

Số: /2025/QĐ-UBND

Quảng Ngãi, ngày tháng 12 năm 2025

DỰ THẢO

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 19 tháng 02 năm 2025; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 25 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ 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 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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số .../TTr-VP ngày ... tháng 12 năm 2025 và ý kiến thẩm định của Sở Tư pháp tại Báo cáo số .../BC-STP ngày ... tháng 12 năm 2025 và ý kiến thống nhất của Thành viên Ủy ban nhân dân tỉnh.

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định ban hành Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ... tháng 12 năm 2025 và thay thế Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24 tháng 11 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi về việc ban hành Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, Quyết định số 750/QĐ-UBND ngày 21 tháng 11 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc quy định sử dụng biểu mẫu trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu và các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Các Bộ: Nội vụ, Tư pháp, Khoa học và Công nghệ;
- Cục KTVB và QL XLVPHC, Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQVN và các tổ chức chính trị-xã hội tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Văn phòng: Tỉnh ủy, Đoàn ĐBQH & HĐND tỉnh;
- Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh;
- Báo và Phát thanh, Truyền hình Quảng Ngãi;
- Bưu điện tỉnh; VNPT Quảng Ngãi;
- VPUB: PCVP, các phòng, CBTH;
- Cổng TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, TTHC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Hoàng Giang

QUY CHẾ

Về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết
thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-UBND
ngày tháng 12 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

- Quy chế này quy định việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi; Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi tại Quy chế này được gọi là Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính:
 - Các cơ quan chuyên môn và cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.
 - Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp xã).
 - Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương.
- Các doanh nghiệp cung ứng các dịch vụ liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật; các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân được giao, thuê hoặc ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.
- Cán bộ, công chức, viên chức, sỹ quan quân đội, sỹ quan công an, người làm việc và nhân viên của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này (sau đây gọi là cán bộ, công chức, viên chức).
- Cá nhân, tổ chức có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (gọi là cá nhân, tổ chức).
- Khuyến khích các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước tỉnh và các cơ quan, tổ chức khác trên địa bàn tỉnh áp dụng Quy chế này trong hoạt động giải quyết thủ tục cho cá nhân, tổ chức.

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

1. Tuân thủ theo các nguyên tắc theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia và Điều 4 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

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

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

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

Điều 4. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

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

a) Các hành vi không được làm quy định tại khoản 1 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 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 (*sau đây gọi tắt là Nghị định số 118/2025/NĐ-CP*), khoản 2 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (*sau đây gọi tắt là Nghị định số 45/2020/NĐ-CP*) và quy định pháp luật liên quan.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ, tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi theo quy định tại khoản 3 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

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

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

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

b) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh được thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định pháp luật có liên quan.

- Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã được thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 8 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Điều 9 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP và quy định pháp luật có liên quan.

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

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

- Người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm ban hành nội quy làm việc, bố trí thời gian đón tiếp, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết đúng quy định, hợp lý, đáp ứng nhu cầu tìm hiểu, thực hiện thủ tục hành

chính của cá nhân, tổ chức và thực hiện công khai, niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để cá nhân, tổ chức biết.

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

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

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

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

- Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ cử cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công được thực hiện theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, khoản 1 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, quy định cụ thể của cơ quan, người có thẩm quyền đối với người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và quy định pháp luật có liên quan.

- Thời hạn làm việc: Cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo quy định tại điểm a, b, c khoản 1 Điều này tối thiểu từ 12 tháng và không nhiều hơn 36 tháng mỗi đợt, trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 12 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định pháp luật có liên quan về quản lý, sử dụng cán bộ, công chức, viên chức và lao động (*không áp dụng đối với người của các doanh nghiệp được cử đến cung ứng các dịch vụ liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính*).

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

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

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

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

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

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

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

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

Ngoài thời gian phục vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính nêu tại khoản 2 này, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện sắp xếp, phân loại, xử lý, nhập dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính vào phần mềm quản lý công việc; rà soát cơ sở dữ liệu về thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực được phân công giải quyết và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao.

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

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

Chương II

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

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

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

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

b) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh.

