

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

Số: 09/2015/QĐ-TTg

Hà Nội, ngày 25 tháng 03 năm 2015

**QUYẾT ĐỊNH**

**BAN HÀNH QUY CHẾ THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC Ở ĐỊA PHƯƠNG**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;*

*Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 về kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ 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;*

*Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Nội vụ,*

*Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.*

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 5 năm 2015, thay thế Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

**Điều 3.** Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**THỦ TƯỚNG**

**Nơi nhận:**

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;

- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ủy ban Giám sát tài chính Quốc gia;
- Ngân hàng Chính sách xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, TGĐ Công TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: Văn thư, TCCV (3b).

**Nguyễn Tấn Dũng**

## **QUY CHẾ**

### **THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC Ở ĐỊA PHƯƠNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ)*

## **Chương I**

### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

1. Cơ chế một cửa là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của một cơ quan hành chính nhà nước trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Cơ chế một cửa liên thông là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp hoặc giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của một cơ quan hành chính nhà nước.

#### **Điều 2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là đầu mối tập trung hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để chuyển đến các cơ quan chuyên môn hoặc cấp có thẩm quyền giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị điện tử và áp dụng phần mềm điện tử trong các giao dịch hành chính giữa cá nhân, tổ chức với cơ quan hành chính nhà nước và giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau trong việc công khai, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ để chuyển đến các cơ quan chuyên môn giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước.

### **Điều 3. Các nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

1. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính tại Quyết định công bố thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp tỉnh) theo quy định.
2. Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại một cơ quan chuyên môn.
3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.
4. Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

### **Điều 4. Cơ quan áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.
2. Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (sau đây gọi chung là cấp huyện).
3. Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cấp xã).
4. Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương (sau đây gọi chung là các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc).

### **Điều 5. Phạm vi áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

1. Cơ chế một cửa được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của một trong các cơ quan quy định tại Điều 4 của Quy chế này.
2. Cơ chế một cửa liên thông được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: Đầu tư; đất đai; đăng ký kinh doanh; cấp giấy phép xây dựng; tư pháp và các lĩnh vực khác thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước.

## **Chương II**

### **QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

## **Điều 6. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa**

### **1. Tiếp nhận hồ sơ**

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến;

b) Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể theo mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

c) Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này và phần mềm điện tử (nếu có); lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

d) Trường hợp công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được phân công giải quyết hồ sơ thì nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có):

Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

### **2. Chuyển hồ sơ**

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều này, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

b) Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan, tổ chức liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

### **3. Giải quyết hồ sơ**

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan, tổ chức phân công cán bộ, công chức giải quyết như sau:

a) Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu tại cơ quan giải quyết;

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ;

c) Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b Khoản này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định;

d) Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả.

#### 4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phân mềm điện tử (nếu có) và thực hiện như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có); trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính; nếu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 thì việc trả kết quả và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ);

c) Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ;

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức;

đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả;

e) Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

## **Điều 7. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính**

### **1. Các loại hình liên thông**

a) Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp: Giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại huyện; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh;

b) Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp: Giữa Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại huyện; giữa Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh; giữa Ủy ban nhân dân cấp huyện và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh hoặc cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh; giữa cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh và các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ.

### **2. Quy trình liên thông**

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cơ quan chủ trì) hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến;

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm b, c Khoản 1 Điều 6 Quy chế này;

c) Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan chủ trì tổ chức lấy ý kiến của các cơ quan phối hợp bằng văn bản, cơ quan được hỏi ý kiến phải trả lời trong thời gian quy định;

Trường hợp việc giải quyết thủ tục hành chính cần được thực hiện sau khi có kết quả giải quyết của cơ quan phối hợp thì cơ quan chủ trì gửi văn bản, hồ sơ cho cơ quan phối hợp để giải quyết trong thời gian quy định;

d) Trên cơ sở giải quyết hồ sơ của các cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định và trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ;

đ) Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà các cơ quan chuyên môn, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả

kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ) và yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan có trách nhiệm;

e) Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trình cấp có thẩm quyền thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết theo quy định;

g) Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm phải có văn bản gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức của cơ quan ghi rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có), thông báo thời hạn trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

h) Trả kết quả giải quyết hồ sơ thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 6 Quy chế này.

### **Chương III**

## **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

### **Điều 8. Vị trí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh đặt tại Văn phòng cơ quan và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh được tổ chức tại các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trung tâm hành chính tập trung.

