

QUY CHẾ

Về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết
thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi
(Ban hành kèm theo Quyết định số 40/2026/QĐ-UBND
ngày 29 tháng 4 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi; Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi tại Quy chế này được gọi là Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính:

a) Các cơ quan chuyên môn và cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu, Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp xã).

c) Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương.

2. Các doanh nghiệp cung ứng các dịch vụ liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật; các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân được giao, thuê hoặc ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

3. Cán bộ, công chức, viên chức, sỹ quan quân đội, sỹ quan công an, người làm việc và nhân viên của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này (sau đây gọi là cán bộ, công chức, viên chức).

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

5. Khuyến khích các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước tỉnh và các cơ quan, tổ chức khác trên địa bàn tỉnh áp dụng Quy chế này trong hoạt động giải quyết thủ tục cho cá nhân, tổ chức.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Tuân thủ theo các nguyên tắc theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP 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 và Điều 4 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

2. Phối hợp kịp thời trong việc luân chuyển, giải quyết hồ sơ liên thông, có ý kiến trao đổi khi nhận được yêu cầu phối hợp giải quyết thủ tục hành chính.

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

4. Đảm bảo đồng bộ giữa hồ sơ giấy với dữ liệu hồ sơ điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 4. 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 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công và tại cơ quan có thẩm quyền không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Các hành vi không được làm quy định tại khoản 1 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, khoản 2 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định pháp luật liên quan.

b) Cố tình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết theo quy định pháp luật.

c) Trả hồ sơ, bổ sung hồ sơ, dừng giải quyết hồ sơ không đủ điều kiện hoặc trả kết quả giải quyết nhưng không thực hiện thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công đối với thủ tục hành chính đã được phê duyệt đưa vào thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

d) Yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện chuyển hồ sơ, mang hồ sơ đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền liên quan để giải quyết hoặc thực hiện việc xác minh, lấy ý kiến thay cho cơ quan nhà nước mà theo quy định trách nhiệm thực hiện thuộc về cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

đ) Ép buộc, gây tác động đến cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính từ bỏ quyền thực hiện thủ tục hành chính.

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

a) Các hành vi không được làm tại khoản 2 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, khoản 3 Điều 5 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định pháp luật liên quan.

b) Cố tình kê khai, cung cấp thông tin hồ sơ không trung thực, sử dụng giấy tờ giả mạo để lừa dối cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

c) Thực hiện trái pháp luật trong việc nhận ủy quyền, đại diện làm thay hồ sơ, nộp hồ sơ, nhận kết quả cho cá nhân, tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

d) Không tuân thủ theo sự hướng dẫn, điều hành trong việc thực hiện thủ tục hành chính của Trung tâm Phục vụ hành chính công.

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 theo quy định tại khoản 3 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 5. Thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

1. Thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công gồm:

a) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân 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.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định:

a) Công bố danh mục thủ tục hành chính giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; quyết định cho phép việc thực hiện lồng ghép một số dịch vụ công khác để phục vụ cá nhân, tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

b) Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thay mặt một số cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh có số lượng hồ sơ giao dịch ít thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả.

Điều 6. Tổ chức Trung tâm Phục vụ hành chính công

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công được thành lập, tổ chức hoạt động đầy đủ tại các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh:

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh là tổ chức hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh. Việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện theo quy định Luật Tổ chức chính quyền địa phương, các Nghị định của Chính phủ có liên quan.

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã là tổ chức hành chính thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã. Việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã thực hiện theo quy định Luật Tổ chức chính quyền địa phương, các Nghị định của Chính phủ có liên quan.

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.

2. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công; trách nhiệm của người đứng đầu, người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ cử cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công được thực hiện theo quy định như sau:

a) Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công:

- Nhiệm vụ, quyền hạn chung của Trung tâm Phục vụ hành chính công được thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 8 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

- Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh được thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, khoản 15 Điều 1 Nghị định số 367/2025/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia và quy định pháp luật có liên quan.

- Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã được thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 8 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Điều 9 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia và quy định pháp luật có liên quan.

b) Trách nhiệm của người đứng đầu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công:

- Người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và theo quy định cụ thể của cơ quan, người có thẩm quyền quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm ban hành nội quy làm việc, bố trí thời gian đón tiếp, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết đúng quy định, hợp lý, đáp ứng nhu cầu tìm hiểu, thực hiện thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức và thực hiện công khai, niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để cá nhân, tổ chức biết.

- Trường hợp người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công có thái độ, tác phong, cư xử không đúng văn hóa công sở, văn hóa giao tiếp, dẫn đến gây phiền hà, bức xúc cho cá nhân, tổ chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thì người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm xin lỗi cá nhân, tổ chức và nêu rõ lý do, cách thức khắc phục.

c) Người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi và thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ cử cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công như sau:

- Người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện theo quy định tại khoản 2, khoản 3, khoản 4 Điều 10 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 4, khoản 5 Điều 1 Nghị định 367/2025/NĐ-CP, Điều 8 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP.

- Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định pháp luật có liên quan.

- Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ cử cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công được thực hiện theo quy định tại Điều 12 Nghị định số

118/2025/NĐ-CP, khoản 1 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, quy định cụ thể của cơ quan, người có thẩm quyền đối với người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và quy định pháp luật có liên quan.

- Thời hạn làm việc: Cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tối thiểu từ 12 tháng và không nhiều hơn 36 tháng mỗi đợt, trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 12 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định pháp luật có liên quan về quản lý, sử dụng cán bộ, công chức, viên chức và pháp luật về lao động liên quan (*không áp dụng đối với người của các doanh nghiệp được cử đến cung ứng các dịch vụ liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính*).

d) Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã phê duyệt nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng làm việc, nhiệm vụ cụ thể, thời gian dự kiến cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp theo quy định này và quy định pháp luật có liên quan.

3. Bố trí trụ sở, trang thiết bị của Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, quy định pháp luật có liên quan và yêu cầu cơ quan, cấp có thẩm quyền, đảm bảo đáp ứng tốt năng lực giải quyết số lượng hồ sơ thủ tục hành chính phát sinh hằng ngày và phù hợp với điều kiện thực tế, khả năng ngân sách của cơ quan, đơn vị, địa phương.

4. Việc sử dụng bộ nhận diện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện theo quy định tại Điều 16 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP.

Điều 7. Thời gian làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

1. Thời gian làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần. Căn cứ nhu cầu của cá nhân, tổ chức và điều kiện thực tế, Trung tâm Phục vụ hành chính công tham mưu cơ quan, người có thẩm quyền quyết định lựa chọn các thủ tục hành chính để tổ chức làm việc 1/2 ngày hoặc cả ngày thứ Bảy hàng tuần (*trừ ngày lễ, ngày tết và ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật*) để tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và phải thông báo công khai rộng rãi, niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

2. Thời gian làm việc buổi sáng từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ. Trong đó, thời gian phục vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức:

a) Buổi sáng: Từ 07 giờ 15 phút đến 11 giờ 15 phút.

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

Ngoài thời gian phục vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính nêu tại khoản 2 này, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện sắp xếp, phân loại, xử lý, nhập dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính vào phần mềm quản lý

công việc; rà soát cơ sở dữ liệu về thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực được phân công giải quyết và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao.

Trường hợp cá nhân, tổ chức đã có mặt và lấy số thứ tự trước thời điểm ngừng tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết (11 giờ 15 phút vào buổi sáng; 16 giờ 30 phút vào buổi chiều) nhưng chưa đến lượt thực hiện thì Trung tâm Phục vụ hành chính công xem xét, quyết định việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết theo điều kiện thực tiễn.

c) Căn cứ vào đặc thù về điều kiện tự nhiên và thực tiễn, Trung tâm Phục vụ hành chính công được phép điều chỉnh thời gian tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả nêu tại điểm a, điểm b khoản 2 Điều này nhưng đảm bảo không được ít hơn hoặc vượt quá thời gian quy định của pháp luật. Việc điều chỉnh thời gian tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả khác với Quy chế này phải thực hiện bằng văn bản của người đứng đầu cơ quan và phải thông báo cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đồng thời thực hiện công khai rộng rãi, niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

3. Cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc và công chức, viên chức, người lao động của Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm thực hiện đúng thời gian làm việc tại khoản 1, khoản 2 Điều này. Việc chấp hành thời gian làm việc được đưa vào đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức, viên chức, người lao động hàng quý, năm và thông báo cụ thể cho cơ quan, đơn vị có thẩm quyền cử người biết để tổng hợp đánh giá, nhận xét theo quy định.

