

Số: 71 /2026/QĐ-UBND

Gia Lai, ngày 29 tháng 5 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ quy định 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 được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP 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 09/6/2025 của Chính phủ quy định 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;

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

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

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

Quyết định số 72/2020/QĐ-UBND ngày 20 tháng 11 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định hết hiệu lực thi hành kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực thi hành.

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm tra văn bản và Tổ chức thi hành pháp luật – Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Sở Tư pháp;
- LĐVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Phạm Anh Tuấn

QUY ĐỊNH

Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông
trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai
(Ban hành kèm theo Quyết định số 71 /2026/QĐ-UBND)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và qua Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh (sau đây gọi chung là các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh); Ủy ban nhân dân các xã, phường (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã); Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã (sau đây gọi chung là Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã);

b) Các cơ quan trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh;

c) Khuyến khích các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức khác trên địa bàn tỉnh áp dụng Quy định này trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

d) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng dịch vụ, nhân viên theo hợp đồng lao động được ký kết theo quy định của pháp luật;

đ) Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên thuộc các cơ quan, đơn vị, tổ chức quy định tại các điểm a, b, c và d khoản này;

e) Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân);

g) Tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy định này, người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã được hiểu là cá nhân trực tiếp thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã, bao gồm:

1. Cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, cơ quan trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử đến Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

2. Cán bộ, công chức, viên chức do các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc cơ quan, đơn vị cấp tỉnh có tổ chức chi nhánh đặt tại khu vực địa phương, cơ quan trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử đến Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

3. Nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng lao động được ký kết.

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

Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính phải tuân thủ các nguyên tắc quy định tại Điều 4 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP quy định 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 các nguyên tắc sau đây:

1. Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cách thức quy định tại Điều 13 Quy định này. Trường hợp bộ phận chuyên môn cần làm việc trực tiếp với tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh những vấn đề liên quan đến hồ sơ thủ tục hành chính, bộ phận chuyên môn phải báo cáo, đề xuất cụ thể để Thủ trưởng cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ xem xét, có thông báo mời tổ chức, cá nhân đến làm việc theo quy định tại điểm a khoản 4 Điều 19 Quy định này.

2. Công khai đầy đủ, kịp thời danh mục, nội dung thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, phương thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và các nội dung phản ánh, kiến nghị trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương, tại trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã.

3. Các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện đúng quy định của pháp luật hiện hành trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ để bảo đảm hồ sơ thủ tục hành chính được giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân trước thời hạn hoặc đúng thời hạn so với thời gian quy định.

4. Mọi hoạt động phát sinh trong quá trình giao dịch hồ sơ thủ tục hành chính giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã với tổ chức, cá nhân phải được thể hiện qua các biểu mẫu quy định tại khoản 1 Điều 23 Quy định này, qua văn bản, giấy tờ, chứng từ và được ghi nhận, lưu vết đầy đủ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc Hệ thống thông tin phục vụ công tác

giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính được triển khai theo quyết định của cấp có thẩm quyền.

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

Ngoài các hành vi không được làm quy định tại Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên 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 tỉnh, cấp xã và tại cơ quan có thẩm quyền giải quyết không được thực hiện các hành vi sau:

1. Tiếp nhận hồ sơ hoặc hướng dẫn tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ, bổ sung, hoàn thiện hồ sơ thông qua trao đổi trực tiếp, ghi giấy tay hoặc các hình thức không chính thức khác mà không sử dụng các biểu mẫu theo quy định tại khoản 1 Điều 23 Quy định này.

2. Tự ý thực hiện thao tác tạm dừng, chuyển bước xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính không đúng với tình trạng giải quyết hồ sơ thực tế hoặc quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

3. Gọi ý tổ chức, cá nhân rút hồ sơ thủ tục hành chính đã nộp.

4. Gây khó khăn, ngăn cản, tạo áp lực hoặc thực hiện thay việc đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 5. Quy định về xin lỗi và trách nhiệm giải trình của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị trong công tác giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ dự kiến quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã và thực hiện việc 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 Văn bản xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết.

2. Trường hợp yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ quá một lần, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã phải thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân do công tác kiểm tra, hướng dẫn ban đầu của người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều 14 Quy định này.

