

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH NGHỆ AN**

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

Số: 3454/QĐ-UBND

Nghệ An, ngày 03 tháng 11 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh
Nghệ An với các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc UBND tỉnh trong
giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa
liên thông cho tổ chức, cá nhân**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NGHỆ AN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

*Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về
kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/05/2013 và
Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung
một số điều của các nghị định liên quan đến thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về
thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định số 42/2022/NĐ-
CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về cung cấp thông tin và dịch vụ
công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;*

*Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về
thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa
và Cổng Dịch vụ công quốc gia;*

*Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng
Chính phủ về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch
vụ bưu chính công ích;*

*Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng
Chính phủ Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công
quốc gia;*

*Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Bộ
trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ 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;*

*Căn cứ Quyết định số 2836/QĐ-UBND ngày 03/9/2025 của Ủy ban nhân
dân tỉnh Nghệ An về việc tổ chức lại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh
Nghệ An trên cơ sở sáp nhập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An
và Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc văn phòng UBND tỉnh Nghệ An;*

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.



QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An với các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho tổ chức, cá nhân.

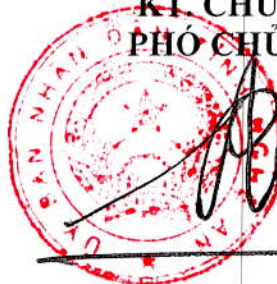
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. 

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm soát TTHC - VPCP;
- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Báo và Phát thanh, Truyền hình NA;
- TT PV HCC tỉnh, Cổng TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT (Nam). 

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Phùng Thành Vinh

QUY CHẾ

**Phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An với
các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc
giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa,
một cửa liên thông cho tổ chức, cá nhân**

*(Kèm theo Quyết định số 3454/QĐ-UBND ngày 23/10/2025
của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về nguyên tắc, nội dung và trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An (sau đây gọi tắt là Trung tâm) với các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (sau đây gọi tắt là Sở, ngành) trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các Sở, ngành, Trung tâm; công chức, viên chức, nhân viên thuộc Trung tâm và thuộc các Sở, ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm (sau đây gọi tắt là công chức, viên chức); tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Điều 4 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.

2. Tất cả các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, ngành được công khai kịp thời, đầy đủ bằng phương tiện điện tử hoặc văn bản danh mục, nội dung thủ tục hành chính tại Trung tâm. Trừ những thủ tục hành chính quy định tại khoản 3 Điều 14 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

3. Trung tâm là đầu mối thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, ngành. Việc tiếp nhận và luân chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền phải được thực hiện nhanh chóng, đầy đủ, chính xác, thuận tiện và đúng quy định, bảo đảm nâng cao chất lượng, hiệu quả, tính thống nhất và đồng bộ trong giải quyết thủ tục hành chính. Lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo đánh giá hiệu quả hoạt động của Trung tâm và kết quả thực thi công vụ của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

Điều 4. Nội dung phối hợp

1. Phối hợp trong quản lý, sử dụng công chức, viên chức được các Sở, ngành cử đến làm việc tại Trung tâm.
2. Phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm.

Chương II

PHỐI HỢP TRONG QUẢN LÝ CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC ĐƯỢC CÁC SỞ, NGÀNH CỬ ĐẾN LÀM VIỆC TẠI TRUNG TÂM

Điều 5. Trách nhiệm của Giám đốc Trung tâm

1. Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về toàn bộ hoạt động của Trung tâm, đôn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.
2. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các Sở, ngành tại Trung tâm.
3. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay công chức, viên chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.
4. Giao nhiệm vụ cho cấp phó, công chức, viên chức phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.
5. Phối hợp với Sở, ngành cử công chức, viên chức xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của công chức, viên chức được biết.
6. Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính điều động hoặc rút công chức đến Trung tâm hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc quyền quản lý của Trung tâm kịp thời khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít

hồ sơ phát sinh hoặc trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

7. Đề xuất Chánh Văn phòng UBND tỉnh ký hợp đồng có thời hạn với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ hỗ trợ, nhân sự đáp ứng các điều kiện chuyên môn, nghiệp vụ để đảm nhiệm một số vị trí việc làm thuộc nhóm nghiệp vụ chuyên môn dùng chung trong hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

8. Công khai tại trụ sở của Trung tâm thông tin gồm họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Trung tâm; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.

9. Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, công chức, viên chức xảy ra tại Trung tâm. Trường hợp công chức, viên chức được cử làm việc tại Trung tâm vi phạm kỷ luật lao động quá 02 lần/1 năm, có thông báo bằng văn bản về Sở, ngành để phối hợp giải quyết, đồng thời làm căn cứ nhận xét, đánh giá, xếp loại công chức, viên chức hằng năm.

10. Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho công chức, viên chức, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ sở Trung tâm.

11. Tạo điều kiện cho công chức, viên chức về cơ quan để thực hiện sinh hoạt Đảng, đoàn thể, sinh hoạt cơ quan, đi học tập, tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Được sự nhất trí của lãnh đạo Trung tâm, công chức, viên chức mới được phép về cơ quan thực hiện nhiệm vụ (trừ những trường hợp đặc biệt).

12. Báo cáo Chánh Văn phòng UBND tỉnh trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Trung tâm theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo yêu cầu theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 6. Trách nhiệm của các Sở, ngành

1. Cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, bảo đảm các yêu cầu về phẩm chất đạo đức, khả năng giao tiếp tốt, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp, có đủ năng lực hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao; chịu trách nhiệm xuyên suốt trong các khâu giải quyết thủ tục hành chính từ khi tiếp nhận, số hóa, thẩm định hồ sơ và trả kết quả. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh khi cử công chức, viên chức không đảm bảo yêu cầu đến làm việc tại Trung tâm.

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

3. Chủ trì, phối hợp với Trung tâm xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính (cấp tỉnh, cấp xã) chi tiết, rõ ràng; các bước thực hiện bảo đảm thời hạn giải quyết theo quy định hiện hành. Trên cơ sở đó tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét điều chỉnh kịp thời các quy trình giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo rút ngắn tối đa thời hạn giải quyết tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân.

4. Chủ động giải quyết và phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính bảo đảm đồng bộ, đúng quy trình, thời hạn theo quy định và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về giải quyết thủ tục hành chính. Trong trường hợp hồ sơ quá hạn, thông báo bằng văn bản đến Trung tâm về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả. Giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

5. Đối với các cơ quan có thủ tục hành chính giải quyết theo phương án “tại chỗ” tại Trung tâm phải bố trí công chức, viên chức phòng chuyên môn, có đủ thẩm quyền thuộc lĩnh vực có thủ tục hành chính giải quyết “tại chỗ” đến làm việc tại Trung tâm để thực hiện, đảm bảo việc giải quyết thủ tục hành chính theo phương án “tại chỗ” chất lượng, hiệu quả, đúng quy trình.

6. Các hồ sơ thủ tục hành chính hằng ngày được tiếp nhận tại Trung tâm khi chuyển đến các Sở, ngành phải được chuyển ngay đến bộ phận chuyên môn để thẩm định, thẩm tra, trình ký. Trong ngày làm việc, phải thường xuyên thực hiện kiểm tra, cập nhật tiến độ giải quyết từng hồ sơ để tổ chức thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

7. Không được tiếp nhận các thủ tục hành chính trực tiếp từ tổ chức, cá nhân tại trụ sở làm việc (ngoại trừ các thủ tục hành chính không thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Trung tâm quy định tại khoản 3 Điều 14 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP); lãnh đạo các Sở, ngành chỉ phê duyệt hồ sơ nếu hồ sơ đó có đính kèm phiếu chuyển thông tin của Trung tâm; kiên quyết không phê duyệt những hồ sơ không đính kèm phiếu chuyển thông tin hợp lệ của Trung tâm.

