

CHÍNH PHỦ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

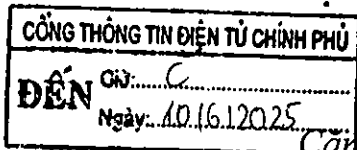
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 118 /2025/NĐ-CP

Hà Nội, ngày 09 tháng 6 năm 2025

NGHỊ ĐỊNH

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 Luật Tổ chức Chính phủ ngày 18 tháng 02 năm 2025;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025;

Theo đề nghị của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ;

Chính phủ ban hành Nghị định 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.

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Nghị định này quy định về việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp bộ, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và qua Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Nghị định này không điều chỉnh việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa quốc gia quy định tại Luật Hải quan.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính

a) Bộ, cơ quan ngang bộ; cục, vụ thuộc bộ, cơ quan ngang bộ có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính và tham gia vào quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

b) Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã; các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã; các ban quản lý khu công nghiệp, khu chế xuất, khu kinh tế, khu công nghệ cao có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính;

2. Cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính thuộc các cơ quan quy định tại khoản 1 Điều này.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng dịch vụ, nhân viên theo hợp đồng lao động được ký kết theo quy định của pháp luật.

4. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

5. Tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

6. Khuyến khích các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức khác áp dụng Nghị định này trong giải quyết thủ tục cho tổ chức, cá nhân.

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 tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân của một cơ quan có thẩm quyền thông qua Bộ phận Một cửa quy định tại khoản 3 Điều này.

2. Cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức phối hợp giữa các cơ quan có thẩm quyền trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết một thủ tục hành chính hoặc một nhóm thủ tục hành chính có liên quan với nhau, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa quy định tại khoản 3 Điều này.

3. Bộ phận Một cửa là tên gọi chung của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp bộ, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

4. Cổng Dịch vụ công quốc gia là cổng tích hợp thông tin và cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tất cả các bộ, ngành, địa phương trên cơ sở kết nối, truy xuất dữ liệu từ các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh; tích hợp, cung cấp các dịch vụ trực tuyến khác theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

5. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh là hệ thống nghiệp vụ có chức năng tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia để cung cấp và thực hiện các dịch vụ công trực tuyến.

6. Thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính là việc cho phép tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua hình thức trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua dịch vụ bưu chính hoặc trực tiếp tại bất kỳ Bộ phận Một cửa để thuận tiện cho việc thực hiện của tổ chức, cá nhân, không phân biệt cấp chính quyền, địa giới hành chính nơi cư trú, nơi đặt trụ sở hoặc nơi đã cấp các loại giấy tờ cho tổ chức, cá nhân.

7. Thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh là việc cho phép tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương qua hình thức trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua dịch vụ bưu chính hoặc trực tiếp tại bất kỳ Bộ phận Một cửa trong phạm vi cấp tỉnh để thuận tiện cho việc thực hiện của tổ chức, cá nhân, không phân biệt cấp chính quyền, địa giới hành chính nơi cư trú, nơi đặt trụ sở hoặc nơi đã cấp các loại giấy tờ cho tổ chức, cá nhân.

8. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính là nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 4. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.

2. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.

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

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

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

6. Cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các thỏa thuận, điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

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

1. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại trụ sở Bộ phận Một cửa và tại cơ quan có thẩm quyền giải quyết không được thực hiện các hành vi sau đây:

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

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

c) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính;

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu, dữ liệu cá nhân và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

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

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

g) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

h) Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;

i) Yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc tài liệu đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa;

k) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

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

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Xúc phạm uy tín của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

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

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ, tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

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

b) Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính;

c) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu, dữ liệu cá nhân và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

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

Điều 6. Quyền hạn và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Quyền hạn trong thực hiện thủ tục hành chính

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, nộp hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính;

c) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của thủ tục hành chính;

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;

đ) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm

a) 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;

b) Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa 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 thủ tục hành chính để được hỗ trợ.

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

d) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Bộ phận Một cửa; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định;

đ) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại các khoản 2, 3 Điều 5 Nghị định này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Chương II **TỔ CHỨC, MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC VÀ** **TRỤ SỞ BỘ PHẬN MỘT CỬA**

Điều 7. Tổ chức Bộ phận Một cửa

1. Tại cấp bộ

a) Căn cứ số lượng thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, tần suất tiếp nhận hồ sơ và tình hình bố trí trụ sở, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ quyết định thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại bộ, cơ quan ngang bộ trực thuộc Văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ hoặc tại cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ, cơ quan ngang bộ. Trường hợp thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ, cơ quan ngang bộ, Văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ theo dõi, giám sát, đôn đốc việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị này thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ;

b) Đối với cơ quan của trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương, người đứng đầu cơ quan bố trí cán bộ, công chức, viên chức ra làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đối với những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quy định tại điểm c khoản 2 Điều 14 Nghị định này;

c) Căn cứ các nguyên tắc tại Điều 4 và các quy định khác tại Nghị định này, Bộ trưởng Bộ Quốc phòng, Bộ trưởng Bộ Công an quyết định việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông phù hợp với điều kiện công tác của từng bộ;

d) Căn cứ Nghị định này, các quy định khác của pháp luật, điều ước quốc tế có liên quan mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập và điều kiện, hoàn cảnh của từng nước, từng địa bàn, Bộ trưởng Bộ Ngoại giao quyết định việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông để giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan đại diện ngoại giao, cơ quan đại diện lãnh sự, cơ quan đại diện của Việt Nam tại tổ chức quốc tế ở nước ngoài.