Chương II

TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Điều 8. Phạm vi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công 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) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Hồ sơ 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) Hồ sơ 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) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành giao cho địa phương tiếp nhận.

2. Căn cứ vào thực tiễn và yêu cầu quản lý từng lĩnh vực, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận hồ sơ trực tiếp tại trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp quy định tại khoản 1 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 số 118/2025/NĐ-CP và Quy chế này.

Điều 9. Công khai, hướng dẫn thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp phải công khai đầy đủ, kịp thời toàn bộ thông tin về thực hiện thủ tục hành chính bằng màn hình điện tử để phục vụ tra cứu, tìm hiểu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính; kết hợp với việc công khai bằng các hình thức phù hợp khác để hướng dẫn cá nhân, tổ chức tìm hiểu, thực hiện thủ tục hành chính.

2. Trách nhiệm hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công:

a) Hướng dẫn cách tra cứu, tìm hiểu các thông tin về thực hiện thủ tục hành chính trên màn hình điện tử hoặc các hình thức khác tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

b) Nội dung hướng dẫn thực hiện theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP; cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, trực tiếp, qua dịch vụ bưu chính và thanh toán trực tuyến.

3. Việc hướng dẫn cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua các cách thức sau:

a) Trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công hoặc bằng văn bản.

b) Trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Ứng dụng định danh quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

c) Tư vấn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố, công khai.

d) Bằng các bộ hồ sơ mẫu đặt tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, bằng video mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức phù hợp khác.

4. Việc hướng dẫn bằng văn bản phải được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Người hướng dẫn phải chịu trách nhiệm hướng dẫn đầy đủ, chính xác và thống nhất một lần để cá nhân, tổ chức thực hiện theo quy định; trừ trường hợp cá nhân, tổ chức không thực hiện đúng theo nội dung đã hướng dẫn.

Điều 10. Cách thức cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính có quyền lựa chọn nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức sau đây:

- a) Trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- b) Thông qua dịch vụ bưu chính đối với những thủ tục hành chính áp dụng cách thức nộp hồ sơ, nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân, qua người đại diện, ủy quyền theo quy định pháp luật.
- c) Trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Ứng dụng định danh quốc gia đối với những thủ tục áp dụng cách thức thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến.
- d) Qua hệ thống tổng đài điện thoại, số điện thoại chuyên dùng, cách thức khác khi được cơ quan, người có thẩm quyền cho phép theo quy định pháp luật chuyên ngành (nếu có).

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm tuyên truyền, hỗ trợ, khuyến khích việc nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến để tiết kiệm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức và thực hiện mục tiêu chuyển đổi số quốc gia.

Điều 11. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính nhận theo cách thức được quy định tại điểm a, b khoản 1 Điều 10 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công 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 theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, cụ thể như sau:

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 thông qua việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống định danh và xác thực điện tử. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản định danh điện tử, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công 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 Điều 9 Quy chế 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 tiếp nhận 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 12 Quy chế này.

2. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính nhận theo cách thức được quy định tại điểm c khoản 1 Điều 10 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 2 Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, cụ thể như sau:

a) 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 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 có thông báo với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

b) 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.

c) 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 12 Quy chế này.

d) Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công 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, Ứng dụng định danh quốc gia.

3. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính nhận theo cách thức được quy định tại điểm d khoản 1 Điều 10 Quy chế này thì thực hiện kiểm tra, tiếp nhận theo quy định pháp luật liên quan và yêu cầu, hướng dẫn của cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định.

4. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận, trả kết quả giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, quy định tại Quy chế này và các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

5. 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.