3. Trường hợp hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có sai sót hoặc làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân về các sự cố theo khoản 1 và khoản 2 Điều 23 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

4. Trường hợp vi phạm quy định về những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính

a) Thủ trưởng cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã chịu trách nhiệm xin lỗi tổ chức, cá nhân khi cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý vi phạm quy định về những hành vi không được làm theo khoản 1 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và khoản 3, khoản 4 Điều 4 Quy định này.

b) Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã chịu trách nhiệm xin lỗi tổ chức, cá nhân khi người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã vi phạm quy định về những hành vi không được làm theo các khoản 1, 3 và 4 Điều 4 Quy định này; đồng thời thực hiện xin lỗi khi hành vi vi phạm theo khoản 2 Điều 4 Quy định này dẫn đến việc cung cấp thông tin sai lệch về trạng thái trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, gây bức xúc cho tổ chức, cá nhân.

c) Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền ký hợp đồng cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, hợp đồng để thực hiện công việc hỗ trợ chịu trách nhiệm xin lỗi tổ chức, cá nhân khi nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ theo điểm d khoản 2 Điều 1 Quy định này vi phạm quy định về những hành vi không được làm tại khoản 3 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

d) Ngoài trách nhiệm xin lỗi theo điểm a và điểm c khoản này, các hành vi liên quan đến việc tiết lộ thông tin, dữ liệu cá nhân theo điểm d khoản 1 và điểm c khoản 3 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP được xử lý theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định pháp luật khác có liên quan.

5. Các văn bản xin lỗi theo quy định tại các khoản 1, 2, 3 và 4 Điều này được cơ quan, đơn vị thực hiện việc xin lỗi gửi đến tổ chức, cá nhân thông qua đường bưu điện, niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương trong thời hạn ít nhất 30 ngày; đồng thời được cập nhật vào hồ sơ điện tử giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và lưu giữ trong hồ sơ công việc.

Chương II

TỔ CHỨC, MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC VÀ TRỤ SỞ TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Điều 6. Tổ chức, người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

1. Tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh được tổ chức theo quy định tại điểm a khoản 2 Điều 7 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP. Ủy ban nhân dân tỉnh quy định việc thành lập phòng thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, bảo đảm phù hợp với tiêu chí thành lập phòng thuộc chi cục thuộc sở theo quy định của pháp luật.

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã được tổ chức theo quy định tại điểm a khoản 3 Điều 7 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP.

2. Người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

a) Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định bổ nhiệm, gồm Giám đốc tương đương Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; các Phó Giám đốc tương đương Trưởng phòng thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh giúp Giám đốc Trung tâm thực hiện một hoặc một số nhiệm vụ cụ thể do Giám đốc Trung tâm phân công và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và trước pháp luật về thực hiện nhiệm vụ được phân công. Số lượng Phó Giám đốc thực hiện theo quy định của cấp có thẩm quyền.

b) Nhân sự làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện theo quy định tại điểm c khoản 2 Điều 10 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và khoản 2 Điều 8 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa và Công Dịch vụ công quốc gia.

3. Người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

Lãnh đạo và nhân sự làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã thực hiện theo quy định tại khoản 3 Điều 10 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP và khoản 3 Điều 8 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP.

4. Căn cứ tình hình thực tế, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định việc thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh theo quy định pháp luật về đấu thầu.

5. Cơ quan trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương có trách nhiệm bố trí cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đối với những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền theo quy định tại điểm c khoản 2 Điều 14 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

6. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tại điểm c khoản 2 Điều 1 Quy định này quyết định thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và áp dụng các nội dung tại Quy định này trong quá trình tổ chức hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả bảo đảm phù hợp với tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị.

Điều 7. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công và Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 8 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, quy

định do Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành và các quy định, hướng dẫn khác có liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định tại khoản 1 và khoản 4 Điều 8 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Điều 9 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP, quy định do Ủy ban nhân dân cấp xã ban hành và các quy định, hướng dẫn khác có liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

3. Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã thực hiện trách nhiệm của người đứng đầu theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định cụ thể của cấp có thẩm quyền.