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện đặt tại Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân hoặc Văn phòng Ủy ban nhân dân nơi thí điểm không tổ chức Hội đồng nhân dân cấp huyện (sau đây gọi chung là Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện); chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

3. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã.

4. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc thực hiện theo quy định của cơ quan chủ quản.

### **Điều 9. Diện tích làm việc, trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Diện tích làm việc tối thiểu của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh: 40m<sup>2</sup>;

b) Cửa Ủy ban nhân dân cấp huyện: 80m<sup>2</sup>;

c) Cửa Ủy ban nhân dân cấp xã: 40m<sup>2</sup>;

Trong tổng diện tích làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải dành khoảng 50% diện tích để bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

## 2. Trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

### a) Trang thiết bị chung

Căn cứ vào tính chất công việc của mỗi cấp, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quy định trang thiết bị cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, mức tối thiểu phải có máy vi tính, máy photocopy, máy fax, máy in, điện thoại cố định, ghế ngồi, bàn làm việc, nước uống, quạt mát hoặc máy điều hòa nhiệt độ và các trang thiết bị cần thiết khác để đáp ứng nhu cầu làm việc và yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước;

### b) Trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại

Được đặt tại vị trí trang trọng của cơ quan hành chính nhà nước, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện các giao dịch hành chính;

Được bố trí khoa học theo các khu chức năng, bao gồm: Khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực đặt các trang thiết bị điện tử, kê cả máy lấy số xếp hàng tự động, tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch;

Có phân cứng của hạ tầng công nghệ thông tin và các thiết bị chuyên dụng theo quy định; có đủ điều kiện để thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; áp dụng phần mềm điện tử theo quy định.

## **Điều 10. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

### 1. Yêu cầu

a) Đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo đủ về số lượng và có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đáp ứng yêu cầu công việc;

b) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao;

c) Có tác phong, thái độ chuẩn mực, có khả năng giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức.

### 2. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;



- b) Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện các giao dịch hành chính;
- c) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác đảm bảo cá nhân, tổ chức chỉ phải bổ sung hồ sơ một lần;
- d) Tiếp nhận hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức theo quy định;
- đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương;
- e) Mặc đồng phục trong quá trình thực thi nhiệm vụ;
- g) Thực hiện các quy định khác của pháp luật.

### 3. Quyền lợi

- a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và văn hóa ứng xử, giao tiếp với cá nhân, tổ chức;
- b) Được hưởng chế độ hỗ trợ theo quy định.

### 4. Quản lý công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

- a) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;
- b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp huyện thuộc biên chế Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện, chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện;
- c) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã là công chức thuộc 7 chức danh công chức cấp xã được quy định tại Luật Cán bộ, công chức do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương.

## Chương IV

### TRÁCH NHIỆM TRIỂN KHAI CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

#### **Điều 11. Trách nhiệm của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ**

1. Công bố thủ tục hành chính về ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ, cơ quan ngang Bộ; giao nhiệm vụ hoặc ủy quyền cho người đứng đầu cơ quan, đơn vị trực thuộc

hướng dẫn thực hiện thủ tục giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức và công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.

2. Chủ trì phối hợp với Bộ Tư pháp, Bộ Nội vụ và các cơ quan liên quan quy định, hướng dẫn các địa phương thực hiện cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực quy định tại Khoản 2 Điều 5 Quy chế này để áp dụng thống nhất trong phạm vi cả nước.

3. Chỉ đạo các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông và phối hợp với các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương trong triển khai Quy chế này.

4. Quy định việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đối với các đơn vị trực thuộc có nhiều giao dịch với cá nhân, tổ chức.

## **Điều 12. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương**

1. Công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

2. Ban hành Quyết định về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã; quy định việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước trên địa bàn có liên quan đến cá nhân, tổ chức.

3. Triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; triển khai nhân rộng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại tại Ủy ban nhân dân cấp huyện theo quy định của pháp luật.

4. Bảo đảm việc thực hiện thu phí, lệ phí theo đúng quy định của pháp luật.

5. Ngoài việc thực hiện cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực quy định tại Khoản 2 Điều 5 Quy chế này, quy định thực hiện cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực khác phù hợp với điều kiện, tình hình thực tế của địa phương.

6. Trình Hội đồng nhân dân cấp tỉnh quyết định chế độ hỗ trợ và công tác phí đối với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp; quyết định mức thu đối với khoản thu về phí, lệ phí có trong danh mục thuộc thẩm quyền được phép ban hành của Hội đồng nhân dân cấp tỉnh.