6. 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả nhưng phải cập nhật thông tin, 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.

7. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công được cơ quan, người có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải

quyết (thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả) thì thực hiện theo quy định tại Điều 13 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

8. Trường hợp vì lý do khách quan dẫn đến số lượng người thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tăng cao, vượt quá khả năng phục vụ, tiếp nhận trong buổi, trong ngày làm việc thì người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm thực hiện các biện pháp phù hợp để đảm bảo sự công bằng trong phục vụ, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

Điều 12. Chuyển hồ sơ thủ tục hành chính đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 11 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, cụ thể như sau:

1. Người tiếp nhận có trách nhiệm chuyển dữ liệu hồ sơ (*dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa*) đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và chuyển ngay hồ sơ giấy ngay trong ngày làm việc theo đúng thời gian đã được phê duyệt trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính hoặc chuyển vào đầu giờ của ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

2. Hồ sơ giấy được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết phải đính kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (liên thứ hai), Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (không thực hiện lập, in và chuyển Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ đối với các trường hợp quy định tại điểm c khoản 2 Điều 18 Quy chế này). Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải ghi đầy đủ thông tin ngày, giờ giao, nhận hồ sơ trên Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, sau đó luân chuyển hồ sơ trả lại cho Trung tâm Phục vụ hành chính công cùng với kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thuộc cấp có thẩm quyền khác, người tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Trung tâm Phục vụ hành chính công của cơ quan cấp có thẩm quyền đó trong ngày làm việc theo đúng thời gian đã được phê duyệt trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định; trừ trường hợp thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

4. Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết quy định tại Điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính hoặc bằng cách thức phù hợp bảo đảm nhanh chóng, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

5. 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 32/2025/QĐ-TTg ngày 08 tháng 9 năm 2025 của Thủ tướng Chính phủ về Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước.

Điều 13. Trách nhiệm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, cơ quan có thẩm quyền thực hiện việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, cụ thể như sau:

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 theo đúng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính.

2. Cán bộ, công chức, viên chức kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử được Trung tâm Phục vụ hành chính công 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 hồ sơ 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 Thông báo trả hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công. 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 của pháp luật.

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 lấy 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công 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, kiểm tra chưa đủ điều kiện giải quyết, cần phải bổ sung thì 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 thì áp dụng pháp luật chuyên ngành) cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính ban hành văn bản thông báo bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Văn bản phải nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Thông báo bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ bổ sung.

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 bổ sung, hoàn thiện hồ

sơ, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện đóng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và trả lại toàn bộ hồ sơ đã nhận cho tổ chức, cá nhân.

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 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. Văn bản xin lỗi được thực hiện theo mẫu và gửi đến Trung tâm Phục vụ hành chính công trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Việc hện lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần, trừ trường hợp bất khả kháng.

Căn cứ văn bản đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Trung tâm Phục vụ hành chính công 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 tin 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 14. Trách nhiệm trong việc giải quyết quá hạn, dừng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính và dừng thực hiện thủ tục hành chính

1. Xử lý hồ sơ bị quá hạn giải quyết:

a) Thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả tối đa bằng thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác về thời gian này thì áp dụng theo pháp luật chuyên ngành.

b) Trường hợp cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến cần gia hạn thêm thời gian giải quyết thì chậm nhất 01 ngày trước ngày hết thời hạn phối hợp phải gửi văn bản nêu rõ thời gian cần gia hạn cho cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính biết để chủ động trong việc thực hiện xin lỗi và hện lại thời gian trả kết quả giải quyết cho cá nhân, tổ chức theo quy định.

Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến trả lời quá thời hạn dẫn đến cơ quan, đơn vị chủ trì không đủ thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đúng thời hạn thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo xin lỗi bằng văn bản và hện lại thời gian trả kết quả theo quy định; đồng thời, báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền quản lý trực tiếp biết và xem xét, xử lý trách nhiệm chậm phối hợp theo quy định.