2. Tại cấp tỉnh

a) Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh là tổ chức hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, có con dấu và tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao;

b) Tại các thành phố trực thuộc Trung ương, trên cơ sở xem xét đặc thù về quản lý dân cư, tổ chức đời sống dân cư đô thị, đánh giá mức độ ứng dụng khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số tại thành phố, Ủy ban nhân dân thành phố quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh là tổ chức hành chính trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố (sau đây gọi là Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp) và quyết định số lượng chi nhánh trực thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp để thực hiện nhiệm vụ trong phạm vi địa phương.

Trường hợp không lựa chọn mô hình này, Ủy ban nhân dân thành phố quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh theo quy định tại điểm a khoản 2 Điều này.

3. Tại cấp xã

a) Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã là tổ chức hành chính thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã, có con dấu và tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao;

b) Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định việc bố trí các điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tại địa phương trên cơ sở diện tích tự nhiên, quy mô dân số, điều kiện kinh tế - xã hội của địa phương và số lượng hồ sơ thủ tục hành chính;

c) Không tổ chức Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã tại các địa phương lựa chọn mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

4. Căn cứ tình hình thực tế, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định việc thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá

trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định pháp luật về đầu thầu.

5. Các trường hợp khác được thực hiện theo quyết định của Thủ tướng Chính phủ.

Điều 8. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa

1. Nhiệm vụ, quyền hạn chung

a) Công khai kịp thời, đầy đủ bằng phương tiện điện tử hoặc văn bản danh mục, nội dung thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và được thực hiện tại Bộ phận Một cửa theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và quy định pháp luật có liên quan; đồng thời hỗ trợ tổ chức, cá nhân gặp khó khăn trong việc tiếp cận thông tin công khai trên phương tiện điện tử;

b) Hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ theo quy định; số hóa, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật; thu phí, lệ phí, các nghĩa vụ tài chính (nếu có) theo quy định; từ chối tiếp nhận đối với hồ sơ chưa đúng quy định;

c) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; đề nghị các cơ quan có thẩm quyền giải quyết và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

d) Chủ trì theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị liên quan theo đúng quy trình được phê duyệt; yêu cầu cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý các hồ sơ đến hoặc quá hạn giải quyết;

đ) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa hoặc liên quan đến cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên và cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền đến tổ chức, cá nhân theo quy định;

e) Phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan để tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá việc chấp hành kỷ luật công vụ, nội quy, quy chế làm việc đối với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa;

g) Bố trí, quản lý, đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị đáp ứng yêu cầu hoạt động của Bộ phận Một cửa theo quy định tại Điều 13 Nghị định này. Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán nghĩa vụ tài chính, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác cho tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu theo mức giá được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

h) Đề xuất các giải pháp đổi mới, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về hoạt động của Bộ phận Một cửa và việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

i) Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật và theo chỉ đạo của người đứng đầu bộ, ngành, địa phương.

2. Ngoài các nhiệm vụ, quyền hạn được nêu tại khoản 1 Điều này, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh có chức năng tham mưu, giúp việc cho Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh tổ chức thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn, gồm các nhiệm vụ sau:

a) Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, báo cáo theo quy định;

b) Tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính và cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương; công tác truyền thông về cải cách thủ tục hành chính;

c) Có ý kiến đối với thủ tục hành chính quy định trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

d) Kiểm soát chất lượng công bố, công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; kiểm soát việc cung cấp thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đối với thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của địa phương;

đ) Nghiên cứu, đề xuất các chủ trương, chính sách, giải pháp, sáng kiến cải cách thủ tục hành chính và quy định có liên quan; nhân rộng những mô hình mới, cách làm hay trong cải cách thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền quyết định; đánh giá và xử lý kết quả rà soát về thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

e) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định, thủ tục hành chính, việc thực hiện thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

g) Tham gia quản lý, vận hành Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Công Dịch vụ công quốc gia; xây dựng, phát triển, quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh; kết nối, liên thông, tích hợp, chia sẻ dữ liệu về giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp thực hiện nhiệm vụ sau:

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã thuộc tỉnh thực hiện các nhiệm vụ nêu tại khoản 1 Điều này trên phạm vi toàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

b) Chủ trì tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh về kiểm soát thủ tục hành chính gồm các nhiệm vụ được nêu tại điểm a, b, c, d, đ, e, g khoản 2 Điều này trong phạm vi toàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

4. Ngoài các nhiệm vụ được nêu tại khoản 1 Điều này, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính theo thẩm quyền, xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi việc ứng dụng công nghệ thông tin tại Ủy ban nhân dân cấp xã.

Điều 9. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa

1. Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa, 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 đúng quy định; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

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

3. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

4. Giao nhiệm vụ cho cấp phó, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

5. Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên xem xét, xử lý hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được biết.

6. Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính điều động hoặc rút cán bộ, công chức, viên chức đến Bộ phận Một cửa hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc quyền quản lý của Bộ phận Một cửa kịp thời khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hồ sơ phát sinh hoặc trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

7. Người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp được phân cấp, ủy quyền ký hợp đồng có thời hạn với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ hỗ trợ, nhân sự đáp ứng các điều kiện chuyên môn, nghiệp vụ để đảm nhiệm một số vị trí việc làm thuộc nhóm nghiệp vụ chuyên môn dùng chung trong hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

8. Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Bộ phận Một cửa thông tin gồm họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Bộ phận Một cửa; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

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

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

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

Điều 10. Người làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp bộ

a) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại bộ, cơ quan ngang bộ do một lãnh đạo Văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ đứng đầu; trường hợp thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại các cơ quan, đơn vị thuộc bộ, Bộ phận này do một lãnh đạo văn phòng cục đứng đầu;

b) Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả do các cơ quan, đơn vị chuyên môn có thủ tục hành chính cử đến hoặc thuộc doanh nghiệp được ký kết hợp đồng dịch vụ theo quy định pháp luật.

2. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh

a) Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định bổ nhiệm, gồm 01 Giám đốc tương đương Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh hoặc do Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh kiêm nhiệm; không quá 03 Phó Giám đốc tương đương Trưởng phòng thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

b) Đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, lãnh đạo Trung tâm gồm 01 Giám đốc tương đương Giám đốc sở và các Phó Giám đốc tương đương Phó Giám đốc sở do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định bổ nhiệm. Số lượng Phó Giám đốc thực hiện theo quy định của Chính phủ về số lượng cấp phó cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

c) Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp có công chức, viên chức, nhân viên thuộc quản lý của Trung tâm để thực hiện nhiệm vụ; cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cơ quan trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử đến; nhân sự của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng lao động được ký kết.

3. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

a) Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã gồm Giám đốc là 01 Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã và có 01 Phó Giám đốc tương đương Trưởng phòng thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã;

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã có công chức, viên chức, nhân viên thuộc quản lý của Trung tâm, công chức, viên chức của các phòng chuyên môn, của cơ quan trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử đến thực hiện nhiệm vụ; nhân sự của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng lao động được ký kết.

4. Cơ quan trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương bố trí cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều này.

Điều 11. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của người làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Tiêu chuẩn

a) Có thâm niên công tác tối thiểu 02 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công theo dõi, có trình độ chuyên môn phù hợp, đáp ứng yêu cầu vị trí việc làm đối với cán bộ, công chức, viên chức;

b) Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng dịch vụ và nhân sự được ký kết đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính phải đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định của Chính phủ về hợp đồng đối với một số loại công việc trong cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập và theo hợp đồng được ký kết;

c) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao;

d) Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuần mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

2. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định này và các quy định khác của pháp luật có liên quan;

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

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

d) Tiếp nhận, số hóa, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

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

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

g) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử đến Bộ phận Một cửa;

h) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan.

3. Quyền lợi

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

b) Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác ở trong nước, nước ngoài theo quy định của pháp luật;

c) Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật);

d) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) tại cơ quan đã cử đến Bộ phận Một cửa.

4. Thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa

Người đứng đầu cơ quan quản lý nhân sự được cử quyết định thời hạn thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa không ít hơn 12 tháng và không nhiều hơn 36 tháng mỗi đợt; trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 12 Nghị định này.

Điều 12. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên

1. Cử cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định này đến công tác tại Bộ phận Một cửa.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa.

3. Phối hợp với Bộ phận Một cửa xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

4. Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

6. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Bộ phận Một cửa.

7. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

8. Thống nhất với Bộ phận Một cửa về số lượng, danh sách cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc; xây dựng và triển khai phương án bố trí nhân sự dự phòng hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc thẩm quyền quản lý của Bộ phận Một cửa để bảo đảm việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ được thực hiện liên tục, không bị gián đoạn trong trường hợp nhân sự được cử vắng mặt vì lý do nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác hoặc có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hồ sơ phát sinh. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được cử không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp, đơn vị chủ trì có trách nhiệm cử người khác thay thế theo đề nghị của Bộ phận Một cửa.

9. Hàng tháng, quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính, các nghĩa vụ tài chính khác với Bộ phận Một cửa được thu tại Bộ phận Một cửa (nếu có).

10. Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét công chức, viên chức về quá trình công tác tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định này.

11. Đối với các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ cử nhân sự đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định này và các nội dung tại hợp đồng dịch vụ.

Điều 13. Bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa được bố trí ở vị trí thuận tiện, dễ tìm, diện tích phù hợp để thực hiện nhiệm vụ, quy mô diện tích phù hợp với số lượng giao dịch giải quyết tại Bộ phận Một cửa trong ngày.

Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp xã căn cứ vào tình hình tiếp nhận hồ sơ 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 dựng trụ sở mới phải được sự đồng ý của cơ quan có thẩm quyền và tuân thủ quy định của pháp luật về đầu tư, xây dựng và pháp luật khác có liên quan.

