

Tây Ninh, ngày 21 tháng 6 năm 2022

## **QUY CHẾ**

### **Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa Thanh tra tỉnh Tây Ninh**

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-TTr

Ngày 21 tháng 6 năm 2022 của Thanh tra tỉnh Tây Ninh)

## **Chương I**

### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về:

1. Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa cơ quan Thanh tra tỉnh Tây Ninh.

2. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

3. Thẩm quyền, trách nhiệm của các phòng nghiệp vụ, cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

4. Những nội dung không được quy định tại Quy chế này thì thực hiện theo 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 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, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các phòng nghiệp vụ tại Thanh tra tỉnh Tây Ninh.

2. Công chức thực hiện nhiệm vụ khai báo thông tin trên hệ thống một cửa (gọi tắt Bộ phận một cửa). Công chức có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Thanh tra tỉnh.

3. Các tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

4. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

### **Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính**

Việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại các cơ quan Thanh tra tỉnh phải tuân thủ đầy đủ các quy định tại Điều 4 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và các nguyên tắc cụ thể sau đây:

1. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành Thanh tra hoặc của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã công bố và đang có hiệu lực thi hành.

2. Việc tiếp nhận hồ sơ, bổ sung hồ sơ trong suốt quá trình giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo đúng Quy chế này và các mẫu ban hành kèm theo Quy chế này.

3. Là đầu mối trong việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính theo Quy chế này (nếu có).

4. Công chức và các 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; 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.

## **Chương II**

### **BỘ PHẬN MỘT CỬA**

#### **Điều 4. Tổ chức, hoạt động, vị trí của Bộ phận Một cửa**

1. Bộ phận Một cửa hiện nay được triển khai tại cơ quan Thanh tra tỉnh.

2. Mỗi phòng nghiệp vụ phân công nhiệm vụ cho công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ khai báo, tiếp nhận thông tin trên hệ thống Một cửa điện tử.

#### **Điều 5. Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Bộ phận Một cửa**

1. Chức năng

Bộ phận Một cửa có chức năng làm đầu mối để thực hiện việc hướng dẫn, số hóa, tiếp nhận, giám sát, đôn đốc và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

2. Nhiệm vụ

a) Công khai đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính có liên quan.

b) Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả

giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

c) Phối hợp với các phòng nghiệp vụ có 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 công chức; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

d) Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

### 3. Quyền hạn

a) Đề nghị các phòng nghiệp vụ có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc phòng nghiệp vụ liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết.

## **Điều 6. Người làm việc tại Bộ phận Một cửa**

### 1. Tiêu chuẩn

Người thực hiện nhiệm vụ phải đáp ứng các tiêu chuẩn sau:

a) Được bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên;

b) Có thâm niên công tác tối thiểu 03 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công và được đánh giá từ hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên;

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, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

### 2. Trách nhiệm

a) Phải tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

b) 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;

c) 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;

d) 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 trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

### 3. Quyền lợi

Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân; 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; được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày nghỉ, ngày lễ, tết); nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có).

### **Điều 6. Thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa**

Bộ phận Một cửa cơ quan làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (Buổi sáng làm việc từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút, buổi chiều làm việc từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ) theo quy định.

## **Chương III**

### **QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

### **Điều 7. Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa**

Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn một trong các cách thức sau đây để nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.

1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích để được doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích trực tiếp đến tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ tại nơi mà cá nhân, tổ chức có yêu cầu.

3. Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công UBND tỉnh (truy cập vào địa chỉ <https://dichvucong.tayninh.gov.vn>) và các ứng dụng dùng chung của tỉnh (App di động) đối với các TTHC mức độ 3, 4.

4. Nộp hồ sơ qua mạng xã hội.

5. Trong trường hợp thủ tục hành chính cho phép được nộp hồ sơ qua thư điện tử, thì khi tiếp nhận phải công bố vào hộp thư công vụ của cơ quan và chỉ được nhận hồ sơ qua hộp thư này. Hồ sơ đầu vào phải được cập nhật lên Hệ thống một cửa điện tử. Kết quả được trả theo khoản 1, khoản 2 Điều này hoặc kết quả điện tử được trả qua thư điện tử đúng địa chỉ hộp thư điện tử gửi hồ sơ thủ tục hành chính.

### **Điều 8. Quy định việc bổ sung hồ sơ của cá nhân, tổ chức**

Việc yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa được quy định như sau:

1. Khi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa hoặc qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến hoặc qua dịch vụ Bru chính công ích hoặc qua mạng xã hội Zalo mà còn thiếu hoặc không đúng thành phần hồ sơ so với Quyết định công bố quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính đang có hiệu lực thi hành thì phải bổ sung hồ sơ theo Mẫu số 02 kèm theo Quy chế này.

2. Công chức tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm viết Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ theo Quy chế này cho cá nhân, tổ chức. Mỗi hồ sơ chỉ thực hiện 01 lần bổ sung hồ sơ.

3. Công chức không được tự ý đặt ra thêm thủ tục, hồ sơ, giấy tờ ngoài thành phần hồ sơ đã công bố, đảm bảo chỉ nhận đúng, nhận đủ thành phần, số lượng hồ sơ theo quy định.