2. Việc giải quyết hồ sơ vượt quá thời hạn quy định hoặc bị chậm so với thời gian hện trả kết quả mà không có văn bản xin lỗi, không có lý do hoặc có lý do nhưng không chính đáng thì Trung tâm Phục vụ hành chính công tổng hợp, báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền quản lý trực tiếp chỉ đạo làm rõ, xác định trách nhiệm, xử lý nghiêm và phối hợp thông báo công khai theo quy định.

3. Xử lý việc dừng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:

a) Đối với hồ sơ sau khi được tiếp nhận nhưng qua thẩm tra, thẩm định nhận thấy không đủ cơ sở để giải quyết theo quy định, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trả lại hồ sơ cho cá nhân, tổ chức, kèm theo thông báo bằng văn bản theo mẫu gửi đến cá nhân, tổ chức, trong đó nêu rõ lý do không giải quyết. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định hoặc trong thời gian đã đề nghị gia hạn.

b) Đối với các hồ sơ thủ tục hành chính có quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính mà tại các bước không quy định thời gian giải quyết hoặc trường hợp hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định nhận thấy theo quy định hiện hành có vướng mắc, chông chéo chưa đủ cơ sở pháp lý hoặc việc phối hợp giải quyết hồ sơ giữa cơ quan, đơn vị gặp khó khăn, vướng mắc vì lý do khách quan, bất khả kháng dẫn đến việc chưa giải quyết hồ sơ theo quy định thì cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ thông báo tạm dừng và nêu rõ lý do gửi đến cá nhân, tổ chức biết.

4. Trường hợp yêu cầu dừng thực hiện thủ tục hành chính (xin rút hồ sơ thủ tục hành chính) thì cá nhân, tổ chức và cơ quan, cấp có thẩm quyền và Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Điều 7 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP và quy định tại Quy chế này. Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp có trách nhiệm kiểm tra và xác nhận nội dung yêu cầu dừng thực hiện thủ tục hành chính trước khi trả lại hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

5. Văn bản thông báo xin lỗi quá hạn giải quyết và gia hạn trả kết quả; văn bản thông báo trả lại, không giải quyết hồ sơ; văn bản thông báo bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ phải được cập nhật kịp thời vào phần mềm quản lý, công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và sử dụng dịch vụ tin nhắn tự động để kịp thời gửi thông tin đến cá nhân, tổ chức qua hệ thống tin nhắn tổng đài.

Đối với những nơi chưa sử dụng hệ thống tin nhắn tổng đài thì được phép sử dụng điện thoại, mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép để thông tin kịp thời đến cá nhân, tổ chức biết.

Văn bản thông báo xin lỗi quá hạn giải quyết và gia hạn trả kết quả; văn bản thông báo trả lại, không giải quyết hồ sơ; văn bản thông báo bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ được lưu trữ vào hồ sơ thủ tục hành chính.

6. Trung tâm Phục vụ hành chính công có nhiệm vụ kiểm soát các thông báo xin lỗi và gia hạn thời gian trả kết quả giải quyết, thông báo trả lại, không giải quyết hồ sơ, thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ, thông báo dừng giải quyết hồ sơ của các cơ quan, đơn vị và bộ phận chuyên môn thông qua phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc qua hình thức khác theo quy định pháp luật. Trường hợp có căn cứ xác định thông báo của các cơ quan, đơn vị và bộ phận chuyên môn không phù hợp với quy định pháp luật thì có quyền không đồng ý và yêu cầu cơ quan, đơn vị và bộ phận chuyên môn phải

tiếp tục giải quyết theo quy định pháp luật, đồng thời báo cáo đề nghị cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, xử lý trách nhiệm.

Điều 15. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Kết quả giải quyết gửi trả cho cá nhân, tổ chức thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, cụ thể như sau:

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền ký sổ, 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công 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.

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 Trung tâm Phục vụ hành chính công 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.

Điều 16. Trách nhiệm 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. Việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng thực hiện theo quy định tại Điều 23 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Trường hợp chậm trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo thời hạn quy định, gây thiệt hại cho cá nhân, tổ chức thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan phải có trách nhiệm xin lỗi, bồi thường theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp vì lý do khách quan, bất khả kháng.

