

Số: 08/2025/QĐ-UBND

Tiền Giang, ngày 17 tháng 02 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của
Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Tiền Giang**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TIỀN GIANG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

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 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Tiền Giang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 3 năm 2025 và thay thế Quyết định số 09/2019/QĐ-UBND ngày 02 tháng 5 năm 2019

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Tiền Giang.

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (Cục KS TTHC);
- Bộ Tư pháp (Cục KTr VBQPPL);
- TT TU, TT HĐND tỉnh;
- UBNDTTQVN tỉnh;
- Các Ban của HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- VPUB: LĐVP, các phòng, ban, trung tâm trực thuộc;
- Công TTĐT tỉnh;
- Công báo tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT(Hiếu).

2/16

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



Nguyễn Thành Diệu

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Tiền Giang
(Ban hành kèm theo Quyết định số 08/2025/QĐ-UBND ngày 11 tháng 02 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tiền Giang)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi là Bộ phận Một cửa); quy trình 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 Tiền Giang.

Thẩm quyền, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; quyền hạn và nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan hành chính nhà nước được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp và nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

2. Những nội dung không được quy định tại Quy chế này thì thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP), 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, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính, bao gồm:

- Các sở, ban, ngành tỉnh.
- Các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh.
- Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã (Ủy ban nhân dân cấp huyện).
- Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (Ủy ban nhân dân cấp xã).

2. Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc tại các cơ quan, đơn vị nêu tại khoản 1 Điều này có liên quan đến quy trình giải quyết thủ tục hành chính và tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

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

4. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

5. Khuyến khích các đơn vị sự nghiệp công lập và các cơ quan, tổ chức khác áp dụng quy chế này trong tiếp nhận và giải quyết công việc liên quan đến tổ chức, cá nhân. Trường hợp các đơn vị sự nghiệp công lập và các cơ quan, tổ chức khác có thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh, cấp huyện thì thực hiện theo Quy chế này.

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

Thực hiện theo quy định tại Điều 4 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các nguyên tắc sau:

1. Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương, cơ sở phải được niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời, đúng quy định theo quyết định công bố thủ tục hành chính còn hiệu lực của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Việc tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; từ chối giải quyết hồ sơ và xin lỗi, hẹn lại ngày trả kết quả trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính phải được lập phiếu theo mẫu ban hành kèm theo Quy chế này. Trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành ban hành mẫu riêng thì thực hiện theo quy định pháp luật chuyên ngành.

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 Bộ phận Một cửa và tại cơ quan có thẩm quyền không được thực hiện các hành vi không được làm tại khoản 1 Điều 5 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP) và quy định pháp luật liên quan.

2. Tổ chức, cá nhân 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 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và quy định pháp luật liên quan.

b) Thực hiện trái pháp luật trong việc nhận ủy quyền, đại diện làm thay hồ sơ, nộp hồ sơ, nhận kết quả cho người khác tại Bộ phận Một cửa.

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

- a) Cản trở quá trình giải quyết thủ tục hành chính.
- b) Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính.
- c) Các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

Thực hiện theo Điều 6 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP).

Chương II **BỘ PHẬN MỘT CỬA**

Điều 6. Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

2. Bộ phận Một cửa tại cấp tỉnh

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, có con dấu để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao. Cơ sở vật chất, trụ sở, trang thiết bị, máy móc, kỹ thuật của Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh bảo đảm và quản lý.

b) Bộ phận Một cửa của Thanh tra tỉnh.

3. Bộ phận Một cửa của Ủy ban nhân dân cấp huyện

Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định thành lập Bộ phận Một cửa thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện bảo đảm và quản lý trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng.

4. Bộ phận Một cửa của Ủy ban nhân dân cấp xã

Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định thành lập Bộ phận Một cửa thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã.

5. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm bố trí người làm việc tại Bộ phận Một cửa đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ khi được giao 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 theo quy định pháp

luật về đầu thầu. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa, cán bộ, nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải tuân thủ và thực hiện đầy đủ trách nhiệm, các nội dung công việc thuộc phạm vi được giao theo quy định tại Quy chế này.

6. Bố trí trụ sở, trang thiết bị và đồng phục của Bộ phận Một cửa

a) Về bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa: các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện theo quy định tại Điều 13 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP) và quy định pháp luật liên quan.

b) Về đồng phục của Bộ phận Một cửa: căn cứ vào tình hình cụ thể và ngân sách của địa phương, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp xem xét, quyết định việc trang bị đồng phục cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

Điều 7. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa

Thực hiện theo quy định tại Điều 8 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP) và quy định pháp luật liên quan.

Điều 8. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa

Thực hiện theo quy định tại Điều 9 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và quy định pháp luật liên quan.

Điều 9. Người làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Tại cấp tỉnh

a) Các sở, ban, ngành tỉnh cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP).

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt danh sách nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh.

Trường hợp cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh cử nhân sự tham gia Bộ phận Một cửa để tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, đề nghị Thủ trưởng cơ quan cử nhân sự và gửi danh sách đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để theo dõi.

b) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh cử công chức, viên chức, người lao động quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị máy móc, hệ thống mạng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh.

c) Đối với Bộ phận Một cửa của Thanh tra tỉnh do một lãnh đạo Văn phòng đứng đầu và là cán bộ đầu mối theo dõi công tác kiểm soát thủ tục hành chính. Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa của Thanh tra tỉnh do Chánh thanh tra tỉnh quyết định.

2. Tại cấp huyện

a) Bộ phận Một cửa cấp huyện do một lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện đứng đầu và là cán bộ đầu mối theo dõi công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp huyện do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định trên cơ sở tình hình thực tế tại địa phương theo quy định tại Nghị định số 37/2014/NĐ-CP ngày 05 tháng 5 năm 2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 108/2020/NĐ-CP) hoặc điểm b khoản 3 Điều 10 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP).

b) Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện cử công chức, viên chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Một cửa.

c) Trường hợp cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn cấp huyện và Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai cử nhân sự tham gia Bộ phận Một cửa để tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, đề nghị Thủ trưởng cơ quan cử nhân sự và gửi danh sách đến Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện tổng hợp, theo dõi.

3. Tại cấp xã

a) Bộ phận Một cửa cấp xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã chỉ đạo, phụ trách. Trong trường hợp cần thiết, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định phân công một Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã đến làm việc trực tiếp tại Bộ phận Một cửa của Ủy ban nhân dân cấp xã để điều hành và ký duyệt các kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo quy định pháp luật.

b) Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa của Ủy ban nhân dân cấp xã là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã theo quy định tại Luật Cán bộ, công chức, do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công và phê duyệt căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương.

Điều 10. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định tại Điều 11 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP) và quy định pháp luật liên quan.

2. Thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa

a) Thời gian làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần.

Trường hợp làm việc vào ngày thứ Bảy thì người đứng đầu cơ quan của Bộ phận Một cửa quyết định và phải thông báo công khai rộng rãi, niêm yết tại Bộ

phận Một cửa. Thời gian làm việc vào ngày thứ Bảy do người đứng đầu cơ quan của Bộ phận Một cửa quyết định tùy tình hình thực tế tại địa phương nhưng phải đảm bảo tính tập trung có hiệu quả, tránh kéo dài thời gian làm việc kém hiệu quả, gây lãng phí về nhân lực và cơ sở vật chất. Không bố trí làm việc ngày thứ Bảy đối với các cơ quan, đơn vị không có hoặc có ít hồ sơ giao dịch phát sinh.

b) Thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức:

Buổi sáng: từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút;

Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

c) Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện sắp xếp, phân loại, xử lý, nhập liệu hồ sơ thủ tục hành chính vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực được phân công giải quyết và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao.

d) Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp có nghĩa vụ chấp hành quy định về thời gian làm việc được quy định tại điểm a, điểm b khoản 2 Điều này.