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 về máy móc, thiết bị trang bị cho cơ quan nhà nước, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp quyết định theo thẩm quyền về trang thiết bị, phương tiện làm việc của Bộ phận Một cửa, đáp ứng nhu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

b) Tại Bộ phận Một cửa: Bố trí khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với một hoặc một số lĩnh vực khác nhau, trong đó căn cứ vào quy mô, diện tích có thể tổ chức quầy hướng dẫn hoặc quầy dành riêng cho người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy tính có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến; lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa có kết nối với cơ quan nhà nước cấp trên và trong toàn hệ thống; bố trí khu vực đặt các trang thiết bị: máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; các màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đánh giá mức độ hài lòng; thiết bị phục vụ số hóa hồ sơ, tài liệu; bố trí khu vực cung cấp dịch vụ hỗ trợ quy định tại điểm g khoản 1 Điều 8 Nghị định này.

Khuyến khích việc tích hợp các dịch vụ tiện ích để hỗ trợ, phục vụ nhu cầu của tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch tại Bộ phận Một cửa.

Chương III

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

Điều 14. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp bộ tiếp nhận thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các đơn vị trực thuộc bộ, cơ quan ngang bộ. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại cơ quan, đơn vị thuộc bộ, cơ quan ngang bộ tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của cơ quan, đơn vị mình.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh, bao gồm:

a) Thủ tục hành chính 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) Thủ tục hành chính 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) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương.

d) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành giao cho địa phương tiếp nhận.

3. Căn cứ vào đặc thù và yêu cầu quản lý theo từng lĩnh vực, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định các thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận hồ sơ trực tiếp tại trụ sở Bộ phận Một cửa quy định tại các khoản 1 và 2 Điều này nhưng phải áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết quy định tại Nghị định này, bao gồm các trường hợp:

- a) Thủ tục hành chính được tổ chức thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật;
- b) Thủ tục hành chính có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm kiểm tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ sở Bộ phận Một cửa đối với đối tượng được kiểm tra, xem xét, đánh giá;
- c) Thủ tục hành chính chỉ quy định cách thức thực hiện trên môi trường điện tử, không quy định cách thức thực hiện khác.

Điều 15. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính:

- 1. Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;
- 2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật;
- 3. Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 16. Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính

- 1. Nội dung hướng dẫn bao gồm:
 - a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;
 - b) Thông tin về cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính;
 - c) Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính;
 - d) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);
 - đ) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính của 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 tổ chức, cá nhân thực hiện thông qua các cách thức sau:

- a) Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;
- b) Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;
- c) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép;
- d) Bảng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;
- đ) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

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 cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

Điều 17. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 15 Nghị định này, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa 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 thủ tục hành chính.

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 thủ tục hành chính cấp bộ, cấp 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 Bộ phận Một cửa 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 thủ tục hành chính, 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 Bộ phận Một cửa kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử cho tổ chức, cá nhân.

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

c) 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 này 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 Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; 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 thủ tục hành chính và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 18 Nghị định này.

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 thủ tục hành chính cấp bộ, cấp 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 thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh có thông báo với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa 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 này;

c) Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Trường hợp thủ tục hành chính 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 Bộ phận Một cửa 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.

5. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 18. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 17 Nghị định này, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp 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 thủ tục hành chính 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.

Điều 19. Giải quyết thủ tục hành chính

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

2. Cán bộ, công chức, viên chức kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà Bộ phận Một cửa 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, 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 thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

4. Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính. Trường hợp cần có sự tham gia của tổ chức, cá nhân để phục vụ việc thẩm tra, xác minh, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 người đứng đầu Bộ phận Một cửa 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 thủ tục hành chính, 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 thủ tục hành chính trả lại hồ sơ cho Bộ phận Một cửa kèm theo thông báo bằng văn bản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. 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 Bộ phận Một cửa thực hiện đóng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

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 Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hện lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, 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 20. Tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan không cùng cấp hành chính

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã tiếp nhận theo quy định tại Điều 17 Nghị định này, chuyển ngay hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền xử lý, chuyển thông tin về hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ

tục hành chính đến Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền để giám sát, đôn đốc, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết trong không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ.

b) Cơ quan có thẩm quyền xử lý hồ sơ theo quy định tại Điều 19 Nghị định này và chuyển kết quả giải quyết đến Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

2. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan cùng cấp hành chính

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ giấy, hồ sơ điện tử được số hóa và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết ngay khi nhận được hồ sơ điện tử, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự đã xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã nơi tiếp nhận hồ sơ để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính;

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

Điều 21. 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. 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 cấp bộ, cấp tỉnh lưu đầy đủ trạng thái về việc xử lý hồ sơ và dừng thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 22. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính

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

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

2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 Bộ phận Một cửa trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được gắn mã số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

Mã số giấy tờ gồm hai thành phần là mã số định danh của cá nhân, tổ chức và mã loại giấy tờ, trong đó mã loại giấy tờ đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

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

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

Điều 23. 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 thủ tục hành chính, 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 Bộ phận Một cửa 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 Bộ phận Một cửa 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 thủ tục hành chính thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính trả theo cách thức quy định tại khoản 2 Điều 15 Nghị định này bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 24. Phương thức nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác

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

a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản thụ hưởng của cơ quan có thẩm quyền;

b) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán của Cổng Dịch vụ công quốc gia và các nền tảng thanh toán hợp lệ khác;

c) Các phương thức khác theo quy định của pháp luật.