7. Định kỳ 6 tháng, hàng năm kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý.

## **Điều 13. Trách nhiệm của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã**

1. Bố trí và phân công công chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
2. Căn cứ vào tình hình cụ thể, ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc trách nhiệm quản lý.
3. Công khai các quy định, thủ tục hành chính đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác, sử dụng theo quy định; công khai các chuẩn mực, các quy định hành chính để tạo thuận lợi cho việc giám sát.
4. Tập huấn về nghiệp vụ và cách giao tiếp với cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết công việc đối với đội ngũ công chức làm việc ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
5. Thông tin, tuyên truyền để cá nhân, tổ chức biết về hoạt động của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

## **Chương V**

### **KINH PHÍ THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

#### **Điều 14. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

1. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông 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.
2. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm bố trí kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong dự toán ngân sách của địa phương theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và văn bản hướng dẫn thi hành; đồng thời được huy động và sử dụng các nguồn lực hợp pháp khác để tăng cường thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý.

#### **Điều 15. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Trách nhiệm và kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp và của cán bộ, công chức.
2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ, công chức hoàn thành tốt các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được xem xét, khen thưởng hàng năm theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.
3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

## Chương VI

### ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

#### Điều 16. Quy định chuyển tiếp

1. Các đơn vị trực thuộc Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước có nhiều thủ tục hành chính liên quan đến cá nhân, tổ chức được áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo Quy chế này.
2. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quy định hình thức triển khai phù hợp, bảo đảm hiệu quả trong việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các huyện đảo, các xã thuộc vùng đặc biệt khó khăn, xã biên giới và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có ít giao dịch của tổ chức, cá nhân với cơ quan hành chính nhà nước.
3. Đối với các xã thuộc vùng khó khăn, vùng đặc biệt khó khăn, xã biên giới có Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa đủ diện tích quy định tại Khoản 1 Điều 9 của Quy chế này phải bảo đảm đủ diện tích quy định khi cải tạo, xây mới Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

#### Điều 17. Tổ chức thực hiện

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chịu trách nhiệm chỉ đạo và tổ chức thực hiện Quy chế này; hàng năm tổng kết, đánh giá, gửi báo cáo về Bộ Nội vụ.
2. Bộ trưởng Bộ Nội vụ chủ trì, phối hợp với các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ có liên quan hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, theo dõi đánh giá; hàng năm tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ tình hình, kết quả thực hiện Quy chế này./.

### PHỤ LỤC

#### MỘT SỐ BIỂU MẪU

*(Ban hành kèm theo Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ)*

Mẫu số 01	Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 02	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 04	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

TÊN CƠ QUAN  
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 HƯỚNG DẪN 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.....

.....

.....

.....

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)

Mẫu số 02

TÊN CƠ QUAN  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ  
-----

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

**SỔ THEO DÕI HỒ SƠ**

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

**Ghi chú:** Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

TÊN CƠ QUAN  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../TNHS

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

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**

**Mã hồ sơ:.....**

*(Liên: Lưu/giao khách hàng)*

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:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

2. Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

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

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

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

6. Đăng ký nhận kết quả tại:.....

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

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

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

**Ghi chú:**

- Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; một liên giao cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ;

- Cá nhân, tổ chức có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

**Mẫu số 04**

**TÊN CƠ QUAN  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../KSGQHS

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

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

Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả số: .....

(Chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ này)

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

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

<b>TÊN CƠ QUAN</b>	<b>THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ</b>	<b>KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ</b> (Trước hạn/đúng)	<b>GHI CHÚ</b>
--------------------	-----------------------------------	---	--------------------



		<b>hạn/quá hạn)</b>		
1. Giao:	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
Bộ phận TN&TKQ	<b>Người giao</b> (Ký và ghi rõ họ tên)	<b>Người nhận</b> (Ký và ghi rõ họ tên)		
2. Nhận:.....				
1. Giao:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
	<b>Người giao</b> (Ký và ghi rõ họ tên)	<b>Người nhận</b> (Ký và ghi rõ họ tên)		
2. Nhận: .....				
1. Giao: .....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
	<b>Người giao</b> (Ký và ghi rõ họ tên)	<b>Người nhận</b> (Ký và ghi rõ họ tên)		
2. Nhận: .....				
.....	.....			
.....	.....			
.....	.....			
1. Giao:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:	<b>Người giao</b> (Ký và ghi rõ họ tên)	<b>Người nhận</b> (Ký và ghi rõ họ tên)		
Bộ phận TN&TKQ				

**Ghi chú:**

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.