

Số: /QĐ-BNV

Hà Nội, ngày tháng năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Nội vụ**

**BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ**

*Căn cứ Nghị định số 34/2017/NĐ-CP ngày 03/04/2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ;*

*Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 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 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Bộ,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Nội vụ.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành, thay thế Quyết định số 489/QĐ-BNV ngày 12/6/2019 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Nội vụ.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Bộ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Các đồng chí Thứ trưởng;
- Các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ;
- Cổng Thông tin điện tử Bộ Nội vụ;
- Lưu: VT, VP (VTLT&KSTTHC).

**BỘ TRƯỞNG**

**Phạm Thị Thanh Trà**

**BỘ NỘI VỤ****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc****QUY CHẾ**

**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Nội vụ**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-BNV ngày / /2022  
của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

**Chương I****NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng**

1. Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa của Bộ Nội vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Quy chế này áp dụng đối với các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Nội vụ.

**Điều 2. Nguyên tắc hoạt động**

1. Lấy sự hài lòng làm thước đo chất lượng, hiệu quả phục vụ của công chức và cơ quan Bộ Nội vụ trong việc giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức và công dân.

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

3. Giải quyết thủ tục hành chính phải bảo đảm 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, đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ.

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

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

6. Công chức các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật khi có yêu cầu của Lãnh đạo Bộ.

7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các 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 3. Những hành vi không được làm**

1. 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 tại Bộ phận Một cửa của Bộ Nội vụ không được có các hành vi sau đây:

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

b) Cản trở tổ chức, công dân 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 và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, công dân 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 ngoài quy định của pháp luật;

e) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, công dân 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 trách nhiệm, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết công việc;

h) Ứng xử, giao tiếp không đúng quy chế văn hóa công sở;

i) Yêu cầu 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 hóa;

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

2. Tổ chức, công dân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được có 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 các đề nghị, yêu cầu của tổ chức, công dân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ công chức 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 công chức Bộ Nội vụ trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền, dùng vũ lực, hoặc đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của công chức Bộ Nội vụ 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, thiếu trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của công chức Bộ Nội vụ 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 mà pháp luật đã quy định.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, công dân được thuê số hóa thủ tục hành chính hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

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

b) Lừa dối công chức Bộ Nội vụ, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính;

c) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu 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 khác mà pháp luật đã quy định.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**

#### **Điều 4. Tổ chức của Bộ phận Một cửa**

1. Bộ phận Một cửa của Bộ Nội vụ được tổ chức tại cơ quan Bộ Nội vụ và các đơn vị trực thuộc Bộ có phát sinh thủ tục hành chính.

2. Bộ phận Một cửa phải được đặt ở vị trí thuận tiện, dễ nhận biết, quy mô diện tích phù hợp để thuận lợi cho tổ chức, công dân đến giao dịch và công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ.

#### **Điều 5. Nhiệm vụ của Bộ phận Một cửa**

1. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử, trên Cổng Dịch vụ công của Bộ, Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Một cửa; các nội dung thủ tục hành chính

được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. 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, công dân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

3. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, công dân 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 tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, công dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

4. Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

5. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân đối với công chức Bộ Nội vụ liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, công dân.

6. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ được xây dựng tập trung, thống nhất, tạo thành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ để tiếp nhận, giải quyết, theo dõi, đánh giá chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Nội vụ.

7. Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ kết nối, chia sẻ dữ liệu với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thuộc phạm vi quản lý với Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định pháp luật để xác thực thông tin cho tổ chức, công dân và phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

8. Văn phòng Bộ Nội vụ có trách nhiệm tổng hợp kết quả đánh giá từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ; 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 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 Cổng thông tin điện tử của Bộ Nội vụ.

9. Tại Bộ phận Một cửa bố trí khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực tiếp nhận và trả kết quả khoa học, hợp lý phù hợp với yêu cầu chuyên môn trong tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm thuận tiện cho tổ chức, công dân khi đến giao dịch theo quy định của Nghị định số 61/NĐ-CP. Khuyến khích việc tích hợp các dịch vụ tiện ích để hỗ trợ, phục vụ nhu cầu của tổ chức, công dân khi đến giao dịch tại Bộ phận Một cửa của Bộ Nội vụ.

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

### **Điều 6. Quyền hạn của Bộ phận Một cửa**

1. Được đề nghị các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ 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.

2. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các đơn vị, cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, công dân; đôn đốc các đơn vị tham gia Bộ phận Một cửa xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết.

3. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá công chức do các đơn vị thuộc Bộ cử đến công tác tại Bộ phận Một cửa về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan.

4. Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, công dân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

5. Đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng thông tin và phần mềm ứng dụng của Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này.

6. Thực hiện các quyền hạn khác được giao theo quy định của pháp luật.

### **Điều 7. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa**

Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Bộ trưởng về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa của Bộ Nội vụ theo quy định tại Điều 9, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

## **Điều 8. Trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa**

### 1. Trách nhiệm của công chức thường trực

- a) Đeo Thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;
- b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân thực hiện thủ tục hành chính;
- c) Hướng dẫn tổ chức, công dân thực hiện thủ tục hành chính;
- d) Phối hợp với công chức của các đơn vị tham gia Bộ phận Một cửa để tiếp nhận, chuyển hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- đ) Theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;
- e) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân đối với công chức đơn vị giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, công dân;
- g) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với người đứng đầu Bộ phận Một cửa để sửa đổi, bổ sung hoặc hủy 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 Nội vụ;
- h) Không được thực hiện hành vi quy định tại Điều 3 của Quy chế này;
- i) Thực hiện các chức trách, nhiệm vụ khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

### 2. Trách nhiệm của công chức của các đơn vị có thủ tục hành chính cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa

- a) Đeo Thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;
- b) Hướng dẫn tổ chức, công dân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ cần phải rà soát, kiểm tra kỹ lưỡng trước khi đề nghị theo nguyên tắc chỉ được yêu cầu tổ chức, công dân 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, công dân 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, công dân;
- d) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với người đứng đầu Bộ phận Một cửa 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 còn phù hợp với tình hình thực tế của Bộ;

- đ) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân thực hiện thủ tục hành chính;
- e) Không được thực hiện hành vi quy định tại Điều 3 của Quy chế này;
- g) Thực hiện các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

### **Chương III**

## **QUY TRÌNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ, GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ KẾT QUẢ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

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

#### **1. Tiếp nhận thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công**

Khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công công chức, viên chức thường trực có trách nhiệm thực hiện nội dung sau đây:

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, công dân chưa có tài khoản số, công chức 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 Bộ. Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản số được xác định theo số định danh của tổ chức, công dân 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, công dân 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, công dân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; công chức Bộ phận Một cửa kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử của tổ chức, công dân. 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, công chức Bộ phận Một cửa thực hiện sao chụp (scan), chuyển thành tài liệu điện tử trên phần mềm Một cửa của Bộ 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, Bộ trưởng quyết định việc tổ chức thực hiện số hóa đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ và các đơn vị trực thuộc.

d) Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công của Bộ Nội vụ, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, công chức Bộ phận Một cửa phối hợp công chức, viên chức cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, công dân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền. Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn SMS tới tổ chức, công dân.

Khi hồ sơ của tổ chức, công dân đã đầy đủ, hợp lệ thì công chức, viên chức theo dõi Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ tiếp nhận và chuyển tới đơn vị chuyên môn theo đúng lĩnh vực để giải quyết theo quy trình.

## 2. Tiếp nhận thủ tục hành chính giấy

Hồ sơ thủ tục hành chính giấy thuộc lĩnh vực chuyên môn nào thì công chức được phân công thực hiện nhiệm vụ này có trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ. Trường hợp công chức phụ trách chính vắng mặt, thì lãnh đạo đơn vị chuyên môn có trách nhiệm cử công chức khác phụ trách lĩnh vực chuyên môn trực tiếp đến phối hợp tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân và chịu trách nhiệm về tính chính xác của hồ sơ tiếp nhận.

3. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích, công chức của đơn vị chuyên môn tham gia Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ và hướng dẫn, kiểm tra, xem xét tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn để tổ chức, công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định thì hướng dẫn đại diện tổ chức, công dân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ một lần đầy đủ, chính xác và nêu rõ lý do theo Mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ thì công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo Mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

d) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định thì công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo Mẫu số 06 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này và phần mềm Một cửa; lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo Mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

Trường hợp có hồ sơ thủ tục hành chính được gửi thông qua dịch vụ bưu chính công ích đến Bộ Nội vụ hoặc đến các Vụ chuyên môn thuộc Bộ (đơn vị giải quyết thủ tục hành chính), Văn thư Bộ hoặc các Vụ chuyên môn thuộc Bộ có trách nhiệm chuyển hồ sơ về Bộ phận Một cửa ngay trong ngày nhận được hồ sơ theo bì thư (đựng hồ sơ) có dấu của bưu điện đối với hồ sơ nhận trước 15 giờ hoặc trước 09 giờ ngày làm việc tiếp theo đối với hồ sơ nhận sau 15 giờ. Việc giao, nhận hồ sơ giữa Văn thư Bộ, các Vụ với Bộ phận Một cửa được thể hiện trên Sổ theo dõi, trong đó ghi rõ giờ, ngày giao, nhận, chữ ký và họ tên đầy đủ của người giao, nhận.