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

3. Trong trường hợp nộp trực tuyến thì cơ quan, tổ chức nhận tiền phải thực hiện chuyển toàn bộ số tiền thu từ lệ phí vào ngân sách nhà nước theo đúng thời hạn được quy định của pháp luật chuyên ngành; đối với số tiền thu từ phí thì phải chuyển toàn bộ số tiền đã thu trong kỳ vào tài khoản phí chờ nộp ngân sách theo quy định của pháp luật chuyên ngành. Trường hợp chưa có quy định của pháp luật chuyên ngành thì thời hạn chuyển tiền vào ngân sách nhà nước trong 08 (tám) giờ làm việc tính từ thời điểm thanh toán, trừ trường hợp thực hiện thanh toán qua Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia, thực hiện theo quy định về thời gian làm việc áp dụng đối với Hệ thống này. Đối với thuế, bảo hiểm xã hội thực hiện theo quy định pháp luật về thuế và bảo hiểm xã hội.

Chương IV

ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 25. Nguyên tắc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính

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

2. Bảo đảm tuân thủ Khung kiến trúc tổng thể quốc gia số; 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; 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.

3. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ thông tin giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước với nhau; khả năng tiếp nhận, kết nối, chia sẻ thông tin giữa cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính với tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính thông qua các phương tiện điện tử, truyền thông, mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

4. Tuân thủ quy định của pháp luật về đầu tư, xây dựng, công nghệ thông tin, văn thư, lưu trữ, an toàn thông tin, an ninh mạng và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 26. Xây dựng Cổng Dịch vụ công quốc gia

1. Việc xây dựng Cổng Dịch vụ công quốc gia đáp ứng các yêu cầu sau:

a) Là đầu mối cung cấp thông tin thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành, địa phương trên toàn quốc; hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính trực tuyến, tra cứu thông tin, giám sát tình trạng giải quyết thủ tục hành chính và tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính; công khai tình hình, kết quả xử lý thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của bộ, ngành, địa phương;

b) Cho phép tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản sử dụng thông qua kết nối, tích hợp với Hệ thống định danh và xác thực điện tử do Bộ Công an xây dựng, vận hành; cung cấp chức năng đăng nhập một lần (Single-Sign-On) và các cơ chế xác thực người dùng để thực hiện các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến do các bộ, cơ quan, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;

c) Cung cấp chức năng tạo lập biểu mẫu điện tử tương tác trên cơ sở tích hợp với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành dùng chung để các bộ, cơ quan địa phương khai thác, sử dụng, bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến;

d) Cung cấp chức năng quản lý các danh mục dùng chung để chia sẻ cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh và các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu dùng chung của cơ quan nhà nước phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, bao gồm: danh mục thủ tục hành chính; danh mục dịch vụ công trực tuyến; danh mục cơ quan, đơn vị hành chính; danh mục ngành, lĩnh vực; danh mục kết quả giải quyết thủ tục hành chính; danh mục các khoản thu, nộp vào ngân sách nhà nước khi thực hiện thủ tục hành chính; danh mục ngân hàng thương mại, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;

đ) Hỗ trợ quản trị, phân quyền quản lý tài khoản cấp cao của các bộ, ngành, địa phương; quản trị dữ liệu, quy trình nghiệp vụ các phân hệ của Cổng Dịch vụ công quốc gia;

e) Tổng hợp, thống kê việc tiếp nhận hồ sơ, tình hình giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;

g) Cho phép tổ chức, cá nhân đánh giá tiến độ, chất lượng tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

h) Các yêu cầu khác theo quyết định của Thủ tướng Chính phủ.

2. Cổng Dịch vụ công quốc gia bao gồm các hợp phần sau:

a) Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính;

b) Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân;

c) Hệ thống trao đổi định danh, xác thực điện tử của Cổng Dịch vụ công quốc gia;

d) Hệ thống thanh toán trực tuyến;

d) Hệ thống đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ngành, địa phương;

e) Hệ thống hỗ trợ giải đáp những vấn đề thường gặp trong giải quyết thủ tục hành chính;

g) Giao diện Cổng Dịch vụ công quốc gia;

h) Hệ thống quản trị của Cổng Dịch vụ công quốc gia;

i) Nền tảng trí tuệ nhân tạo hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức; cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến;

k) Nền tảng phân tích dữ liệu phục vụ chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và đánh giá tình hình giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công của các bộ, ngành, địa phương;

l) Các hợp phần khác theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

3. Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định về thông tin dữ liệu được kết nối, chia sẻ giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia với các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, cơ sở dữ liệu dùng chung của cơ quan nhà nước phục vụ giải quyết thủ tục hành chính của các bộ, ngành, địa phương.

Điều 27. Xây dựng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh được xây dựng tập trung, thống nhất để hỗ trợ việc giải quyết, theo dõi, đánh giá chất lượng thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các cấp.

2. Yêu cầu đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh

a) Bảo đảm tính thống nhất trong quá trình đầu tư, xây dựng, tuân thủ nguyên tắc mỗi bộ, ngành, địa phương chỉ có một Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các cấp;

b) Bảo đảm khả năng tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống định danh và xác thực điện tử để tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính do cá nhân, tổ chức nộp trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, truy xuất danh mục dữ liệu dùng chung quy định tại điểm d khoản 1 Điều 26 Nghị định này, chia sẻ dữ liệu phục vụ việc giải quyết thủ tục hành chính của bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

c) Cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính các cấp phục vụ giám sát, đánh giá tình hình giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ, ngành, địa phương;

d) Đồng bộ đầy đủ thông tin, trạng thái về tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính với Cổng Dịch vụ công quốc gia;

đ) Các yêu cầu khác theo quy định của pháp luật.