Điều 8. Mối quan hệ công tác giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm tham mưu, đề xuất hoặc triển khai chỉ đạo, kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo phân công của cấp có thẩm quyền; tổ chức hướng dẫn, tập huấn, hỗ trợ về chuyên môn, nghiệp vụ và tổng hợp thông tin, báo cáo từ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, cụ thể như sau:

a) Triển khai, cụ thể hóa các quy định, chính sách của Trung ương phù hợp với điều kiện, đặc điểm của địa phương; xây dựng kế hoạch, văn bản hướng dẫn nghiệp vụ và chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tổ chức thực hiện các quy định, chính sách, hướng dẫn của Trung ương và của tỉnh;

b) Kiểm tra, giám sát Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trong việc thực hiện các quy định của Trung ương và của tỉnh, đồng thời hỗ trợ giải quyết các khó khăn, vướng mắc về chuyên môn nghiệp vụ trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;

c) Triển khai hướng dẫn, tập huấn, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ cho người làm việc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo quy định và các nhiệm vụ khác do cấp có thẩm quyền phân công;

d) Tổng hợp thông tin, báo cáo từ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã về tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm; kết quả thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật và các nhiệm vụ khác do cấp có thẩm quyền phân công.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã có trách nhiệm:

a) Chấp hành sự chỉ đạo, kiểm tra, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; phát huy tính chủ động, năng động, sáng tạo trong việc triển khai, cụ thể hóa các kế hoạch, văn bản hướng dẫn nghiệp vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các cấp có thẩm quyền để tổ chức thực hiện tại địa phương;

b) Thực hiện nghiêm túc cơ chế thông tin, báo cáo về tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; kết quả thực hiện các

nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật và nhiệm vụ khác do cấp có thẩm quyền phân công; các vấn đề, vướng mắc phát sinh trong thực tiễn hoạt động và đề xuất, kiến nghị các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng thực thi công vụ của Trung tâm.

3. Thông qua công tác theo dõi, kiểm tra, đánh giá tình hình thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tham mưu Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có ý kiến đánh giá về kết quả, chất lượng và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, làm cơ sở để cấp có thẩm quyền xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ hằng năm của Trung tâm Phục vụ hành chính công và Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo quy định tại Điều 26 Quy định này.

Điều 9. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

1. Tiêu chuẩn

Người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã phải đáp ứng các tiêu chuẩn theo quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Trách nhiệm

Người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã thực hiện đầy đủ các nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP; đồng thời báo cáo, giải trình những vấn đề liên quan đến nhiệm vụ được giao theo phân công, chỉ đạo của Giám đốc Trung tâm và yêu cầu của cấp có thẩm quyền.

3. Quyền lợi

Người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã được hưởng các quyền lợi theo quy định tại khoản 3 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

4. Thời hạn làm việc

a) Thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

b) Thời hạn làm việc của nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng lao động quy định tại điểm d khoản 2 Điều 1 Quy định này thực hiện theo hợp đồng được ký kết.

Điều 10. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên

Cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 11. Trụ sở, trang thiết bị, bộ nhận diện và thời gian làm việc của Trung tâm Phục vụ hành chính công

1. Trụ sở, trang thiết bị

Căn cứ Điều 13 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định bố trí trụ sở, trang thiết bị, phương tiện làm việc cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã, bảo đảm phù hợp với tình hình tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thực tế tại địa phương, đáp ứng nhu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

2. Bộ nhận diện

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã sử dụng bộ nhận diện theo quy định tại Điều 16 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP, bảo đảm phù hợp với nguồn lực và điều kiện thực tế tại địa phương.

3. Thời gian làm việc

a) Buổi sáng: Thời gian làm việc từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút. Trong đó, thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân từ 07 giờ 15 phút đến 11 giờ 15 phút.

b) Buổi chiều: Thời gian làm việc từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút. Trong đó, thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 45 phút.

c) Ngoài thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại điểm a và điểm b khoản này, người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã rà soát, sắp xếp, phân loại, xử lý hồ sơ; nhập dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định.

d) Thời gian làm việc quy định tại điểm a và điểm b khoản này không bao gồm thứ Bảy, Chủ nhật và các ngày lễ theo quy định. Việc tổ chức làm việc vào thứ Bảy, Chủ nhật hoặc các ngày nghỉ bù trong năm do Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp quyết định theo tình hình thực tế tại địa phương và quy định của pháp luật hiện hành.

Chương III **PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH** **GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

Điều 12. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh đối với các thủ tục hành chính được quy định tại khoản 2 Điều 14 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. 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 tỉnh, cấp xã nhưng phải áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết đối với các thủ tục hành chính được quy định tại khoản 3 Điều 14 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 13. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức như sau:

a) Trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã hoặc các điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã do Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định theo quy định tại điểm b khoản 3 Điều 7 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP;

b) Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật;

c) Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Ứng dụng định danh quốc gia.