8. Chủ động phối hợp với Trung tâm trong việc quản lý công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm

a) Có phương án bố trí ít nhất 01 công chức, viên chức dự phòng để kịp thời thay thế công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Trong trường hợp công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử công chức, viên chức khác thay thế;

b) Trước khi công chức, viên chức rời khỏi Trung tâm để về cơ quan, đơn vị thực hiện nhiệm vụ thì người có trách nhiệm quản lý công chức của Sở, ngành có văn bản trao đổi với lãnh đạo Trung tâm rõ về nội dung công việc cần trung tập công chức, viên chức về cơ quan và rõ thời gian cụ thể;

c) Cử công chức, viên chức dự phòng đến ngay Trung tâm để thực hiện nhiệm vụ, thay thế công chức chính thức trong thời gian về cơ quan thực hiện nhiệm vụ đột xuất, hội, họp, sinh hoạt, đi học, ốm đau, thai sản, con ốm...theo quy định được nghỉ;

d) Trong giờ làm việc hằng ngày, các Sở, ngành không tự ý cử công chức, viên chức đang làm việc trực tiếp tại Trung tâm đi làm nhiệm vụ khác, khi chưa có văn bản thỏa thuận với Lãnh đạo Trung tâm và được lãnh đạo Trung tâm đồng ý (kể cả trường hợp cử công chức, viên chức dự phòng đến Trung tâm làm việc thay thế). Những trường hợp Sở, ngành tự yêu cầu công chức, viên chức của mình rời khỏi Trung tâm, lãnh đạo Trung tâm sẽ báo cáo cơ quan có thẩm quyền và coi như công chức, viên chức đó vi phạm kỷ luật lao động. Đồng thời Sở, ngành chịu trách nhiệm và phải báo cáo giải trình với cơ quan có thẩm quyền khi công chức, viên chức của mình vi phạm kỷ luật lao động.

9. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm. Phối hợp với Giám đốc Trung tâm đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Trung tâm theo quy định.

Điều 7. Trách nhiệm của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm

1. Công chức, viên chức của Sở, ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm theo Quyết định phê duyệt của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định số 1 18/2025/NĐ-CP và các quy định khác của pháp luật có liên quan, phải trực làm việc tại Trung tâm 08 giờ/ngày theo quy định của pháp luật và theo quy chế hoạt động của Trung tâm.

2. Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính.

3. 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.

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

5. 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 địa phương.

6. Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành (nếu có) theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

7. Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử đến Trung tâm.

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

Chương III

PHỐI HỢP TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI TRUNG TÂM

Điều 8. Phối hợp trong tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Trung tâm tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi toàn tỉnh theo quy định tại khoản 2 Điều 14 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp tại Trung tâm hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia/Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

a) Kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số định danh (hoặc số hộ chiếu hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và số định danh của tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia/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, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 01 cho công dân. Trường hợp ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính, tài khoản định danh điện tử được tạo lập là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền.

b) Kiểm tra dữ liệu điện tử của thành phần hồ sơ. Trường hợp các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính đã có dữ liệu điện tử bảo đảm giá trị pháp lý và có thể khai thác thông qua kết nối, chia sẻ giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin dùng chung, Cổng Dịch vụ công quốc gia thì tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm 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, công chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, công chức 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 tỉnh và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

3. 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 tỉnh. 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 tỉnh có thông báo với công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm để xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

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

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, đúng quy định thì tiếp nhận và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định.

c) Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm 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.

4. 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.

5. 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, công chức, viên chức tiếp nhận tại Trung tâm không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cung cấp cho người nộp hồ sơ.

6. Trường hợp công chức, viên chức tại Trung tâm được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

7. Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định, công chức, viên chức tại Trung tâm chuyên hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

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

b) 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 hằng ngày.

Điều 9. Phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, người đứng đầu Sở, ngành phân công công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Công chức, viên chức kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà Trung tâm 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.

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, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

4. Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định phải thực hiện thẩm tra, xác minh hoặc lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình giải quyết

a) 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia;

b) Việc lấy ý kiến các Cơ quan, đơn vị liên quan được thực hiện theo phương thức gửi văn bản điện tử thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc văn bản giấy theo quy định pháp luật, trong đó nêu rõ nội dung, thời hạn lấy ý kiến và phương thức trả lời;

c) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được xin ý kiến bằng văn bản theo thời hạn quy định và chịu trách nhiệm về nội dung trả lời. Trường hợp quá thời hạn mà chưa có văn bản trả lời, cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ thông báo cho người đứng đầu Trung tâm đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý theo quy định;

d) Toàn bộ quá trình thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến (bao gồm thông tin về cơ quan lấy ý kiến, cơ quan được lấy ý kiến, nội dung, thời hạn lấy ý kiến) và

kết quả thực hiện (bao gồm kết quả thẩm tra, xác minh, kết quả trả lời của cơ quan, đơn vị liên quan) phải được số hóa, cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

5. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ cho Trung tâm kèm theo thông báo bằng văn bản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ. Sau 15 ngày kể từ khi thông báo hoặc theo thời hạn quy định của pháp luật chuyên ngành, nếu tổ chức, cá nhân không hoàn thành việc hoàn thiện hồ sơ, công chức, viên chức Trung tâm thực hiện đóng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

6. Đối với hồ sơ dự kiến quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hện lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Trung tâm điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 10. Phối hợp trong trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả bản giấy và bản điện tử cho tổ chức, cá nhân, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc pháp luật chuyên ngành có quy định khác. Khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính thành công, các hồ sơ, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì được sử dụng trong thực hiện các thủ tục hành chính khác của tổ chức, cá nhân.

2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm

quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Công chức, viên chức Trung tâm tiếp nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ các Sở, ngành chuyển đến để trả 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 tỉnh. Mã số giấy tờ gồm hai thành phần là mã số định danh của cá nhân, tổ chức và mã loại giấy tờ, trong đó mã loại giấy tờ đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

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

6. Công chức, viên chức của các Sở, ngành được cử làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm tập hợp hồ sơ thủ tục hành chính đã tiếp nhận bàn cho doanh nghiệp bưu chính công ích luân chuyển Sở, ngành giải quyết theo quy định; phối hợp với công chức, viên chức phân loại hồ sơ thủ tục hành chính đã giải quyết để trả cho tổ chức, cá nhân (bao gồm: trả kết quả tại Trung tâm và qua dịch vụ Bưu chính).

7. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính và các nghĩa vụ tài chính khác theo các phương thức quy định tại Điều 24 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

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

Điều 11. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, trả kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng

1. Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính, tổ chức, cá nhân kiểm tra nội dung kết quả giải quyết. Trường hợp phát hiện ra sai sót, nếu lỗi thuộc về công chức, viên chức của các Sở, ngành thì Trung tâm chuyển lại hồ sơ, kết quả và thông tin về sai sót đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết để đính chính, chậm nhất trong vòng 03 ngày làm việc chuyển lại kết quả cho Trung tâm

để trả cho tổ chức, cá nhân. Công chức, viên chức cơ quan có thẩm quyền phải chịu chi phí liên quan đến đình chính theo quy định của pháp luật.

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

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

Chương IV

KINH PHÍ, TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Kinh phí thực hiện

1. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm và của các Sở, ngành được giao dự toán trong kinh phí chi thường xuyên hằng năm cho hoạt động quản lý nhà nước của các Sở, ngành theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

a) Giám đốc các Sở, ngành có trách nhiệm chỉ đạo việc lập, xây dựng dự toán tiền lương và các khoản đóng theo lương hằng năm để chi trả cho công chức, viên chức của Sở, ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm.

b) Giám đốc Trung tâm căn cứ vào số lượng công chức, viên chức (chuyên trách tại Trung tâm và công chức, viên chức của các Sở, ngành cử đến) làm việc tại Trung tâm để chỉ đạo việc lập, xây dựng dự toán chi thường xuyên gửi Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp trình cơ quan có thẩm quyền cấp kinh phí để đảm bảo nguồn kinh phí hoạt động của Trung tâm.

2. Kinh phí đầu tư xây dựng, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng trụ sở Trung tâm, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về đầu tư công và theo quy định hiện hành của pháp luật.

3. Ngoài nguồn kinh phí do ngân sách nhà nước bảo đảm, các Sở, ngành sử dụng các nguồn kinh phí hợp pháp khác để thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý.

Điều 13. Tổ chức thực hiện

1. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; công chức, viên chức có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm giúp Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

3. Trong quá trình thực hiện, trường hợp phát sinh vướng mắc, các Sở, ngành và các tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung. / lemmel