3. Các bộ, ngành, địa phương tổ chức việc chuyển đổi hồ sơ thủ tục hành chính dạng giấy thành hồ sơ điện tử và xây dựng quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, 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.

4. Các bộ, ngành kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, các hệ thống thông tin thuộc phạm vi quản lý với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh theo quy định pháp luật để xác thực thông tin cho tổ chức, cá nhân và phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

5. Bộ Khoa học và Công nghệ

Quy định về yêu cầu, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh

Điều 28. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính

1. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính do Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tự động, được sử dụng thống nhất trong hoạt động giao dịch giữa các cơ quan, đơn vị với tổ chức, cá nhân và giữa các cơ quan, 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 giải quyết thủ tục hành chính. Đối với hồ sơ nhóm thủ tục hành chính liên thông, sử dụng mã định danh của Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận (trường hợp nộp trực tiếp) hoặc mã định danh của Cổng Dịch vụ công quốc gia (trường hợp nộp trực tuyến).

Cấu trúc mã định danh theo quy định về mã định danh điện tử của các cơ quan, tổ chức phục vụ kết nối, chia sẻ dữ liệu với các bộ, ngành, địa phương;

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

Chương V

ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 29. Nguyên tắc đánh giá

1. Khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật trong việc đánh giá và công bố kết quả đánh giá.

2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính 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 30. Thẩm quyền đánh giá

1. Cơ quan có thẩm quyền 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. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đánh giá chất lượng 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 chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công của các bộ, ngành, địa phương.

Điều 31. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá

1. Các thông tin phục vụ đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được thu nhận thông qua một hoặc một số phương thức sau:

- a) Phiếu đánh giá thường xuyên và định kỳ;
- b) Thiết bị đánh giá điện tử tại Bộ phận Một cửa;
- c) Chức năng đánh giá trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia;
- d) Hệ thống camera giám sát tại Bộ phận Một cửa;
- đ) Ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý, phản ánh trên giấy hoặc điện tử;
- e) Các hình thức hợp pháp khác.

2. Các thông tin phục vụ đánh giá quy định tại khoản 1 Điều này được kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, được công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh thực hiện tổng hợp, đánh giá theo các tiêu chí quy định tại các Điều 32 và Điều 33 Nghị định này.

3. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức được giao nhiệm vụ thu nhận thông tin phục vụ đánh giá có trách nhiệm động viên, hướng dẫn, giúp đỡ những người thuộc nhóm yếu thế như phụ nữ, người nghèo, đồng bào các dân tộc thiểu số, người khuyết tật tham gia đánh giá.

Điều 32. Đánh giá của cơ quan có thẩm quyền về việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Các tiêu chí đánh giá của cơ quan có thẩm quyền về việc giải quyết thủ tục hành chính bao gồm:

- a) Công khai, minh bạch;
- b) Tiến độ, kết quả giải quyết;
- c) Số hóa hồ sơ;
- d) Cung cấp dịch vụ trực tuyến;
- đ) Mức độ hài lòng;
- e) Các tiêu chí khác theo quy định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

2. Văn phòng bộ, ngành, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm tổng hợp kết quả đánh giá từ phần mềm; tích hợp kết quả đánh giá với hệ thống đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ chỉ đạo, điều hành, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công theo thời gian thực; công khai kết quả đánh giá nội bộ trên trang thông tin điện tử của bộ, ngành, địa phương và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 33. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan có thẩm quyền được đánh giá thông qua ý kiến đánh giá của các tổ chức, cá nhân theo các nội dung sau đây:

- a) 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;
- b) Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;
- c) Số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;
- d) Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin thủ tục hành chính được công khai so với quy định;
- đ) Thái độ ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính;
- e) Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chi phí thực hiện thủ tục hành chính; các chi phí phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi thực hiện các thủ tục hành chính;
- g) Thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền, cán bộ, công chức, viên chức đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân;
- h) Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền;
- i) Các nội dung khác theo đánh giá của tổ chức, cá nhân.

2. Việc công khai kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân được thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 32 Nghị định này.

Điều 34. Xử lý kết quả đánh giá

1. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền 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; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

Chương VI

NHIỆM VỤ CỦA CÁC BỘ, NGÀNH, ĐỊA PHƯƠNG

Điều 35. Nhiệm vụ của các bộ, cơ quan ngang bộ

1. Văn phòng Chính phủ

a) Giúp Thủ tướng Chính phủ đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Nghị định này tại các bộ, ngành, địa phương;

b) Chủ trì, phối hợp với các Bộ: Nội vụ, Khoa học và Công nghệ, Tài chính và các bộ, ngành, địa phương xây dựng, trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định này; hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thiết lập và hoạt động của Bộ phận Một cửa của các bộ, ngành, Ủy ban nhân dân các cấp;

c) Xây dựng, ban hành các biểu mẫu thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

d) Xây dựng yêu cầu chức năng, nghiệp vụ, giao diện; quản trị, vận hành, hỗ trợ, hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương xử lý các vấn đề về nghiệp vụ chức năng, nghiệp vụ, dữ liệu của Cổng Dịch vụ công quốc gia; quản lý, phân quyền tài khoản quản trị cấp cao của các bộ, ngành, địa phương;