đ) Thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa được thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 11 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

e) Thực hiện mặc đồng phục theo quy định của Bộ phận Một cửa hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo thẻ trong quá trình thực thi công vụ.

Điều 11. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa

Thực hiện theo quy định tại Điều 12 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và quy định pháp luật liên quan.

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 tại Bộ phận Một cửa

1. Tại cấp tỉnh

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh thực hiện tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, những 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 theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các Bộ, ngành, của Ủy ban nhân dân cấp huyện được giao tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh, trừ các thủ tục hành chính đặc thù phải tiếp nhận trực tiếp tại cơ quan, đơn vị.

b) Bộ phận Một cửa của Thanh tra tỉnh tiếp nhận thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của ngành Thanh tra, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các Bộ, ngành, của Ủy ban nhân dân cấp huyện được giao tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa của Thanh tra tỉnh.

2. Tại cấp huyện

Bộ phận Một cửa cấp huyện thực hiện tiếp nhận hồ sơ tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện, một số 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 theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã được giao tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa cấp huyện.

3. Tại cấp xã

Bộ phận Một cửa cấp xã tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã và những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện, cấp tỉnh được giao tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa cấp xã.

4. Các thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa vẫn phải áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết được thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP) và Quy chế này.

5. Căn cứ việc triển khai số hóa, kết nối, chia sẻ, liên thông dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính bộ, ngành, của tỉnh (sau đây gọi chung là Hệ thống thông tin giải quyết), Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định mở rộng phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp thuộc phạm vi quản lý.

Điều 13. Công khai, hướng dẫn thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính

1. Bộ phận Một cửa các cấp phải niêm yết, công khai đầy đủ, kịp thời toàn bộ thủ tục hành chính được giao tiếp nhận hoặc thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định; tùy vào điều kiện thực tế tại cơ quan, đơn vị có thể thực hiện công khai bằng hình thức màn hình điện tử để phục vụ tra cứu, tìm hiểu thông tin về 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 được thuận tiện.

2. Cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 15 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định tại khoản 1

Điều 15 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác; việc hướng dẫn phải thực hiện bằng văn bản và được lưu tại Bộ phận Một cửa.

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

- a) Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.
- b) Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài, số điện thoại của Bộ phận Một cửa hoặc hộp thư điện tử đã được công bố công khai.
- c) Hướng dẫn bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính.
- d) Hướng dẫn qua các bộ hồ sơ điền biểu mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.
- đ) Hướng dẫn trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 14. Cách thức cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân 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 Bộ phận Một cửa.
- b) Thông qua dịch vụ bưu chính công ích đối với những thủ tục hành chính được phê duyệt theo quy định; qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân; qua ủy quyền theo quy định pháp luật; qua đường bưu điện.
- c) Trực tuyến đối với các thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu cung cấp dịch vụ công trực tuyến thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc Cổng dịch vụ công quốc gia.

2. Bộ phận Một cửa các cấp có trách nhiệm tuyên truyền, hướng dẫn, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện quyền lựa chọn cách thức nộp hồ sơ để tiết kiệm thời gian, chi phí trong thực hiện thủ tục hành chính.

3. Khuyến khích tổ chức, cá nhân lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến.

4. Việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính được tổ chức thực hiện lưu động, ngoài trụ sở Bộ phận Một cửa theo quy định tại khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 15. Quy định việc bổ sung hồ sơ của cá nhân, tổ chức

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

1. Khi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa hoặc trực tuyến qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích mà hồ sơ còn thiếu hoặc không đúng thành phần hồ sơ so với Quyết định công bố thủ tục hành chính của người có thẩm

quyền đang có hiệu lực thi hành thì cán bộ, công chức, viên chức phải hướng dẫn 01 (một) lần bằng văn bản việc hoàn thiện hồ sơ cho cá nhân, tổ chức theo Mẫu số 02 kèm theo Quy chế này hoặc thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn đến người dân đối với hồ sơ nộp trực tuyến thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính, cán bộ, công chức, viên chức không được tự ý đặt ra thêm thủ tục, hồ sơ, giấy tờ ngoài thành phần hồ sơ đã được người có thẩm quyền công bố, đảm bảo chỉ nhận đúng, nhận đủ thành phần, số lượng hồ sơ theo quy định.