2. Ngoài các cách thức quy định tại khoản 1 Điều này, tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp tại các điểm tiếp nhận hồ sơ khác được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định triển khai trên địa bàn tỉnh.

Điều 14. Hướng dẫn nộp hồ sơ thủ tục hành chính

1. Trường hợp tổ chức, cá nhân đến Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã để được hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ thủ tục hành chính, người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã xác định yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân và hướng dẫn chuẩn bị đầy đủ hồ sơ theo các nội dung tại khoản 1 Điều 16 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP. Việc hướng dẫn được thực hiện theo mẫu Phiếu hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân đã chuẩn bị hồ sơ nhưng thành phần hồ sơ còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định, người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

3. Người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã kiểm tra, hướng dẫn tổ chức, cá nhân kê khai đúng, đầy đủ các thông tin trong thành phần hồ sơ. Trường hợp thông tin kê khai trong thành phần hồ sơ chưa đầy

đủ, chưa chính xác, người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã hướng dẫn sửa đổi, hoàn thiện một lần theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

Điều 15. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ được tiếp nhận theo các cách thức quy định tại điểm a và điểm b khoản 1 Điều 13 Quy định này, người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã kiểm tra tình trạng tài khoản định danh điện tử, xem xét tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ và cập nhật thông tin hồ sơ, các bước thực hiện vào 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 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 cá nhân, tổ chức chưa có tài khoản định danh điện tử, người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 01 cho cá nhân theo trình tự, thủ tục quy định tại khoản 1 Điều 10, khoản 1 Điều 11 hoặc tài khoản định danh điện tử cho tổ chức theo Điều 12 Nghị định số 69/2024/NĐ-CP quy định về định danh và xác thực điện tử. 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; người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã 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, người tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều 14 Quy định này và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ, người tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ.

Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, người tiếp nhận hồ sơ thực hiện việc 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 18 Quy định này.

d) Việc sao chụp giấy tờ chuyển sang bản điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP.

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

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, người tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều 14 Quy định này và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ phải được ký số bằng chữ ký số cá nhân của người tiếp nhận hồ sơ, đồng thời được đính kèm với hồ sơ điện tử.

Trường hợp từ chối tiếp nhận vì hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc không đủ điều kiện theo quy định, người tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ. Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ phải được ký số bằng chữ ký số cá nhân của người tiếp nhận hồ sơ, đồng thời được đính kèm với hồ sơ điện tử;

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 định tại Điều 18 Quy định này;

c) Người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã thông báo về việc tiếp nhận chính thức, yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hoặc từ chối tiếp nhận 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. Thông báo tiếp nhận, yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hoặc từ chối tiếp nhận hồ sơ 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. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quy định cụ thể quy trình tiếp nhận đối với trường hợp hồ sơ được nộp trực tiếp tại các điểm tiếp nhận hồ sơ khác theo quy định tại khoản 2 Điều 13 Quy định này.

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, người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã 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 cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 19 Quy định này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 16. Quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được thay thế bằng dữ liệu

Người tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính khai thác, sử dụng thông tin đã có trong các cơ sở dữ liệu để thay thế thành phần hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp không khai thác được hoặc thông tin khai thác được không đầy đủ, không chính xác thì thực hiện theo quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 8 Nghị quyết số 66.7/2025/NQ-CP quy định cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu.

Điều 17. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính

Việc tiếp nhận, luân chuyển, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP và quy định cụ thể của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 18. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 15 Quy định này, người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

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

2. Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hằng ngày.

3. Việc chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc hình thức khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu. Trường hợp chuyển hồ sơ thủ tục hành chính có chứa tài liệu, vật chứa bí mật nhà nước giữa các cơ quan qua dịch vụ bưu chính thì thực hiện qua mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước theo quy định tại Quyết định số 32/2025/QĐ-TTg về Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước.

Điều 19. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công 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 người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã chuyên 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.

Việc bóc tách dữ liệu của giấy tờ được thực hiện theo quy định tại Điều 6 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP.

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 theo khoản 1 Điều 21 Quy định này. 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 Thông báo hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã. Thông báo phải được ký số và 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 trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo phương thức gửi văn bản điện tử thông qua Hệ thống Văn phòng điện tử, 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 tỉnh, cấp xã đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý theo quy định.