đ) Phối hợp với các bộ, ngành, địa phương tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

e) Tham mưu Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia;

g) Hàng năm tổng hợp đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ;

h) Chủ trì, phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ và các bộ, ngành, cơ quan có liên quan xây dựng, ban hành quy định thống nhất về Mã số hồ sơ thủ tục hành chính và Mã ngành, lĩnh vực thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh; hướng dẫn số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

2. Bộ Công an

a) Xây dựng và quản trị kỹ thuật Cổng Dịch vụ quốc gia tại Trung tâm dữ liệu quốc gia, thực hiện các biện pháp giám sát, biện pháp bảo đảm an toàn thông tin cho Cổng Dịch vụ công quốc gia; hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương bảo đảm an toàn thông tin cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;

b) Hướng dẫn, triển khai kết nối Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành qua nền tảng điều phối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính;

c) Kết nối Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Hệ thống định danh và xác thực điện tử với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh để hỗ trợ xác thực thông tin công dân.

3. Bộ Tài chính vận hành và kết nối Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh để hỗ trợ xác thực thông tin doanh nghiệp

4. Bộ Khoa học và Công nghệ thực hiện nhiệm vụ được quy định tại khoản 5 Điều 27 Nghị định này.

5. Các bộ, cơ quan ngang bộ có trách nhiệm triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ, cơ quan mình theo quy định.

Điều 36. Nhiệm vụ của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ

1. Chỉ đạo tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định này; xây dựng, quản lý Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ngành.

2. Chỉ đạo cập nhật, công khai danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận và không tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc thẩm quyền của bộ, ngành, danh mục thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần do bộ, cơ quan ngang bộ xây dựng trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận của bộ, ngành giao cho Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp xã tiếp nhận.

3. Ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ngành để thống nhất quản lý theo quy định tại Nghị định này.

4. Hướng dẫn các địa phương giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế liên thông thuộc lĩnh vực quản lý của bộ, ngành để áp dụng thống nhất trong phạm vi cả nước.

5. Chỉ đạo xây dựng và ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với việc giải quyết từng thủ tục hành chính thuộc phạm vi thực hiện của bộ, ngành bảo đảm áp dụng chung thống nhất cho quy trình xử lý công việc liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính trong Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan, tổ chức.

6. Chỉ đạo các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đặt tại địa phương được tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã và phối hợp với các cơ quan nhà nước ở địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính.

7. 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 liên thông thủ tục hành chính. Bộ, cơ quan quản lý lĩnh vực được giao tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính liên thông thực hiện công bố thủ tục hành chính liên thông sau khi được cấp có thẩm quyền ban hành.

8. Chỉ đạo, chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trực thuộc, cán bộ, công chức, viên chức không thực hiện nghiêm các quy định tại Nghị định này, để xảy ra các vi phạm liên quan đến hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

9. Kịp thời có giải pháp về công tác cán bộ để động viên, khích lệ đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa dựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức.

10. Đánh giá, quyết định hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định tổ chức triển khai tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các thủ tục hành chính mà thông tin, dữ liệu phục vụ xem xét, thẩm định hồ sơ đã có đầy đủ trong cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc đã được kết nối, chia sẻ, trừ trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu phải kiểm tra thực địa, đánh giá, kiểm tra, thẩm định tại cơ sở.

11. Trên cơ sở danh mục dữ liệu dùng chung quy định tại điểm d khoản 1 Điều 26 Nghị định này, cập nhật hoặc đồng bộ dữ liệu thuộc phạm vi quản lý để phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 37. Nhiệm vụ của Ủy ban nhân dân các cấp

1. Tổ chức việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định này; chịu trách nhiệm trước Hội đồng nhân dân cùng cấp và cơ quan hành chính nhà nước cấp trên về 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.

2. Quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Trung tâm phục vụ hành chính công cấp xã theo thẩm quyền, phù hợp các quy định tại Nghị định này và các văn bản khác có liên quan.

Điều 38. Nhiệm vụ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh

a) Trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại địa phương theo quy định tại Nghị định này và quy chế tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa do Ủy ban nhân dân cùng cấp ban hành;

b) Chịu trách nhiệm trước Hội đồng nhân dân cùng cấp và cơ quan hành chính nhà nước cấp trên về kết quả, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền của địa phương bảo đảm việc thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh;

c) Chỉ đạo cập nhật, công khai danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã; danh mục thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần do địa phương xây dựng trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;

d) Chỉ đạo xây dựng và ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với việc giải quyết từng thủ tục hành chính cấp tỉnh, cấp xã bảo đảm áp dụng chung thống nhất cho quy trình xử lý công việc liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính trong Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan, tổ chức và thực hiện thống nhất trong toàn địa phương;