### **Điều 9. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 7 Quy chế này, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Ủy ban nhân dân tỉnh.

a) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, công chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả theo Mẫu số 01 kèm theo Quy chế này cho cá nhân, tổ chức;

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn cá nhân, tổ chức bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do trong phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo Mẫu số 02 kèm theo Quy chế này;

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do trong phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 03 kèm theo Quy chế này.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc qua mạng xã hội Zalo, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

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

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn, gọi điện thoại trực tiếp tới người dân qua Cổng Dịch vụ công tỉnh và mạng xã hội Zalo sử dụng trên thiết bị di động;

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy định.

3. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp 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 của Ủy ban nhân dân tỉnh, qua mạng xã hội Zalo sử dụng trên thiết bị di động.

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

5. Công 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 và tại cơ quan có thẩm quyền không được yêu cầu cá nhân, tổ chức cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc 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 hoá.

#### **Điều 10. Chuyển hồ sơ đến các phòng nghiệp vụ giải quyết**

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 7 Quy chế này, công chức tiếp nhận hồ sơ phải chuyển hồ sơ đến phòng nghiệp vụ 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 các phòng nghiệp vụ giải quyết thông qua kết nối giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Ủy ban nhân dân 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.

#### **Điều 11. 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 công chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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

a) Công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc thông báo các nội dung trên

cho Bộ phận Một cửa trong trường hợp chưa có Hệ thống thông tin một cửa điện tử để theo dõi.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết thì trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả thẩm tra, thẩm định, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

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

Trường hợp là đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Bộ phận Một cửa trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền, gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

6. Các hồ sơ quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ 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 một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

7. Đối với hồ sơ cần gia hạn thời gian 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, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc hện lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ 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 một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo, văn bản xin lỗi đến tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả bằng hình thức trực tiếp, qua hộp thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

## **Điều 12. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

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

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

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận

kết quả trực tuyến thì thông qua Công Dịch vụ công quốc gia hoặc Công Dịch vụ công của Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. 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.

5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các thủ tục hành chính khác theo quy định của pháp luật.

### **Điều 13. Xin lỗi cá nhân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính**

#### 1. Trách nhiệm xin lỗi

Lãnh đạo cơ quan chịu trách nhiệm thực hiện xin lỗi đối với cá nhân, tổ chức khi thời gian trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bị trễ hẹn so với phiếu hẹn trả kết quả hoặc do lỗi của công chức trong quá trình tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức tại Bộ phận Một cửa.

#### 2. Hình thức, cách thức xin lỗi

a) Việc xin lỗi được thực hiện bằng văn bản với từng hồ sơ cụ thể theo Mẫu số 04 kèm theo Quy chế này;

b) Không thực hiện việc xin lỗi chung trong một văn bản với nhiều hồ sơ cùng bị trễ hẹn;

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 14. Trách nhiệm của các cơ quan, phòng nghiệp vụ, 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 giải quyết hồ sơ chậm trả kết quả**

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính, nếu lỗi thuộc về công chức, cơ quan có thẩm quyền thì công chức, cơ quan có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính.

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



của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và pháp luật có liên quan.

**Điều 15. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính**

Ngoài việc thực hiện các quy định trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của Quy chế này, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện thêm một số nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính như sau:

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính.

a) Kiểm tra, xác thực tài khoản số của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức theo quy định. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản số, cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn thực hiện hoặc tạo tài khoản cho cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công của tỉnh. Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản số được xác định theo số định danh của tổ chức, cá nhân ủy quyền;

b) Thực hiện kiểm tra dữ liệu điện tử của các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính. Trường hợp thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử có giá trị pháp lý của tổ chức, cá nhân đã được kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin, Cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin một cửa điện tử thì tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; công chức 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) Đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành mà chưa có dữ liệu điện tử, cán bộ một cửa thực hiện sao chụp, chuyển thành tài liệu điện tử trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác của các nội dung theo bản giấy. Ký số vào tài liệu đã được số hóa theo quy định trước khi chuyển hồ sơ đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

Đối với các thành phần hồ sơ chưa có dữ liệu điện tử còn lại, theo yêu cầu quản lý, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định việc tổ chức thực hiện số hóa đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

## 2. Giải quyết thủ tục hành chính.

a) Kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà Bộ phận Một cửa chuyển đến và cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử 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 phải số hóa 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;

b) Trường hợp phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến các cơ quan liên quan trong quá trình xử lý hồ sơ, kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của cơ quan liên quan phải được số hóa theo dữ liệu điện tử để lưu vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

c) 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.

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.

## 3. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

a) 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 dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính của Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Mã số giấy tờ gồm hai thành phần là mã số định danh của cá nhân, tổ chức và mã loại giấy tờ, trong đó mã loại giấy tờ đối với kết quả giải quyết 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;

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

c) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng bản giấy được trả theo quy định tại Điều 17 Quy chế này, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử cho tổ chức, cá nhân.

## 4. Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử.

a) Thời hạn bảo quản hồ sơ thủ tục hành chính điện tử được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật chuyên ngành;

b) Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được lưu trữ điện tử và do cơ quan có thẩm quyền giải quyết quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

### **Điều 16. Điều khoản thi hành**

1. Quy chế này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký đối với thủ tục hành chính của Thanh tra tỉnh.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh những vấn đề cần sửa đổi, bổ sung hoặc vướng mắc, khó khăn, đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng để tổng hợp, báo cáo lãnh đạo xem xét, sửa đổi, bổ sung kịp thời./.