Điều 16. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan), ký số đối với các thành phần hồ sơ cần phải số hóa theo Quyết định phê duyệt của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

a) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả theo Mẫu số 01 kèm theo Quy chế này cho cá nhân, tổ chức và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình tại Điều 17 của Quy chế này.

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn một lần cá nhân, tổ chức bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 15 của Quy chế này và nêu rõ lý do trong phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo Mẫu số 02 kèm theo Quy chế này (việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích).

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

2. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận trực tuyến thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình tại Điều 17 của Quy chế này.

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa đúng hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần theo quy định tại khoản 1 Điều 15 của Quy chế này để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ,

chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do từ chối tiếp nhận và chuyển thông tin thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đến cá nhân, tổ chức.

d) Việc thông báo được thực hiện tiếp nhận, hướng dẫn, từ chối tiếp nhận hồ sơ thông qua các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đến cá nhân, tổ chức.

đ) Cán bộ, công chức, viên chức thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không quá hơn 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận.

3. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận sẽ được cấp một mã số hồ sơ theo quy định và ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả để phục vụ cho cá nhân, tổ chức sử dụng mã số hồ sơ tra cứu tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

4. 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 tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (kể cả trường hợp thủ tục hành chính có quy định thời gian giải quyết nhưng cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận thực hiện giải quyết và trả kết quả ngay); trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cán bộ, công chức, viên chức phải cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết, trả kết quả ngay tại chỗ cho cá nhân, tổ chức thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả ngay tại chỗ theo quy định tại Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 17. Chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

1. Ngay sau khi hoàn thành việc tiếp nhận, cập nhật hồ sơ vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 16 của Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm chuyển ngay hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử đến cơ quan, cá nhân có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

Thời gian chuyển là ngay trong ngày làm việc hoặc theo thời gian quy định trên Hệ thống thông tin 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 (kể cả trường hợp tiếp nhận hồ sơ thay cơ quan khác; tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan khác).

2. Việc chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết quy định tại Điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm nhanh chóng, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

Điều 18. Trách nhiệm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

1. Ngay sau khi nhận được hồ sơ do Bộ phận Một cửa chuyển đến, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện các bước tiếp theo theo quy trình.

2. Trường hợp hồ sơ không quy định phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa để giao trả cho cá nhân, tổ chức.

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

a) Cán bộ, công chức, viên chức tiến hành thẩm tra, xác minh theo quy định và trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, ký số cá nhân hoặc tổ chức để lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc thông báo các nội dung trên cho Bộ phận Một cửa trong trường hợp chưa có trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để theo dõi.

4. 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 kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày 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, hợp lệ.

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

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Bộ phận Một cửa gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó, nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến;

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

b) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp quá thời

hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

c) Trường hợp cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến không sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan, đơn vị lấy ý kiến có trách nhiệm tổng hợp và cập nhật vào Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính.

6. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính;

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự Bộ phận Một cửa xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

7. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính

a) Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát; chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

b) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định tại các khoản 1, khoản 2, khoản 3, khoản 4 và 5 Điều này; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

8. Các hồ sơ quy định tại các khoản 1 và khoản 2 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

9. Đối với hồ sơ 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 Bộ phận Một cửa 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. Việc hện lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần;

Căn cứ Phiếu xin lỗi và hện lại ngày trả kết quả, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, đồng thời, gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 19. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP; Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Điều 20. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện theo quy định tại Điều 20 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP).