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

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

2. Căn cứ vào thực tiễn và yêu cầu quản lý từng lĩnh vực, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định các thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận hồ sơ trực tiếp tại trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công quy định tại các khoản 1 Điều này nhưng phải áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và Quy chế này.

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

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

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

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

b) Nội dung hướng dẫn thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 16 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP; cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, trực tiếp, qua dịch vụ bưu chính và thanh toán trực tuyến.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Điều 11. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính nhận theo cách thức được quy định tại điểm a, b khoản 1 Điều 10 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công kiểm tra tình trạng tài khoản định danh điện tử và xem xét tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ, cập nhật các bước thực hiện vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, cụ thể như sau:

- a) Kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số định danh (hoặc số hộ chiếu hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và số định danh của tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh thông qua việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống định danh và xác thực điện tử. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản định danh điện tử, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 01 cho công dân. Trường hợp ủy quyền thực hiện thủ

tục hành chính, tài khoản định danh điện tử được tạo lập là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền;

b) Kiểm tra dữ liệu điện tử của thành phần hồ sơ. Trường hợp các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính đã có dữ liệu điện tử bảo đảm giá trị pháp lý và có thể khai thác thông qua kết nối, chia sẻ giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin dùng chung, Cổng Dịch vụ công quốc gia thì tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử cho tổ chức, cá nhân.

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

c) Kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại khoản 3 Điều 16 Nghị định này và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

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

Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; sao chụp từng loại giấy tờ chuyển thành bản điện tử và dùng chữ ký số cá nhân được cấp để ký trên bản sao chụp điện tử, chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác với các nội dung theo bản giấy, cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 12 Quy chế này.

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

a) Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công quốc gia phản hồi tự động cho tổ chức, cá nhân để ghi nhận việc thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến và chuyển hồ sơ về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh có thẩm quyền giải quyết. Trong vòng 02 giờ kể từ khi Cổng Dịch vụ công quốc gia phản hồi cho tổ chức, cá nhân, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh có thông báo với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

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

c) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, đúng quy định thì tiếp nhận và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 12 Quy chế này.

d) Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành. Việc thông báo được gửi đến tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua chức năng gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn điện thoại tự động của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

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

4. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo quy định tại Điều 20 Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ, quy định tại Quy chế này và các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

5. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính được tính từ thời điểm hồ sơ đã được tiếp nhận đầy đủ, hợp lệ và được thể hiện trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp 01 (một) Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công quốc gia.

6. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, nhưng phải cập nhật 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.

7. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết (thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả) thì thực hiện theo quy định tại Điều 12 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

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

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

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 11 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, cụ thể như sau:

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

2. Hồ sơ giấy được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết phải đính kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (liên thứ hai), Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, trừ trường hợp hồ sơ được giải quyết trả kết quả ngay tại chỗ và hồ sơ trực tuyến toàn trình. Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải ghi đầy đủ thông tin ngày, giờ giao, nhận hồ sơ trên Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, sau đó luân chuyển hồ sơ trả lại cho Trung tâm Phục vụ hành chính công cùng với kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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

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

5. Trường hợp chuyển hồ sơ thủ tục hành chính có chứa tài liệu, vật chứa bí mật nhà nước giữa các cơ quan qua dịch vụ bưu chính thì thực hiện qua Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước theo quy định tại Quyết định số 37/2021/QĐ-TTg ngày 18 tháng 12 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước.

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

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

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

2. Cán bộ, công chức, viên chức kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà Trung tâm Phục vụ hành chính công chuyển đến; bóc tách, cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử của giấy tờ trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc thành phần hồ sơ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị.

Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải có tối thiểu các trường thông tin: Mã loại giấy tờ; số định danh của tổ chức, cá nhân, trường hợp cá nhân không có số định danh cá nhân thì phải bổ sung họ tên, năm sinh, ngày cấp, cơ quan cấp; tên giấy tờ; trích yếu nội dung chính của giấy tờ; thời hạn có hiệu lực; phạm vi có hiệu lực (nếu có). Các thông tin, dữ liệu khác được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Đối với thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Trường hợp sau khi thẩm định 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 Phục vụ hành chính công. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

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

a) Cán bộ, công chức, viên chức được phân công xử lý hồ sơ có trách nhiệm thực hiện việc thẩm tra, xác minh theo quy định. Quá trình thẩm tra, xác minh được lập thành hồ sơ, bảo đảm đầy đủ thông tin và được lưu vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp cần có sự tham gia của tổ chức, cá nhân để phục vụ việc thẩm tra, xác minh, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thông báo cụ thể về thời gian, địa điểm, thành phần và nội dung cần xác minh cho tổ chức, cá nhân qua tài khoản hoặc qua chức năng gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn điện thoại tự động của 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 Phục vụ hành chính công đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý theo quy định.

