhiệm trước Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cùng cấp về việc triển khai, tổ chức thực hiện quy định của pháp luật về việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan nhà nước ở địa phương; tổ chức các biện pháp đảm bảo an ninh, an toàn thông tin theo hướng dẫn của Bộ Công an. Việc tổ chức, kiện toàn Trung tâm hành chính công cấp tỉnh hoàn thành trước ngày 31 tháng 12 năm 2018.

4. Ban hành Quy chế hoạt động của hệ thống dịch vụ công trực tuyến của cấp tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; quản lý và chịu trách nhiệm về toàn bộ hoạt động cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền.

5. Khi chưa thành lập được Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh căn cứ vào tình hình thực tế tại địa phương tổ chức việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh theo nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quy định tại Nghị định này.

6. Thay mặt Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trình Hội đồng nhân dân cấp tỉnh quyết định mức hỗ trợ đối với công chức làm việc tại Trung tâm hành chính công; quyết định mức thu đối với khoản thu về phí, lệ phí có trong danh mục

thuộc thẩm quyền được phép ban hành của Hội đồng nhân dân cấp tỉnh.

7. Các tỉnh Quảng Ninh, Bắc Ninh, Quảng Nam tiếp tục thực hiện mô hình theo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ đến hết thời gian thí điểm.

## **Chương VII**

### **KINH PHÍ, KHEN THƯỞNG KỶ LUẬT VÀ ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 42. Khen thưởng, xử lý vi phạm**

1. Trách nhiệm và kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của người đứng đầu cơ quan nhà nước các cấp và của cán bộ, công chức.

2. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp khen thưởng theo thẩm quyền và đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng cơ quan, tổ chức nhà nước, cán bộ, công chức hoàn thành tốt các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

3. Cơ quan, cá nhân, tổ chức có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thì tùy theo mức độ nhẹ hoặc nặng, bị xem xét, xử lý hành chính, kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự. Nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 43. Kinh phí thực hiện**

1. Kinh phí thực hiện triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của Bộ, cơ quan trung ương do ngân sách trung ương bảo đảm.

2. Kinh phí thực hiện triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương do ngân sách địa phương bảo đảm.

3. Ngoài kinh phí do ngân sách nhà nước bảo đảm, Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được sử dụng các nguồn lực hợp pháp khác để tăng cường thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý thuộc phạm vi quản lý.

4. Kinh phí thực hiện việc áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước do các tổ chức đó tự bảo đảm.

#### **Điều 44. Hiệu lực thi hành**

1. Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày tháng năm 2017.

2. Quyết định số 09/2015/QĐ-CP ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải

quyết thủ tục hành chính ở địa phương hết hiệu lực kể từ ngày Nghị định này có hiệu lực thi hành. Bãi bỏ các quy định trước đây trái với Nghị định này.

3. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cơ quan liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này.

4. Văn phòng Chính phủ có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Nghị định này./.

**Nơi nhận:**

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP;
- HĐND, UBND các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ủy ban Giám sát tài chính quốc gia;
- Ngân hàng Chính sách xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTCP, TGĐ Công TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: Văn thư, KSTT (5b).

**TM. CHÍNH PHỦ  
THỦ TƯỚNG**

**Nguyễn Xuân Phúc**

**Phụ lục**  
**MỘT SỐ BIỂU MẪU**

*(Ban hành kèm theo Nghị định số /2017/NĐ-CP ngày  
về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục  
hành chính)*

Mẫu số 01	Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 02	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 04	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

Mẫu số 01

TÊN CẤP TỈNH (hoặc)  
BỘ, NGÀNH/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ  
TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG  
(hoặc) BỘ PHẬN MỘT CỬA

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

Số:..... /HDHS

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

**PHIẾU HƯỚNG DẪN 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.....

.....

.....

.....

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)*



Mẫu số 02

TÊN CẤP TỈNH (hoặc)  
BỘ, NGÀNH/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ  
TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG  
(hoặc) BỘ PHẬN MỘT CỬA

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

Số:..... /TTHCC (BPMC)

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

## SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

TT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Số lượng hồ sơ (bộ)	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Ngày, tháng, năm				Trả kết quả		Ghi chú
							Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết	Nhận kết quả từ cơ quan giải quyết	Ngày, tháng, năm	Ký nhận	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

**Ghi chú:** Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa.

Mẫu số 03

TÊN CẤP TỈNH (hoặc)  
BỘ, NGÀNH/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ  
TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG  
(hoặc) BỘ PHẬN MỘT CỬA

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

Số:..... / TTHCC (BPMC)

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

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ****Mã hồ sơ:.....***(Liên: Lưu/giao khách hàng)*

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

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

2. Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

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

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

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

6. 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)***Ghi chú:**

- Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu

chính; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Trung tâm hành chính công/Bộ phận Một cửa;

- Cá nhân, tổ chức có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

Mẫu số 04

TÊN CẤP TỈNH (hoặc)  
BỘ, NGÀNH/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ  
TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG  
(hoặc) BỘ PHẬN MỘT CỬA

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

Số:..... / TTHCC (BPMC)

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

### PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ sơ:.....

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ:.....

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:.....

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao:	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
Trung tâm hành chính công/Bộ phận Một cửa	<b>Người giao</b> (Ký và ghi rõ họ tên)	<b>Người nhận</b> (Ký và ghi rõ họ tên)		
2. Nhận:.....				
1. Giao:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận: .....	<b>Người giao</b> (Ký và ghi rõ họ tên)	<b>Người nhận</b> (Ký và ghi rõ họ tên)		
1. Giao: .....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận: .....	<b>Người giao</b> (Ký và ghi rõ họ tên)	<b>Người nhận</b> (Ký và ghi rõ họ tên)		
.....	.....			
.....	.....			
.....	.....			
1. Giao:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận: Trung tâm hành	<b>Người giao</b> (Ký và ghi rõ họ tên)	<b>Người nhận</b> (Ký và ghi rõ họ tên)		

chính công/Bộ phận Một cửa				
-------------------------------	--	--	--	--

**Ghi chú:**

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận ghi khi nhận bàn giao hồ sơ