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã có trách nhiệm đôn đốc, đề nghị cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến làm rõ lý do trả lời chậm trễ và cam kết thời gian trả lời với cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ; tổng hợp danh sách các cơ quan, đơn vị, cá nhân thường xuyên chậm trễ tham gia ý kiến trong quy trình giải quyết hồ sơ làm cơ sở để báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét trong công tác đánh giá, xếp loại chất lượng và bình xét thi đua, khen thưởng hằng năm.

Trên cơ sở cam kết của các cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến, cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ xem xét, đánh giá khả năng quá hạn giải quyết hồ sơ để chủ động gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết theo quy định tại khoản 1 Điều 5 Quy định này;

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. Việc số hóa quy định tại điểm này được thực hiện theo khoản 1 Điều 5 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP.

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 tỉnh, cấp xã 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, người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã thực hiện đóng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

6. Việc thực hiện xin lỗi và đề nghị gia hạn trả kết quả đối với hồ sơ dự kiến quá hạn giải quyết được thực hiện theo khoản 1 Điều 5 Quy định này. Việc hện lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Văn bản xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, người tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã 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). Thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả tối đa bằng thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

Điều 20. Dừng thực hiện thủ tục hành chính

Việc dừng thực hiện thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và Điều 7 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP.

Điều 21. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính

1. Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong 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.

Điều 22. Phương thức nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác

Việc nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các quy định có liên quan của pháp luật hiện hành.

Điều 23. Các biểu mẫu và nguyên tắc, cách thức ghi, sử dụng các loại biểu mẫu trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

1. Các biểu mẫu trong giải quyết thủ tục hành chính được quy định tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy định này, bao gồm:

- a) Mẫu số 01: Phiếu hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ;
- b) Mẫu số 02: Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;
- c) Mẫu số 03: Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;
- d) Mẫu số 04: Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ;
- đ) Mẫu số 05: Thông báo hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết;

- e) Mẫu số 06: Văn bản xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết;
- g) Mẫu số 07: Thông báo dừng giải quyết hồ sơ;
- h) Mẫu số 08: Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;
- i) Mẫu số 09: Sổ theo dõi hồ sơ.

Các loại biểu mẫu được cập nhật và in từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc Hệ thống thông tin phục vụ công tác giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

2. Nguyên tắc, cách thức ghi, sử dụng các loại biểu mẫu trong giải quyết thủ tục hành chính tại khoản 1 Điều này thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 12 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP và các nguyên tắc sau:

- a) Việc lưu vết quá trình giải quyết hồ sơ và theo dõi hồ sơ được thực hiện tự động trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.
- b) Trường hợp xảy ra các sự cố dẫn đến không thể sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên sử dụng Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, Sổ theo dõi hồ sơ để theo dõi quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Chương IV

THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 24. Theo dõi, tổng hợp, đánh giá tình hình giải quyết thủ tục hành chính

1. Định kỳ hằng tháng, quý, năm, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã khai thác dữ liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc Hệ thống thông tin phục vụ công tác giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính để tổng hợp, phân tích, đánh giá tình hình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị liên quan.

2. Việc đánh giá tình hình giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện dựa trên các tiêu chí sau:

- a) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn, quá hạn và hồ sơ đang trong thời hạn giải quyết;
- b) Nguyên nhân giải quyết hồ sơ quá hạn, trong đó phân định rõ nguyên nhân do lỗi chủ quan của cơ quan chủ trì hoặc cơ quan phối hợp giải quyết thủ tục hành chính, do sự cố kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc do các nguyên nhân khách quan khác;
- c) Tỷ lệ hồ sơ bị trả lại, hồ sơ dừng thực hiện và nguyên nhân hồ sơ bị trả lại, hồ sơ dừng thực hiện; đánh giá tính hợp lý, đúng quy định của các lý do trả hồ sơ hoặc yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

d) Việc thực hiện quy định về những hành vi không được làm tại Điều 4, quy định về xin lỗi và trách nhiệm giải trình của người đứng đầu cơ quan, đơn vị tại Điều 5 Quy định này;

đ) Các tiêu chí, nội dung khác có liên quan trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

3. Kết quả theo dõi, đánh giá phải được công khai trên Trang thông tin điện tử, thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính và báo cáo cấp có thẩm quyền để xem xét, chỉ đạo chấn chỉnh kịp thời các tồn tại, hạn chế trong công tác giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 25. Khảo sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc khảo sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền và của tổ chức, cá nhân được thực hiện theo quy định tại các Điều 29, 30, 31, 32 và 33 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã khảo sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thông qua các phương thức và tiêu chí đánh giá quy định tại các Điều 31, 32 và 33 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP nhằm chủ động nắm bắt thông tin phản hồi của tổ chức, cá nhân; kịp thời nhận diện các tồn tại, hạn chế trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính để triển khai giải pháp chấn chỉnh, cải thiện chất lượng phục vụ và nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành khung tiêu chí khảo sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Điều này.