Điều 21. Xin lỗi tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Trách nhiệm xin lỗi

Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1 Điều 2 của Quy chế này chịu trách nhiệm thực hiện xin lỗi đối với cá nhân, tổ chức khi thời gian trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bị trễ hện so với Giấy tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả hoặc do lỗi của công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức tại Bộ phận Một cửa.

2. Hình thức, cách thức xin lỗi

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

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

c) Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1 Điều 2 của Quy chế này chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa về lý do chậm giải

quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả theo quy định tại khoản 9 Điều 18 của Quy chế này.

Điều 22. 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 và trong chậm trả kết quả

Thực hiện theo quy định tại Điều 21 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và quy định pháp luật liên quan.

Điều 23. Phương thức nộp phí, lệ phí

Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính và nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo đúng quy định pháp luật khi thực hiện thủ tục hành chính. Phương thức nộp thực hiện theo quy định tại Điều 22 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP). Trường hợp tổ chức, cá nhân có đơn yêu cầu rút lại hồ sơ đã nộp thì cơ quan giải quyết thủ tục hành chính xem xét các quy định có liên quan, phí, lệ phí của tổ chức, cá nhân đã nộp và có thông báo xác nhận cho tổ chức, cá nhân được rút hồ sơ gửi đến Bộ phận Một cửa. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 24. Hồ sơ lưu trữ trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Lưu trữ tại Bộ phận Một cửa

- a) Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.
- b) Biên bản bàn giao hồ sơ (nếu có).
- c) Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả của Bộ phận Một cửa và của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính (nếu có).
- d) Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (kể cả Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính) (nếu có).
- đ) Phiếu từ chối tiếp nhận và giải quyết hồ sơ (nếu có).
- e) Các văn bản, tài liệu khác có liên quan trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

2. Lưu trữ tại cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính

- a) Hồ sơ của tổ chức, cá nhân (bản gốc hoặc file Scan, sao chụp theo quy định).
- b) Biên bản bàn giao hồ sơ (nếu có).
- c) Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (nếu có).
- d) Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (nếu có).
- đ) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

e) Văn bản, tài liệu thẩm tra, xác minh hồ sơ (nếu có).

g) Các văn bản, tài liệu khác có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 25. Tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại các Điều 27, Điều 28, Điều 29, Điều 30, Điều 31 và Điều 32 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP) và theo hướng dẫn tại Chương III của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

Điều 26. Cách thức xử lý đối với hồ sơ thủ tục hành chính

1. Việc tiếp nhận các hồ sơ, giấy tờ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được thực hiện theo quy định tại Quy chế này. Không thực hiện các quy định về tiếp nhận văn bản đến theo Điều 20, Điều 21, Điều 22, Điều 23 và Điều 24 của Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

2. Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính khi nhận được hồ sơ từ Bộ phận Một cửa 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.

3. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Văn thư cơ quan, đơn vị kiểm tra thể thức, hình thức và kỹ thuật trình bày; ghi số, ký hiệu và ngày, tháng của văn bản; đóng dấu; làm thủ tục, chuyển phát và theo dõi việc chuyển phát.

b) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được lưu tại văn thư cơ quan, đơn vị, một bản lưu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính hoặc theo hướng dẫn của cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 27. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương trực tiếp theo dõi, chỉ đạo và chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện Quy chế này tại cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc thẩm quyền, phạm vi quản lý. Chịu trách nhiệm bố trí và phân công cán bộ, công chức, viên chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

2. Thực hiện nghiêm yết, công khai các thủ tục hành chính đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác, dễ sử dụng theo đúng quy định; công khai các chuẩn mực, các quy định hành chính để tạo thuận lợi cho việc giám sát.

3. Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về hoạt động của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến.