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

5. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ cho Trung tâm Phục vụ hành chính công kèm theo thông báo bằng văn bản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

Sau 15 ngày kể từ khi thông báo hoặc theo thời hạn quy định của pháp luật chuyên ngành, nếu tổ chức, cá nhân không hoàn thành việc hoàn thiện hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Trung tâm Phục vụ hành chính công 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 Phục vụ hành chính công 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 Phục vụ hành chính công điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, đồng thời gửi thông 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).

7. Trường hợp thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hoặc giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp hành chính thì thực hiện theo

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

Điều 14. Trách nhiệm trong việc giải quyết quá hạn, dừng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính và dừng thực hiện thủ tục hành chính

1. Xử lý hồ sơ bị quá hạn giải quyết:

a) Thời gian gia hạn trả kết quả không quá một phần hai (1/2) thời hạn giải quyết của thủ tục hành chính đó theo quy định, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác về thời gian này thì áp dụng theo pháp luật chuyên ngành.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Kết quả giải quyết gửi trả cho cá nhân, tổ chức thực hiện theo quy định tại Điều 2 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, cụ thể như sau:

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

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

2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã

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

3. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Trung tâm Phục vụ hành chính công trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo thời gian, địa điểm, cách thức ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

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

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

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

Điều 16. Trách nhiệm trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả

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

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

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

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

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

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

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

1. Các biểu mẫu trong giải quyết thủ tục hành chính được nêu cụ thể tại Phụ lục kèm theo Quy chế này

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

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

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

c) Đối với Mẫu số 06 (Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ):

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

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

d) Đối với các biểu mẫu gồm: Mẫu số 04 (Thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả); Mẫu số 08 (Thông báo bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ); Mẫu số 09 (Thông báo trả hồ sơ): Lãnh đạo cơ quan, đơn vị có thẩm quyền đang trực tiếp xử lý, thẩm định tại các bước của quy trình giải quyết thủ tục hành

chính hoặc ủy quyền cho cơ quan, đơn vị cấp dưới có thẩm quyền trực tiếp ký ban hành thông báo.

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

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

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

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

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

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

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 21. Áp dụng pháp luật

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

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

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

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

Điều 22. Khen thưởng, kỷ luật

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất cơ quan, người có thẩm quyền xét khen thưởng định

kỳ hoặc đột xuất cho tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này.

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

3. Việc giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính trong năm quá hạn của cơ quan, đơn vị và địa phương sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định tại Chương III Quy định một số biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh Quảng Ngãi kèm theo Quyết định số 48/2021/QĐ-UBND ngày 22/9/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh và các quy định có liên quan.

Điều 23. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị và UBND cấp xã

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

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

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

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

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

đ) Chủ động nghiên cứu, thực hiện hợp đồng với đơn vị viễn thông cung cấp tin nhắn thông báo kịp thời đến cá nhân, tổ chức về kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước hạn, giải quyết quá hạn và xin gia hạn, trả hồ sơ không giải quyết, yêu cầu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ. Kết quả tin nhắn phải được báo cáo về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để theo dõi chung, kiểm soát, đối chiếu với kết quả giải quyết trên thực tế thông qua phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

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

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

b) Hướng dẫn thực hiện các biểu mẫu liên quan đến việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh theo quy định.

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

d) Phối hợp với cơ quan liên quan tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quyết định phê duyệt người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị và địa phương thực hiện cử, kiện toàn về nhân sự làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

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

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

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng quy trình điện tử đối với việc giải quyết từng thủ tục hành chính cấp tỉnh, cấp xã trên địa bàn tỉnh đề cấu hình, cập nhật, công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

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

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

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

Điều 24. Tổ chức thực hiện

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

2. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc, thay đổi về nội dung quy định cần sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, các cơ quan, đơn vị, địa

phương báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế cho phù hợp./.