Điều 26. Xử lý kết quả đánh giá

Kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 24 và Điều 25 Quy định này là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 27. Nhiệm vụ của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai, đôn đốc, kiểm tra và hướng dẫn việc thực hiện Quy định này; kịp thời tổng hợp báo cáo, tham mưu đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết các khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện.

2. Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế phối hợp công tác giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh với các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả triển khai các lĩnh vực công việc thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng, ban hành văn bản hướng dẫn nghiệp vụ, xác định nội dung công việc và cách thức triển khai để tổ chức thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn thuộc trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tại Quy định này.

4. Phối hợp với các cơ quan liên quan tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong công tác giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

5. Định kỳ hằng tháng, quý, năm, tổng hợp, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân các xã, phường, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét, chỉ đạo.

6. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu, đề xuất xây dựng, vận hành Hệ thống thông tin phục vụ công tác giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm phù hợp với quy định của cấp có thẩm quyền về kiến trúc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 28. Nhiệm vụ của Thủ trưởng cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chỉ đạo tổ chức thực hiện và thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo Quy định này.

2. Tổ chức hướng dẫn, tập huấn nghiệp vụ và kiểm tra việc thực hiện các quy định pháp luật về thủ tục hành chính theo thẩm quyền quản lý ngành, lĩnh vực tại Ủy ban nhân dân các xã, phường.

3. Rà soát, đề xuất các thủ tục hành chính thực hiện liên thông giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh, báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét triển khai thực hiện.

4. Chỉ đạo, chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trực thuộc, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý không thực hiện nghiêm Quy định này và các quy định khác có liên quan trong công tác giải quyết thủ tục hành chính, để xảy ra các vi phạm liên quan đến hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

5. Kịp thời có giải pháp động viên, khích lệ đội ngũ công chức, viên chức dựa trên kết quả đánh giá tình hình, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính theo Điều 24 và Điều 25 Quy định này.

Điều 29. Nhiệm vụ của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Ủy ban nhân dân cấp xã tổ chức việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Quy định này; chịu trách nhiệm trước Hội đồng nhân dân cấp xã và cơ quan hành chính nhà nước cấp trên về triển khai, tổ chức thực hiện quy định của pháp luật về việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại địa phương.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp chỉ đạo việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại địa phương theo quy định tại khoản 2 Điều 38 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các quy định, hướng dẫn khác có liên quan đến việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 30. Điều khoản thi hành

1. Trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật viện dẫn tại Quy định này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế bằng văn bản quy phạm pháp luật khác thì áp dụng quy định tại văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế.

2. Trường hợp phát sinh vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện Quy định này, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

Phụ lục
CÁC BIỂU MẪU TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Kèm theo Quyết định số /2026/QĐ-UBND)

Mẫu	Tên biểu mẫu	Trường hợp sử dụng
Mẫu số 01	Phiếu hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ	Theo khoản 1 Điều 14 Quy định này
Mẫu số 02	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả	Theo điểm c khoản 1, khoản 4 và khoản 5 Điều 15 Quy định này
Mẫu số 03	Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ	Theo khoản 2 và khoản 3 Điều 14, điểm c khoản 1 và điểm a khoản 2 Điều 15, khoản 5 Điều 19 Quy định này
Mẫu số 04	Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ	Theo điểm c khoản 1 và điểm a khoản 2 Điều 15 Quy định này
Mẫu số 05	Thông báo hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết	Theo khoản 3 Điều 19 Quy định này
Mẫu số 06	Văn bản xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết	Theo khoản 1 Điều 5, điểm c khoản 4 Điều 19 Quy định này
Mẫu số 07	Thông báo dừng giải quyết hồ sơ	Theo Điều 20 Quy định này
Mẫu số 08	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ	Theo điểm b khoản 2 Điều 23 Quy định này
Mẫu số 09	Sổ theo dõi hồ sơ	Theo điểm b khoản 2 Điều 23 Quy định này

UBND TỈNH GIA LAI (hoặc) TÊN CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Mẫu số 01
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ... /GTN-TTPVHCC

....., ngày ... tháng ... năm ...