4. Thường xuyên kiểm tra, chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế, thiếu sót, thực hiện khen thưởng và kỷ luật đúng quy định. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức chuyên môn không tự ý tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ của tổ chức, cá nhân nếu hồ sơ chưa được nộp cho Bộ phận Một cửa.

5. Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan thường xuyên thực hiện việc khảo sát, lấy ý kiến tổ chức, cá nhân để cải tiến, nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn.

6. Tổng hợp, báo cáo định kỳ, đột xuất tình hình, kết quả thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu của cơ quan cấp trên.

7. Căn cứ nội dung Quy chế này, các văn bản có liên quan và tình hình thực tế tại địa phương, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa cùng cấp và tổ chức triển khai thực hiện tại địa phương.

Điều 28. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

1. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, cơ quan quản lý về công tác thông tin và truyền thông hướng dẫn công tác lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

2. Thẩm định, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh khen thưởng đối với cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp theo quy định của pháp luật về thi đua - khen thưởng.

Điều 29. Trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước về công tác thông tin và truyền thông

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, ngày càng nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan giúp Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai thực hiện các nội dung, nhiệm vụ liên quan đến ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Chương IV Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP), Chương IV của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

3. Phối hợp, hướng dẫn việc kết nối, tích hợp để chia sẻ thông tin, dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với các phần mềm chuyên

ngành khác phục vụ cho việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Quy chế này.

4. Chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan liên quan thực hiện các biện pháp giám sát, biện pháp bảo đảm an toàn thông tin cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, hướng dẫn các sở, ban, ngành, địa phương thực hiện.

5. Chủ trì, theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương và các cơ quan thông tấn báo chí trên địa bàn tỉnh thực hiện có hiệu quả công tác thông tin, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 30. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Tham mưu cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định hiện hành.

Điều 31. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, giám sát và kiểm tra việc thực hiện Quy chế này tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; 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 Quy chế này.

2. Tham mưu tổ chức 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 cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp.

3. Phối hợp, theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương xử lý theo thẩm quyền các phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính đảm bảo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 32. Trách nhiệm của các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh

1. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của cơ quan chủ quản.

2. Trường hợp cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh theo quyết định của Thủ tướng Chính phủ thì thực hiện theo Quy chế này.

Điều 33. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích

1. Tổ chức thực hiện đầy đủ các nội dung về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích được quy định tại điểm b khoản 3 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Có hình thức thông tin kịp thời cho tổ chức, cá nhân về nội dung Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 14 Quy chế này để tổ chức, cá nhân nắm bắt về tình trạng tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hoặc bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định.

Điều 34. Kinh phí thực hiện

1. Kinh phí thường xuyên thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện do ngân sách nhà nước bảo đảm, được bố trí trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm được cấp có thẩm quyền giao theo phân cấp ngân sách nhà nước. Đối với kinh phí thường xuyên thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của các sở, ban, ngành tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp xã sử dụng kinh phí tự chủ hàng năm được cấp có thẩm quyền giao theo phân cấp ngân sách nhà nước.

2. Kinh phí đầu tư xây dựng, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng hoặc thuê trụ sở Bộ phận Một cửa, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin được chi theo quy định của pháp luật về đầu tư công và được thực hiện theo quy định của pháp luật về đấu thầu, xây dựng, công nghệ thông tin và pháp luật khác có liên quan.

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

4. Kinh phí thực hiện việc áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức khác do các cơ quan, tổ chức đó tự bảo đảm.

Điều 35. Điều khoản thi hành

Trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật được dẫn chiếu quy định tại Quy chế này được sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ thì thực hiện theo văn bản mới ban hành.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương và cá nhân có liên quan kịp thời phản ánh, kiến nghị về 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 THEO DÕI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-UBND ngày tháng 02 năm 2025
của Ủy ban nhân dân tỉnh Tiền Giang)

Mẫu số 01

TIỀN GIANG (hoặc) CẤP HUYỆN/
CẤP XÃ
**TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG VÀ KSTTHC TỈNH**
(hoặc) **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ**
KẾT QUẢ

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

Số:..... /TTPVHCC (BPTNTKQ) , ngày tháng năm.....