Phụ lục
CÁC BIỂU MẪU TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-UBND
ngày tháng 12 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

Ký hiệu	Tên biểu mẫu	Cơ quan/người thực hiện
Mẫu số 01	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả	Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã
Mẫu số 02	Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ	Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã
Mẫu số 03	Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ	Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã
Mẫu số 04	Thông báo xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết	Cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính
Mẫu số 05	Thông báo dừng giải quyết hồ sơ	Tổ chức, cá nhân; Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã
Mẫu số 06	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ	Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã; cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính
Mẫu số 07	Sổ theo dõi hồ sơ	Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã
Mẫu số 08	Thông báo bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ	Cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính
Mẫu số 09	Thông báo trả hồ sơ	Cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính

TÊN CƠ QUAN CẤP TỈNH/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH/CẤP XÃ

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

Mã số hồ sơ:....

(Mã vạch)

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

(Liên: Lưu/Giao tổ chức, cá nhân)

Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã:
Tiếp nhận hồ sơ của tổ chức/cá nhân:
Số định danh của tổ chức/cá nhân:
Địa chỉ:
Số điện thoại của chủ hồ sơ:
Số điện thoại của người được ủy quyền:
Email:
Nội dung yêu cầu giải quyết:
Thành phần hồ sơ nộp gồm:
1.
2.
Số lượng hồ sơ: (bộ).....
Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:.....ngày
Thời gian nhận hồ sơ: ... giờphút, 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: (nếu có)

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
(Ký/ký số và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

1. Khi nhận kết quả đề nghị tổ chức, cá nhân mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả và CCCD/CC; trường hợp đi nhận thay kết quả phải có giấy giới thiệu của đơn vị hoặc giấy ủy quyền/hợp đồng ủy quyền theo quy định pháp luật.
2. Đối với những hồ sơ có thu phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính đề nghị tổ chức, cá nhân hoàn thành trước khi nhận kết quả.
3. Số điện thoại liên hệ của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã: 0255 ...
4. Tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ thông qua các cách thức sau:
 - Truy cập vào địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn>
 - Tra cứu thông qua ứng dụng Zalo:
 - + Hành chính công tỉnh Quảng Ngãi.
 - + Quét mã QR Code trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.



TÊN CƠ QUAN CẤP TỈNH/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH/CẤP XÃ

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

Số:/PBS

....., ngày tháng năm

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

(Liên: Lưu/Giao khách hàng)

Hồ sơ của tổ chức/cá nhân:

Mã số định danh của tổ chức/cá nhân:

Địa chỉ:

Số điện thoại Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

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

STT	Thành phần hồ sơ	Số lượng		
		Bản chính	Bản sao có công chứng/chứng thực	Bản photo
1				
2				
3				
4				
5				

Lý do:

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc tổ chức/cá nhân đến Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xãhoặc liên hệ với công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ qua số điện thoại của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã: 0255..... để được hướng dẫn./.

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký/ký số và ghi rõ họ tên)

Mẫu số 03

**TÊN CƠ QUAN CẤP TỈNH/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH/CẤP XÃ**

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

Số:/PTC

....., ngày tháng năm

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ
(Liên: Lưu/Giao khách hàng)

Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã:.....tiếp nhận hồ sơ của tổ chức/cá nhân:.....

Số định danh của tổ chức/cá nhân:.....

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:

Mã số hồ sơ (nếu có):

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, kiểm tra hồ sơ của tổ chức/cá nhân, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã:.....nhận thấy hồ sơ không đủ điều kiện để tiếp nhận giải quyết; lý do (nêu cụ thể lý do từ chối theo quy định pháp luật).

Xin thông báo cho tổ chức/cá nhân biết và phối hợp thực hiện./.