PHIẾU HƯỚNG DẪN CHUẨN BỊ HỒ SƠ
(Tổ chức, cá nhân vui lòng giữ lại phiếu này
để làm cơ sở đối chiếu khi chính thức nộp hồ sơ)

Trung tâm Phục vụ hành chính công..... tiếp nhận yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính:
của Ông (Bà)/Tổ chức:

Số định danh cá nhân/tổ chức:

Địa chỉ:

Số điện thoại:.....Email:

Trung tâm Phục vụ hành chính công..... hướng dẫn Ông (Bà)/Tổ chức chuẩn bị hồ sơ thủ tục hành chính gồm những nội dung chính như sau:

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:

a).....

b).....

.....

2. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết:.....

3. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính¹:

4. Thời gian giải quyết hồ sơ:.....ngày/ngày làm việc.

5. Thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có):.....

6. Cách thức nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết²:.....

7. Các thông tin, tài liệu liên quan khác³:

Để biết thêm thông tin chi tiết về thủ tục hành chính, Ông (Bà)/Tổ chức tra cứu thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Xin thông báo cho Ông (Bà)/Tổ chức được biết và thực hiện./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên hoặc
chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)

¹ Quy trình giải quyết thủ tục hành chính được thể hiện dưới dạng sơ đồ và được in từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc Hệ thống thông tin phục vụ công tác giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

² Cách thức nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 13 Quy định này.

³ Cung cấp khi tổ chức, cá nhân có yêu cầu.

UBND TỈNH GIA LAI (hoặc) TÊN CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Mẫu số 02
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ... /GTN-TTPVHCC

....., ngày ... tháng ... năm ...

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã số hồ sơ: ...

(Sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ
thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công quốc gia)

Mã vạch hoặc mã QR thể hiện mã số hồ sơ

Trung tâm Phục vụ hành chính công

Tiếp nhận hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức:

Số định danh cá nhân/tổ chức:

Địa chỉ:

Số điện thoại:.....Email:

(Trường hợp ủy quyền thì cung cấp thêm thông tin của người ủy quyền, bao gồm: họ và tên, địa chỉ, số định danh cá nhân, số điện thoại, email, giấy tờ ủy quyền).

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1

2

3

Số lượng hồ sơ:..... (bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định:.....ngày/ngày làm việc

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

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

Đăng ký nhận kết quả tại⁴:

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:..... Số thứ tự(nếu có)./.

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ⁵

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên hoặc
chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)

⁴ Cách thức nhận kết quả thực hiện theo quy định tại Điều 13 Quy định này.

⁵ Trường hợp nộp hồ sơ trực tiếp, người nộp hồ sơ ký, ghi rõ họ, chữ đệm và tên vào mục này. Trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến thì người nộp hồ sơ không phải ký vào mục này.

UBND TỈNH GIA LAI (hoặc) TÊN CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Mẫu số 03
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ... /PBS-TTPVHCC

....., ngày ... tháng ... năm ...

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức:

Số định danh cá nhân/tổ chức:

Mã số hồ sơ (nếu có):

Địa chỉ:

Số điện thoại:.....Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Trung tâm Phục vụ hành chính công..... đề nghị Ông (Bà)/Tổ chức hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1. Bổ sung thành phần hồ sơ:

a)

b).....

.....

2. Hoàn thiện các thông tin kê khai trong thành phần hồ sơ:

a)

b).....

.....

Lý do:

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông (Bà)/Tổ chức liên hệ với số điện thoại để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên hoặc
chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)

UBND TỈNH GIA LAI (hoặc) TÊN CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Số: ... /PTC-TTPVHCC

Mẫu số 04
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm ...

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công..... tiếp nhận yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính:

của Ông (Bà)/Tổ chức:

Số định danh cá nhân/tổ chức:

Địa chỉ:

Số điện thoại:.....Email:

Mã số hồ sơ (nếu có):.....

Qua xem xét, Trung tâm Phục vụ hành chính công/Tên cơ quan, đơn vị thông báo không tiếp nhận hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....

Xin thông báo cho Ông (Bà)/Tổ chức được biết và phối hợp thực hiện./.

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên hoặc
 chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)

UBND TỈNH GIA LAI (hoặc) TÊN CẤP XÃ
TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Mẫu số 05
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ... /...-...

....., ngày ... tháng ... năm ...