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

Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Tiếp nhận hồ sơ của:

Người nộp:

Địa chỉ:

Số điện thoại: 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:giờ.... phút, ngày ... tháng ...năm....

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

Đăng ký nhận kết quả tại:.....

Mọi chi tiết liên hệ Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh (quầy số ...)/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Điện thoại:

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

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

Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính được gửi hoặc liên hệ theo địa chỉ sau:

- Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh - Số 23, đường 30/4, Phường 1, TP. Mỹ Tho, Tiền Giang.
- Số điện thoại: 0273. 3976398.
- Email: pkstthc@tiengiang.gov.vn

NỘP HỒ SƠ TRỰC TUYẾN

- LỢI ÍCH:

- + Giảm chi phí về thời gian, không phải đi lại, không phải đến trực tiếp tại Bộ phận Một cửa. Có thể nộp hồ sơ ở nhà, ở cơ quan, công ty; ở mọi nơi có kết nối internet, qua điện thoại thông minh, ipad, máy vi tính...
- + Tiết kiệm chi phí đi lại, thời gian giao dịch, đơn giản thủ tục giấy tờ;
- + Chủ động các công việc khác của công dân;
- + Theo dõi được tình trạng hồ sơ trên website trực tuyến; qua tin nhắn điện thoại; địa chỉ email;
- + Đảm bảo công khai, minh bạch hồ sơ, thủ tục.

- CÁCH NỘP HỒ SƠ:

Truy cập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo địa chỉ: <https://dichvucong.tiengiang.gov.vn> hoặc <https://dichvucong.gov.vn>



Đăng nhập tài khoản định danh điện tử cấp bởi Bộ Công an dành cho công dân -> tìm đúng thủ tục hành chính cần thực hiện -> kê khai thông tin, đính kèm file và gửi hồ sơ.

- HƯỚNG DẪN ĐĂNG KÝ TÀI KHOẢN, NỘP HỒ SƠ.

Xem hướng dẫn chi tiết về Đăng nhập tài khoản định danh điện tử cấp bởi Bộ Công an dành cho công dân, nộp hồ sơ, gửi và quản lý hồ sơ tại mục **Hướng dẫn** trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh:



- THANH TOÁN TRỰC TUYẾN PHÍ, LỆ PHÍ HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (nếu có)



TIỀN GIANG (hoặc) CẤP HUYỆN/
CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG VÀ KSTTHC TỈNH
(hoặc) BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ
KẾT QUẢ

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

Số:..... /HDHS

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại.....Email:.....

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

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

Lý do:

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

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

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

Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính
được gửi hoặc liên hệ theo địa chỉ sau:

- Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh - Số 23,
đường 30/4, Phường 1, TP. Mỹ Tho, Tiền Giang.

- Số điện thoại: 0273. 3976398.

- Email: pkstthc@tiengiang.gov.vn

TIỀN GIANG (hoặc) CẤP HUYỆN/
CẤP XÃ
**TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG VÀ KSTTHC TỈNH**
(hoặc) **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ**
KẾT QUẢ

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

Số:..... /TTPVHCC (BPTNTKQ)

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã hồ sơ:.....

Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh /Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh /Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

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

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

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu
là biểu mẫu điện tử)

Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính
được gửi hoặc liên hệ theo địa chỉ sau:

- Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh - Số 23,
đường 30/4, Phường 1, TP. Mỹ Tho, Tiền Giang.
- Số điện thoại: 0273. 3976398.
- Email: pkstthc@tiengiang.gov.vn



TIỀN GIANG/CẤP HUYỆN
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ/ CẤP XÃ

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

Số:..... /PXL-

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

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

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

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

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(tên cơ quan, đơn vị) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngàytháng ... năm.....

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

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)

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