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên trong trường hợp nộp hồ sơ trực tiếp)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký/ký số và ghi rõ họ tên)

TÊN CƠ QUAN CẤP TỈNH/CẤP XÃ
TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
GIẢI QUYẾT TTHC

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

Số:/TBXL-(Cơ quan)

....., ngày tháng năm

THÔNG BÁO XIN LỖI VÀ ĐỀ NGHỊ GIA HẠN THỜI GIAN GIẢI QUYẾT

Kính gửi: Tổ chức/cá nhân.....

Ngày/...../.....(tên cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã:.....tiếp nhận hồ sơ của tổ chức/cá nhân:.....; số định danh tổ chức/cá nhân:.....; địa chỉ:.....đề nghị giải quyết thủ tục hành chính:

Mã số hồ sơ:.....; thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: ngày...../...../.....

Trong quá trình giải quyết hồ sơ, vì lý do.....

Nên (tên cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC)chưa thể trả kết quả giải quyết hồ sơ theo đúng thời hạn nêu trên.

(Tên cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC) chân thành xin lỗi và xin được hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức/cá nhân:.....vào ngày...../...../.....; trường hợp nếu có kết quả sớm hơn so với thời gian hẹn trả (tên cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC) sẽ chủ động thông báo cho tổ chức/cá nhân.....biết để thực hiện.

(Tên, cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC) trân trọng thông báo và mong nhận được sự thông cảm của tổ chức/cá nhân..... vì sự chậm trễ này./.

Nơi nhận:

- Tổ chức/cá nhân;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã;
-
- Lưu:

LÃNH ĐẠO CƠ QUAN

(Ký/ ký số, đóng dấu)

Mẫu số 05

**TÊN CƠ QUAN CẤP TỈNH/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH/CẤP XÃ**

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

Số:/TBD-(Cơ quan)

....., ngày tháng năm

THÔNG BÁO DỪNG GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã:đã tiếp nhận hồ sơ của tổ chức/cá nhân:.....

Số định danh của tổ chức/cá nhân:.....

Địa chỉ:.....

Mã số hồ sơ:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua kiểm tra, đến nay mã số hồ sơ..... chưa có quyết định giải quyết thủ tục hành chính hoặc có văn bản thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Theo đề nghị ngày....tháng... năm..... của tổ chức/cá nhân..... về việc dừng thực hiện hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, lý do....., Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã..... thông báo dừng giải quyết hồ sơ nêu trên.

Đề nghị tổ chức/cá nhân liên hệ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã..... để nhận lại hồ sơ giấy và phí, lệ phí đã nộp (nếu có).

Xin thông báo cho tổ chức/cá nhân được biết.

Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã
(Ký/ký số, ghi rõ họ tên)

1. Việc trả lại hồ sơ giấy, phí, lệ phí đã nộp thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

2. Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến thì được yêu cầu dừng hoặc điều chỉnh nội dung hồ sơ thông qua chức năng của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

TÊN CƠ QUAN CẤP TỈNH/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH/CẤP XÃ

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

Mã số hồ sơ:

....., ngày tháng năm

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Ngày tiếp nhận hồ sơ:/...../.....; Ngày hẹn trả kết quả: /..... /.....

Cơ quan (đơn vị) giải quyết hồ sơ:

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:

TÊN CƠ QUAN/ PHÒNG BAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		Kết quả giải quyết hồ sơ (Trước hạn/ đúng hạn/ quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao: Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã... 2. Nhận:	 giờ.... phút, ngày...tháng...năm....	 giờ.... phút, ngày...tháng...năm....		
	Người giao (Ký, ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký, ghi rõ họ tên)		
1. Giao: 2. Nhận:	 giờ.... phút, ngày ... tháng ... năm			
	Người giao (Ký, ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký, ghi rõ họ tên)		
1. Giao: 2. Nhận:	 giờ.... phút, ngày ... tháng ... năm			
	Người giao (Ký, ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký, ghi rõ họ tên)		
1. Giao: 2. Nhận: Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã...	 giờ.... phút, ngày...tháng...năm....	 giờ.... phút, ngày...tháng...năm....		
	Người giao (Ký, ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký, ghi rõ họ tên)		
1. Giao: Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã... 2. Nhận: Tổ chức/cá nhân	 giờ.... phút, ngày ... tháng ... năm (Ngày, giờ nhận kết quả thực tế)			
	Người giao (Ký, ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký, ghi rõ họ tên)		