Điều 17. Nộp phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính

1. Cá nhân, tổ chức có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính và nghĩa vụ tài chính khác theo quy định pháp luật khi thực hiện thủ tục hành chính. Phương thức nộp thực hiện theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định pháp luật có liên quan.

2. Cá nhân, tổ chức đã nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính cùng với thời điểm nộp hồ sơ nhưng sau đó có yêu cầu dừng thực hiện thủ tục hành chính (xin rút lại hồ sơ thủ tục hành chính) thì được xem xét hoàn trả phí, lệ phí đã nộp theo quy định pháp luật có liên quan.

Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp thực hiện xác nhận việc hoàn trả lại phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính khác cho cá nhân, tổ chức đã nộp theo đề nghị của cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 18. Nguyên tắc, cách thức ghi, sử dụng các loại biểu mẫu trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Các biểu mẫu trong giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Thông tư số 03/2025/TT-VPCP và quy định cụ thể của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Việc thiết kế, nguyên tắc, cách thức ghi, sử dụng các loại biểu mẫu trong giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 11, Điều 12 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP, Quy chế này và Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính liên quan và một số quy định cụ thể như sau:

a) Ngoài các thông tin được tích hợp tự động, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải nhập đầy đủ, rõ ràng, chính xác nội dung yêu cầu trong các biểu mẫu.

b) Đối với những thủ tục hành chính không thể trích xuất dữ liệu từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính do chưa được kết nối, tích hợp với các phần mềm chuyên ngành khác hoặc trong trường hợp xảy ra các sự cố dẫn đến không thể sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thì công chức, viên chức, người lao động kịp thời sử dụng biểu mẫu giấy, sổ giấy để phục vụ cho công tác theo dõi quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. Sau khi Hệ thống hoạt động trở lại, trong thời hạn 01 ngày làm việc phải cập nhật và xử lý thông tin, dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính vào Hệ thống.

c) Đối với mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

- Cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cập nhật quy trình chuyển xử lý, giải quyết thủ tục hành chính vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, trong đó ký và ghi rõ họ tên, ghi rõ thời gian giao, nhận khi tiếp nhận, xử lý, giải quyết đối với từng hồ sơ thủ tục hành chính.

- Không phải lập, in và chuyển Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ trong các trường hợp: Hồ sơ thủ tục hành chính quy định phải trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ, ngay trong ngày làm việc hoặc trong 01 ngày làm việc; hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình (không có yêu cầu hồ sơ giấy); hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình liên thông phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan đã được cập nhật kịp thời, đầy đủ tiến độ, kết quả tham gia ý kiến vào phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

d) Đối với các biểu mẫu (gồm: Thông báo xin lỗi và gia hạn thời gian trả kết quả giải quyết; Thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ; Thông báo trả lại, không giải quyết hồ sơ): Lãnh đạo cơ quan, đơn vị có thẩm quyền đang trực tiếp xử lý, thẩm định tại các bước của quy trình giải quyết thủ tục hành chính hoặc ủy quyền cho cơ quan, đơn vị cấp dưới có thẩm quyền trực tiếp ký ban hành thông báo.

3. Việc lưu trữ các báo cáo, hồ sơ, sổ sách được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật có liên quan.

Điều 19. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (bản giấy, điện tử) thực hiện theo quy định tại khoản 6 Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và pháp luật chuyên ngành có liên quan.

2. Số liệu thống kê việc giải quyết thủ tục hành chính lưu trữ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo trung thực, khách quan và không được phép tự thay đổi khi không có cơ sở pháp lý và ý kiến của cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

Điều 20. Tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

Việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện đánh giá theo quy định tại các Điều 29, 30, 31, 32, 33, 34 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và pháp luật hiện hành.