đ) Chỉ đạo xây dựng, quản lý thống nhất Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh; ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh; tổ chức các biện pháp bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng theo hướng dẫn của Bộ Công an;

e) Chỉ đạo việc bảo đảm cơ sở hạ tầng, trang thiết bị cho các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã theo quy định;

g) Chỉ đạo, chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm người đứng đầu các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động không thực hiện nghiêm các quy định tại Nghị định này để xảy ra các vi phạm liên quan đến hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính;

h) Kịp thời có giải pháp động viên, khích lệ đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã dựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã

a) Trực tiếp chỉ đạo việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại địa phương theo các quy định tại Nghị định này và quy chế tổ chức hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã do Ủy ban nhân dân cùng cấp ban hành;

b) Chịu trách nhiệm trước Hội đồng nhân dân cùng cấp, trước cơ quan hành chính nhà nước cấp trên về kết quả tiến độ, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền của địa phương;

c) Bảo đảm hạ tầng, trang thiết bị vận hành tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo quy định;

d) Kịp thời chấn chỉnh và xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có hành vi vi phạm quy định tại Nghị định này;

đ) Xin lỗi cá nhân, tổ chức khi cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền vi phạm các quy định về những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Nghị định này, gây bức xúc cho nhân dân.

Chương VII

KINH PHÍ VÀ TRÁCH NHIỆM THI HÀNH

Điều 39. Kinh phí thực hiện

1. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của bộ, cơ quan ngang bộ và địa phương được dự toán trong tổng kinh phí chi thường xuyên cho hoạt động quản lý nhà nước của bộ, cơ quan ngang bộ, địa phương hàng năm theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

2. Kinh phí đầu tư xây dựng, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng hoặc thuê trụ sở Bộ phận Một cửa, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin được chi theo quy định của pháp luật về đầu tư công và được thực hiện theo quy định của pháp luật về đấu thầu, xây dựng, công nghệ thông tin và pháp luật khác có liên quan.

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 hợp pháp khác để thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông 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 và các cơ quan, tổ chức khác do các cơ quan, tổ chức đó tự bảo đảm.

Điều 40. Điều khoản thi hành

1. Nghị định này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2025. Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP hết hiệu lực kể từ ngày Nghị định này có hiệu lực thi hành.

2. Công Dịch vụ công cấp bộ tiếp tục vận hành theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và đóng giao diện trước ngày 01 tháng 3 năm 2026.

3. Ủy ban nhân dân các tỉnh đang thực hiện thí điểm mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trên cơ sở đánh giá kết quả thực hiện thí điểm, đặc thù về quản lý dân cư, tổ chức đời sống dân cư đô thị, mức độ ứng dụng khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số tại địa phương, quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 7 hoặc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã theo quy định tại điểm a, khoản 2, điểm a, b khoản 3 Điều 7 Nghị định này.

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành danh mục thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh theo lộ trình, bảo đảm hoàn thành 100% thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh trước ngày 31 tháng 12 năm 2025.

5. Sửa đổi khoản 3, Điều 5 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính (được sửa đổi, bổ sung năm 2013, 2017) như sau:

“3. Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện quản lý nhà nước về công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại địa phương. Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có chức năng tham mưu, giúp Chánh văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tổ chức thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

Tại các địa phương tổ chức Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp có chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện quản lý nhà nước về công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại địa phương.”

6. Sửa đổi, bổ sung quy định tại khoản 2 Điều 6 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính như sau:

“2. Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tổ chức lại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, trên cơ sở sáp nhập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính để thực hiện chức năng quản lý nhà nước về kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính phù hợp với quy định của pháp luật và quy định tại Nghị định 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.”.

7. Sửa đổi, bãi bỏ một số quy định tại của Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng

a) Sửa đổi khoản 1 Điều 12 như sau:

“1. Danh mục và thông tin của các dịch vụ công trực tuyến phải được cập nhật trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, đồng bộ thường xuyên, liên tục với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, tỉnh.”;

b) Bỏ cụm từ “Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh” tại điểm c khoản 1 Điều 4;

c) Bãi bỏ Điều 13.

8. Sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ một số quy định tại của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

a) Bỏ cụm từ “Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh” tại điểm b khoản 1 Điều 5, khoản 3 Điều 11, khoản 1, điểm a khoản 2 Điều 12;

b) Bỏ cụm từ “hoặc Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh” tại khoản 1, khoản 4 Điều 8, khoản 1 Điều 11, điểm b khoản 2 Điều 12, điểm d khoản 8 Điều 13;

c) Thay thế cụm từ “Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh” bằng “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh” tại khoản 11 Điều 3, khoản 3 Điều 8, khoản 1, khoản 2, khoản 7, khoản 8 Điều 13, khoản 2, khoản 3, khoản 4 Điều 16, khoản 5 Điều 23;

d) Thay thế cụm từ “Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh” bằng “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh” tại điểm a khoản 2 Điều 11;

đ) Thay thế cụm từ “Cổng dịch vụ công cấp tỉnh” bằng “Cổng Dịch vụ công quốc gia” tại khoản 1, khoản 4 Điều 27;

e) Bãi bỏ quy định tại khoản 1 Điều 16.

Điều 41. Trách nhiệm thi hành

1. Văn phòng Chính phủ hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Nghị định này; định kỳ hàng năm hoặc đột xuất báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

2. 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, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành 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 Chính phủ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;
- 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 Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, TGĐ Cổng TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: VT, KSTT (2b) TM_{g8}

TM. CHÍNH PHỦ
KT. THỦ TƯỚNG
PHÓ THỦ TƯỚNG

Nguyễn Hòa Bình
Nguyễn Hòa Bình