TÊN CƠ QUAN CẤP TỈNH/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH/CẤP XÃ

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

Số: .../TPPVHCC cấp tỉnh/cấp xã

....., ngày tháng năm

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

STT	Mã số hồ sơ	Tên TTHC	Tên tổ chức, cá nhân	Địa chỉ số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả				
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Trả kết quả	Phương thức nhận kết quả	Ký nhận
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Ghi chú:

- Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Trung tâm Phục vụ hành chính công trong trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định phải mở sổ theo dõi hồ sơ.
- Cột 9: Ghi ngày trả kết quả thực tế.
- Cột 10: Nhận trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã hoặc nhận qua đường bưu điện.
- Cột 11: Dành cho trường hợp nhận kết quả trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã.

Mẫu số 08

UBND TỈNH/UBND XÃ
TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
GIẢI QUYẾT TTHC

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

Số:/TBBS-(Cơ quan)

....., ngày tháng năm

THÔNG BÁO BỔ SUNG, HOÀN THIỆN LẠI HỒ SƠ

Ngày /..... /....., quây Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của (*tên cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC*) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xãtiếp nhận hồ sơ của tổ chức/cá nhân.....; mã định danh của tổ chức/cá nhân.....; địa chỉ.....

Mã số hồ sơ:; thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: ngày..... /...../

Nội dung đề nghị giải quyết thủ tục hành chính:

Sau khi xem xét hồ sơ, (*tên cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC*)nhận thấy hồ sơ của tổ chức/cá nhânchưa đảm bảo theo quy định. Lý do:

.....
(*Tên cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC*) trân trọng đề nghị tổ chức/cá nhân.....bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, cụ thể như sau:

1.(theo quy định tại (văn bản quy định))
2.(theo quy định tại..... (văn bản quy định))
3.(theo quy định tại..... (văn bản quy định))

Hồ sơ bổ sung, hoàn thiện đề nghị tổ chức/cá nhân cập nhật, bổ sung vào mã số hồ sơ:..... trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc gửi về Quầy tiếp nhận hồ sơ của (*tên cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC*) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã **trước ngày**...../...../..... để được giải quyết theo đúng quy định.

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, tổ chức/cá nhân..... đến Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xãhoặc liên hệ với công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ qua số điện thoại của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã (số điện thoại)..... để được hướng dẫn./.

Nơi nhận:

- Tổ chức/cá nhân;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã;
-
-
- Lưu:

LÃNH ĐẠO CƠ QUAN

(Ký/ký số, đóng dấu)

UBND TỈNH/UBND XÃ
TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
GIẢI QUYẾT TTHC

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

Số:/TB-(Cơ quan)

....., ngày tháng năm

THÔNG BÁO TRẢ HỒ SƠ

Ngày /..... /....., quầy Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của (*tên cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC*) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã tiếp nhận hồ sơ của tổ chức/cá nhân.....; mã định danh của tổ chức/ cá nhân.....; địa chỉ.....

Mã số hồ sơ:; thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: ngày..... /...../.....

Nội dung đề nghị giải quyết thủ tục hành chính:

Qua xem xét, thẩm định hồ sơ nêu trên, (*tên cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC*) nhận thấy hồ sơ của tổ chức/cá nhân..... không đủ điều kiện để được giải quyết theo quy định của pháp luật. Cụ thể, căn cứ theo quy định tại:.....

Mời tổ chức/cá nhân đăng nhập tài khoản định danh điện tử và truy cập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia để biết thông tin (đối với hồ sơ nộp trực tuyến) hoặc đến (hoặc liên hệ) tại quầy tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của (*tên cơ quan, đơn vị*) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã..... để nhận lại hồ sơ (đối với hồ sơ nộp trực tiếp/quia bưu chính).

Tổ chức/cá nhân có quyền phản ánh, khiếu nại về việc không được giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật hiện hành.

(*Kèm theo toàn bộ hồ sơ đã tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã.....*)

Nơi nhận:

- Tổ chức/cá nhân;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã;
-
-
- Lưu:

LÃNH ĐẠO CƠ QUAN

(Ký/ký số, đóng dấu)