4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công 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.

#### **Điều 10. Chuyển thủ tục hành chính**

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 9 Quy chế này, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến đơn vị có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, công dân hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa đến đơn vị có thẩm quyền giải quyết trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ và thông báo thủ tục hành chính đến thông qua tin nhắn SMS.

2. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích, sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này và chuyển hồ sơ đến các đơn vị chuyên môn giải quyết. Việc chuyển hồ sơ phải được thực hiện ngay trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ sáng ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận Một cửa sau khi trả kết quả cho tổ chức, công dân.

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền khác giải quyết trong ngày làm việc hoặc đầu giờ sáng ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định, sau đó thông báo cho tổ chức, công dân nộp thủ tục hành chính biết qua điện thoại hoặc tin nhắn SMS.

## **Điều 11. Giải quyết thủ tục hành chính**

Sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính từ Bộ phận Một cửa, các đơn vị chuyên môn phân công công chức xử lý, xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

### **1. Giải quyết thủ tục hành chính điện tử**

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 một cửa điện tử của Bộ, 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 công dân 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, công dân, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc tổ chức, công dân 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, công dân.

### **2. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính bản giấy**

a) 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 của Bộ; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ

- 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 của Bộ.

- 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 đơn vị giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, công dân 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 của Bộ để thông báo cho tổ chức, công dân được biết để phối hợp thực hiện.

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, Bộ phận Một cửa trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo Mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này để gửi cho tổ chức, công dân. 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.

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

+ Đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ 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 của Bộ.

+ Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

3. Trường hợp hồ sơ, thủ tục hành chính thực hiện theo quy trình giải quyết liên thông giữa Cơ quan Bộ với Ban, Cục.

a) Bộ phận Một cửa của Bộ chuyển hồ sơ giấy đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban, Cục. Số hóa hồ sơ thủ tục hành chính nhập thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ sau đó chuyển thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban, Cục để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định;

b) Các Ban, Cục xử lý, giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại các Khoản 1, 2 Điều này, chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận tiếp nhận hồ sơ thủ

tục hành chính của tổ chức, công dân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

c) Các hồ sơ quy định tại các Khoản 1 và 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 số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này để gửi cho tổ chức, công dân 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.

4. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, công dân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo Mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, 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 đến tổ chức, công dân qua thư điện tử, tin nhắn SMS, điện thoại.

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

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

3. Tổ chức, công dân 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 trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua Cổng Dịch vụ công của Bộ, Ban, Cục hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia.

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, công dân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại.

5. Sau khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính, các đơn vị chuyên môn có trách nhiệm chuyển hồ sơ trả kết quả điện tử về Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, công dân.

a) Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử

- 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 Bộ Nội vụ. 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.

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

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng bản giấy được trả theo quy định tại Điều 20 Nghị định 61/2018/NĐ-CP, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử cho tổ chức, công dân.

b) Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản giấy

Công chức tham gia Bộ phận Một cửa số hóa (scan) nhập vào hệ thống phần mềm Một cửa hoặc Sổ theo dõi hồ sơ và thực hiện như sau:

- Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân và thu phí, lệ phí (nếu có); trường hợp tổ chức, công dân đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính theo quy định.

- Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với tổ chức, công dân để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cán bộ chuyên môn giải quyết hồ sơ.

- Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với tổ chức, công dân để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ.

- Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cán bộ chuyên môn làm quá hạn giải quyết cho tổ chức, công dân.

- Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn: Liên hệ để tổ chức, công dân nhận kết quả.

- Trường hợp tổ chức, công dân chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận Một cửa.

6. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ 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. 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 Bộ, Ban, Cục giải quyết quản lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ.

**Chương IV**

**ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Điều 14. Nguyên tắc đánh giá**

1. Đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính là việc nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, công dân 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, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Nội vụ thực hiện theo nguyên tắc sau:

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, công dân 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, công dân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

**Điều 15. Thẩm quyền đánh giá**

1. Bộ Nội vụ đánh giá chất lượng, tiến độ việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan Bộ và đơn vị trực thuộc có thủ tục hành chính.

2. Các đơn vị có thủ tục hành chính tự đánh giá chất lượng, tiến độ việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.