Chương III**ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN****Điều 21. Áp dụng pháp luật**

1. Áp dụng trình tự rút gọn về xử lý văn bản đến đối với hồ sơ thủ tục hành chính:

a) Việc tiếp nhận các hồ sơ, giấy tờ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công không áp dụng chế độ tiếp nhận văn bản đến theo quy định pháp luật về công tác văn thư tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

b) Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính khi nhận được hồ sơ, giấy tờ từ Trung tâm Phục vụ hành chính công chuyển đến, phải xử lý chuyển ngay cho cán bộ, công chức, viên chức để tham mưu giải quyết, không phải đăng ký vào sổ văn thư tại cơ quan, đơn vị để rút ngắn tối đa thời gian xử lý hồ sơ.

2. Đối với các sở, ban ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã và cơ quan liên quan có thủ tục hành chính chưa đưa vào thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp tục thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại trụ sở làm việc hoặc phòng chuyên môn theo đúng trình tự tại Quy chế này.

Điều 22. Khen thưởng, kỷ luật

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất cơ quan, người có thẩm quyền xét khen thưởng định kỳ hoặc đột xuất cho tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, nếu tập thể, cá nhân của cơ quan, đơn vị thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp, cản trở việc tổ chức thực hiện, gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu hoặc chậm trễ trong việc thực hiện Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định của Đảng và pháp luật hiện hành.

3. Việc giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính trong năm bị quá hạn của cơ quan, đơn vị và địa phương bị xem xét trách nhiệm, xử lý kỷ luật theo quy định về chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh Quảng Ngãi và các quy định có liên quan.

Điều 23. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị và Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Các sở, ban ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã và cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm:

a) Tổ chức triển khai, quán triệt, thông tin, tuyên truyền việc thực hiện nghiêm túc các quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

b) Thường xuyên rà soát, sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới theo thẩm quyền hoặc tham mưu, trình cơ quan, người có thẩm quyền ban hành quyết định kiện toàn người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

c) Theo dõi, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện đúng quy trình tiếp nhận, chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

d) Bố trí kinh phí tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong dự toán ngân sách theo quy định về ngân sách nhà nước.

đ) Chủ động nghiên cứu, đề xuất và triển khai thực hiện các tiện ích để hỗ trợ cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính trên các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; gửi kết quả thực hiện về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để biết, theo dõi theo quy định.

e) Các sở, ban ngành chủ trì, phối hợp cơ quan liên quan:

- Xây dựng quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính, cấu hình, cập nhật lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

- Theo dõi, quản lý, khai thác, hướng dẫn sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm:

a) Chủ trì, triển khai và phối hợp theo dõi, đôn đốc, kiểm tra định kỳ, đột xuất việc thực hiện và tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình, kết quả thực hiện Quy chế này.

b) Tham mưu trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành và hướng dẫn thực hiện các biểu mẫu liên quan đến việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh theo quy định.

c) Phối hợp với cơ quan liên quan theo dõi, khai thác, hướng dẫn sử dụng các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính liên quan.

d) Phối hợp với cơ quan liên quan tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quyết định phê duyệt người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành

chính công tình đảm bảo tiêu chuẩn, năng lực theo quy định và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện cử, kiện toàn nhân sự làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

đ) Phối hợp với các sở, ban ngành, địa phương hướng dẫn, tập huấn nghiệp vụ thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Quy chế này và quy định pháp luật liên quan.

3. Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm:

a) Phối hợp với các cơ quan liên quan cấu hình, cập nhật quy trình điện tử giải quyết từng thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo hướng dẫn, yêu cầu của Bộ ngành và vận hành, quản lý Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

b) Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và cơ quan liên quan hướng dẫn cán bộ, công chức, viên chức và cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả trực tuyến qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

4. Sở Nội vụ có trách nhiệm tham mưu ban hành cơ chế động viên, khích lệ, quy hoạch đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công dựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức.

5. Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương, các cơ quan, đơn vị có liên quan: Thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo quy định và phối hợp với cơ quan nhà nước ở địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

Điều 24. Tổ chức thực hiện

1. Thủ trưởng các sở, ban ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm theo dõi, chỉ đạo và chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định của pháp luật, quy định tại Quy chế này và theo Quy chế tổ chức hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tại cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc thẩm quyền, phạm vi quản lý.

2. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc, thay đổi về nội dung quy định cần sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, các cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế cho phù hợp./.