THÔNG BÁO HỒ SƠ KHÔNG ĐỦ ĐIỀU KIỆN GIẢI QUYẾT

...(Tên cơ quan, đơn vị)... tiếp nhận hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính
...(tên thủ tục hành chính)...của Ông (Bà)/Tổ chức

Số định danh cá nhân/tổ chức:

Mã số hồ sơ:

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

Qua thẩm định hồ sơ, ...(tên cơ quan, đơn vị)... thông báo hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức không đủ điều kiện để giải quyết theo quy định.

Lý do:

.....

.....

Xin thông báo cho Ông (Bà)/Tổ chức được biết và phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT PVHCC tỉnh/xã, phường...;
- ...
- Lưu: VT,

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên hoặc
chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)

UBND TỈNH GIA LAI (hoặc) TÊN CẤP XÃ
TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Mẫu số 06
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ... /...-...

....., ngày ... tháng ... năm ...

VĂN BẢN XIN LỖI VÀ ĐỀ NGHỊ GIA HẠN THỜI GIAN GIẢI QUYẾT

Kính gửi: Ông (bà)/Tổ chức.....

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

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

Tuy nhiên đến nay, ...(tên cơ quan, đơn vị)... chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức đúng theo thời gian hẹn trả kết quả ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

Lý do:

...(Tên cơ quan, đơn vị)... xin trân trọng gửi lời xin lỗi đến Ông (Bà)/Tổ chức vì sự chậm trễ trong quá trình giải quyết hồ sơ có thể gây phiền hà, tốn kém về chi phí, công sức của Ông (Bà)/Tổ chức.

...(Tên cơ quan, đơn vị)... đề nghị được hẹn lại ngày trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông (Bà)/Tổ chức vào ngày ... tháng ... năm ...⁶

...(Tên cơ quan, đơn vị)... rất mong nhận được sự thông cảm của Ông (Bà)/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT PVHCC tỉnh/xã, phường...;
- ...
- Lưu: VT,

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên hoặc
chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)

⁶ Thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả tối đa bằng thời gian giải quyết TTHC theo quy định.

UBND TỈNH GIA LAI (hoặc) TÊN CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Số: ... /TBD-TTPVHCC

Mẫu số 07
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm ...

THÔNG BÁO DỪNG GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công
 đã tiếp nhận hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức:.....

Số định danh cá nhân/tổ chức:

Mã số hồ sơ:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Qua kiểm tra, đến nay, hồ sơ mã số 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 Ông (Bà)/Tổ chức: về việc dừng thực hiện hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, lý do:....., Trung tâm Phục vụ hành chính công thông báo dừng giải quyết hồ sơ nêu trên.

Đề nghị Ông (Bà)/Tổ chức liên hệ Trung tâm Phục vụ hành chính công để nhận lại hồ sơ giấy và phí, lệ phí đã nộp⁷ (nếu có).

Xin thông báo cho Ông (Bà)/Tổ chức được biết./.

GIÁM ĐỐC

*(Ký và ghi rõ họ tên hoặc
 chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)*

⁷ Việc trả lại hồ sơ giấy, phí, lệ phí đã nộp thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

UBND TỈNH GIA LAI (hoặc) TÊN CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Mẫu số 08
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ... /PKS-TTPVHCC

....., ngày ... tháng ... năm ...

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ sơ:

Cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ:

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao: Trung tâm Phục vụ hành chính công... 2. Nhận:giờ...phút, ngày...tháng... năm...			
	Người giao	Người nhận		
1. Giao:giờ...phút, ngày...tháng... năm...			
	Người giao	Người nhận		
1. Giao:giờ...phút, ngày...tháng... năm...			
	Người giao	Người nhận		
.....			
.....			
.....			
1. Giao:giờ...phút, ngày...tháng... năm...			
	Người giao	Người nhận		
2. Nhận: Trung tâm Phục vụ hành chính công...				

Ghi chú:

- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ghi nhận khi bàn giao hồ sơ.
- Việc lưu vết được thực hiện tự động theo chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử.

UBND TỈNH GIA LAI (hoặc) TÊN CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Mẫu số 09
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ... /STD-TTPVHCC

....., ngày ... tháng ... năm ...

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

STT	Mã 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.

Trường hợp áp dụng Sổ theo dõi hồ sơ điện tử thì theo dõi trực tiếp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, không cần thực hiện in sổ giấy nhưng phải đảm bảo đầy đủ thông tin theo quy định.