3. Tổ chức, công dân đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

**Điều 16. Tiêu chí đánh giá**

1. Tiêu chí đánh giá nội bộ của Bộ Nội vụ

a) Quá trình luân chuyển hồ sơ theo quy định;

b) Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính qua từng bộ phận nghiệp vụ theo các nội dung quy định tại các điểm a, d, e, g, h và i Khoản 2 Điều này;

c) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn trên tổng số hồ sơ tiếp nhận theo quy định.

## 2. Tiêu chí đánh giá của tổ chức, công dân

a) Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính so với quy định;

b) Số lượng tổ chức, công dân phải yêu cầu bổ sung tài liệu để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

c) Số lần tổ chức, công dân phải liên hệ với Bộ Nội vụ 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 công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính;

e) Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Bộ Nội vụ;

g) 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;

h) 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, công dân;

i) Các nội dung khác (nếu có).

## **Điều 17. Xử lý kết quả đánh giá**

1. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Nội vụ được công khai trên Cổng dịch vụ công Bộ Nội vụ, Cổng thông tin điện tử của Bộ Nội vụ.

2. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công chức, viên chức Bộ Nội vụ trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

## **Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 18. Trách nhiệm của các đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ có thủ tục hành chính**

1. Thủ trưởng các đơn vị có thủ tục hành chính chịu trách nhiệm tổ chức triển khai áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của cơ quan, đơn vị theo quy định tại Nghị



định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 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 23/4/2018 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 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Tổ chức thực hiện Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Nội vụ.

3. Bố trí phòng làm việc, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa của đơn vị.

4. Bố trí công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa đủ tiêu chuẩn năng lực, đạo đức, đáp ứng tiêu chuẩn và điều kiện theo quy định.

5. Thực hiện công khai thủ tục hành chính theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính.

6. Tổ chức triển khai và có biện pháp đảm bảo an toàn thông tin trong việc vận hành Hệ thống thông tin Một cửa điện tử dung chung 3 cấp của Bộ.

7. Tổ chức thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

8. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

9. 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.

10. Văn phòng Bộ làm đầu mối tổng hợp, đánh giá, báo cáo Chính phủ tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Nội vụ (báo cáo định kỳ trước ngày 25 của tháng cuối quý, báo cáo đột xuất khi có yêu cầu).

11. Chịu trách nhiệm trước Bộ trưởng về kết quả, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền.

12. Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

### **Điều 19. Trách nhiệm của các đơn vị giải quyết thủ tục hành chính**

1. Phân công 01 công chức phụ trách chính và 01 công chức dự phòng để thực hiện công việc của công chức này khi vắng mặt, đáp ứng tiêu chuẩn theo quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP làm việc tại Bộ phận Một cửa.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công 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 theo quy định và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân thông qua Bộ phận Một cửa.

3. Phối hợp với Văn phòng Bộ xây dựng quy trình ISO giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, trình Bộ trưởng phê duyệt.

4. Giao nhiệm vụ cho công chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm Một cửa 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, công dân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

6. Phối hợp với Văn phòng Bộ thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản tại Bộ phận Một cửa hoặc thông qua Hệ thống thông tin Một cửa điện tử của Bộ.

7. Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý công chức được cử đến Bộ phận Một cửa công tác; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 công chức để kịp thời thay thế công chức tham gia Bộ phận Một cửa bảo đảm không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, công dân. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế.

8. Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

9. Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

## **Điều 20. Trách nhiệm của Trung tâm Thông tin**

1. Duy trì, đảm bảo hoạt động hiệu quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ Nội vụ; Kết nối, tích hợp với Hệ thống quản lý và đánh giá về kiểm soát thủ tục hành chính, Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia để cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong kỳ báo cáo theo quy định; liên thông với phần mềm của đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính công ích.

2. Tổ chức quản lý và giám sát các hoạt động cung cấp thông tin của các đơn vị, cá nhân lên Cổng thông tin điện tử của Bộ Nội vụ.

3. Nghiên cứu thiết lập mã số hồ sơ thủ tục hành chính do Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tự động để sử dụng thống nhất trong hoạt động giao dịch giữa các bên liên quan theo quy định tại điều 26 Nghị định số 61 và điều 19 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018.

4. Hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, công dân thực hiện nộp hồ sơ, nộp phí, lệ phí (nếu có) nhận kết quả qua giao dịch điện tử; Hỗ trợ xác thực thông tin công dân, doanh nghiệp thông qua việc kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp và các cơ sở dữ liệu liên quan khác.

5. Cập nhật các biểu mẫu trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ Nội vụ và bổ sung chức năng đánh giá trực tuyến việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 3 điều 14 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018.

6. Các trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

### **Điều 21. Kinh phí thực hiện**

Kinh phí triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách nhà nước bảo đảm theo quy định về ngân sách nhà nước.

### **Điều 22. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Kết quả triển khai và thực hiện nhiệm vụ được giao trong tổ chức một cửa, một cửa liên thông của Bộ Nội vụ và các đơn vị cùng với kết quả đánh giá thực hiện thủ tục hành chính là một trong những căn cứ để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và công chức, viên chức, người lao động.

2. Bộ phận một cửa có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất với người có thẩm quyền xem xét khen thưởng định kỳ (hàng năm) hoặc đột xuất cho cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân hoàn thành xuất sắc các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

3. Cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức, cá nhân thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy chế này. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị, tổ chức, cá nhân kịp thời gửi ý kiến về Văn phòng Bộ để tổng hợp, báo cáo Bộ trưởng xem xét, quyết định./.

**Phụ lục****MỘT SỐ BIỂU MẪU**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-BNV ngày / /2022  
của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)

Mẫu số 01	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 02	Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 03	Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Mẫu số 04	Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
Mẫu số 05	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 06	Sổ theo dõi hồ sơ

Mẫu số 01

Dấu ký số của cơ  
quan (nếu là biểu  
mẫu điện tử)**BỘ NỘI VỤ**  
**BỘ PHẬN MỘT CỬA****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /BPMC ..... , ngày ..... tháng ..... năm .....

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ****Mã hồ sơ:** .....

(Liên 1 lưu)/ (Liên 2 giao cá nhân, tổ chức)

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Bộ Nội vụ

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:..... Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

Số lượng hồ sơ: ..... (bộ)

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

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

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

Đăng ký nhận kết quả tại: .....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:..... Số thứ tự.....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ***(Ký và ghi rõ họ tên)***NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ***(Ký và ghi rõ họ tên)**(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ  
nếu là biểu mẫu điện tử)***Ghi chú:**

- Cá nhân, tổ chức đến nhận kết quả phải theo giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hoặc giấy ủy quyền (Đối với trường hợp không phải chính chủ đến nhận kết quả);
- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.
- Số điện thoại tiếp nhận ý kiến phản hồi của tổ chức, cá nhân:
- Chánh Văn phòng Bộ: .....; Số Điện thoại: .....
- Phụ trách Bộ phận Một cửa:..... ; Số Điện thoại .....

Mẫu số 02

Dấu ký số của cơ quan (nếu là biểu mẫu điện tử)
--

BỘ NỘI VỤ  
BỘ PHẬN MỘT CỬA

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

Số: /BPMC ..... , ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ**

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:..... Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

Lý do:.....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với:.....

.....số điện thoại ..... để được hướng dẫn./.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người hướng dẫn  
nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 03

Dấu ký số của cơ quan (nếu là biểu mẫu điện tử)
---

**BỘ NỘI VỤ**  
**BỘ PHẬN MỘT CỬA**

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

Số:                    /BPMC                    ..... , ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Bộ phận Một cửa Bộ Nội vụ.....

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại:.....Email: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Bộ phận Một cửa thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....  
.....  
.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)  
(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ  
nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 04

Dấu ký số của cơ quan (nếu là biểu mẫu điện tử)
---

BỘ NỘI VỤ  
TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

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

Số:                   /PXL                   ....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ**

Kính gửi: .....

Ngày ..... tháng ..... năm ....., (tên cơ quan, đơn vị)..... tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (tên thủ tục hành chính)..... của Ông/Bà/Tổ chức; mã số:.....

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ:.....giờ.....  
ngày .....tháng.....năm.....

Tuy nhiên đến nay, (tên cơ quan, đơn vị) ..... chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:

.....  
.....  
.....

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức. (Tên cơ quan, đơn vị).... xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày ....tháng.... năm .....

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị  
nếu là biểu mẫu điện tử)



Mẫu số 05

Dấu ký số của cơ quan (nếu là biểu mẫu điện tử)
---

BỘ NỘI VỤ  
BỘ PHẬN MỘT CỬA

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

Số: /BPMC ..... , ngày ..... tháng ..... năm .....

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

Mã số hồ sơ: .....

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

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

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

**Ghi chú:**

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính.

- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.

- Trường hợp Hệ thống thông tin một cửa điện tử chưa vận hành, người giao và người nhận phải ký và ghi rõ họ tên. Khi hệ thống thông tin một cửa điện tử đã vận hành, việc lưu vết được thực hiện tự động và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử.

Mẫu số 06

BỘ NỘI VỤ  
BỘ PHẬN MỘT CỬA

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

Số: /BPMC

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

**SỔ THEO DÕI HỒ SƠ**

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

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