

## QUY ĐỊNH

**Tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 34 /2019/QĐ-UBND ngày 13 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế)*

### Chương I CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định về việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân (sau đây viết tắt là UBND) các xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

- Các cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính, gồm:
  - UBND các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi là UBND cấp xã).
  - Phòng, ban chuyên môn thuộc UBND các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi là Phòng, ban chuyên môn cấp huyện).
  - UBND các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi là UBND cấp huyện).
- Cán bộ, công chức, viên chức của UBND cấp xã, các cơ quan có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Khoản 1 Điều này (sau đây gọi chung là công chức, viên chức).
- Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).
- Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 3. Các nguyên tắc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả**

- Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất tại một đầu mối là Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã, trừ những thủ tục hành chính đặc thù.
- Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của công chức, viên chức.

3. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.

4. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đơn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đầy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

5. Công chức, viên chức tiếp nhận không được yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm bất kỳ một loại giấy tờ nào khác ngoài danh mục thành phần hồ sơ.

6. Việc hướng dẫn, yêu cầu bổ sung, điều chỉnh nội dung, gia hạn thời gian giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân được thực hiện một lần, cụ thể, đầy đủ bằng văn bản.

7. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

8. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã làm việc các ngày trong tuần từ thứ hai đến thứ sáu và sáng thứ bảy (nếu có) theo giờ hành chính, trừ các ngày lễ, tết.... theo quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 4. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã**

1. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả 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 được giao tiếp nhận hồ sơ tại cấp xã.

2. Đối với những thủ tục hành chính đặc thù được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định cho phép không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã, nhưng phải cập nhật vào Hệ thống xử lý một cửa tập trung và phải áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết tương tự như quy định tại các Điều 7, 8, 9, 10 của Quy định này.

#### **Điều 5. Cách thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả**

1. Trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã.
2. 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;
3. Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

#### **Điều 6. Hướng dẫn kê khai, đăng ký giải quyết thủ tục hành chính**

1. Công chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân:

- a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;
- b) Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính;
- c) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);
- d) Cách thực hiện tạo tài khoản để đăng ký giao dịch thủ tục hành chính;
- đ) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua các cách thức sau:

- a) Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã;
- b) Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;
- c) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công tỉnh hoặc qua mạng xã hội (nếu được cho phép);
- d) Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;
- đ) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

Nội dung hướng dẫn được lưu tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã.

3. 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 này hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì công 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.

4. Công chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện tạo tài khoản sử dụng khi đến nộp hồ sơ.

### **Điều 7. Tiếp nhận hồ sơ**

1. Đối với hồ sơ nộp trực tiếp, công chức tiếp nhận hồ sơ kiểm tra tính hợp lệ, chính xác, đầy đủ của hồ sơ. Nếu hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn để tổ chức, cá nhân đến các cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết theo quy định.

a) Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, chưa chính xác, đầy đủ theo quy định thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này);

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (Mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này);

c) Trường hợp hồ sơ hợp lệ, công chức tiếp nhận hồ sơ cập nhật thông tin vào Hệ thống xử lý một cửa tập trung và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 01, số 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này); thực hiện số hóa hồ sơ để lưu trữ, giải quyết hồ sơ trên môi trường mạng.

d) Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức tiếp nhận 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 xử lý một cửa tập trung; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức tiếp nhận cung cấp cho người nộp hồ sơ.

2. Đối với hồ sơ nộp qua dịch vụ bưu chính, công chức tiếp nhận hồ sơ cùng nhân viên bưu chính kiểm đếm hồ sơ, bảo đảm phù hợp với danh mục tài liệu ghi trên Phiếu gửi hồ sơ của bưu chính.

a) Công chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện các công việc theo quy định ở Khoản 1, Điều này.

b) Thời hạn giải quyết được tính từ ngày công chức tiếp nhận nhận được hồ sơ hợp lệ, đầy đủ từ nhân viên bưu chính (Biên bản giao nhận hồ sơ giữa công chức tiếp nhận và nhân viên bưu chính).

c) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã có trách nhiệm trả lại hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết, hồ sơ chưa hợp lệ, đầy đủ hoặc chuyển Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân ngay trong ngày theo đường bưu chính.

3. Đối với hồ sơ nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh, công chức tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

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

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới tổ chức, cá nhân qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức tiếp nhận hồ sơ gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân qua Cổng

Dịch vụ công của tỉnh và chuyển cho cơ quan, người có trách nhiệm để giải quyết theo quy định.

### **Điều 8. Chuyển hồ sơ cho cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính**

1. Trường hợp công chức tiếp nhận không phải là người trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính, ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 7 Quy định này, công chức tiếp nhận hồ sơ phải chuyển hồ sơ đến cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết như sau:

a) Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử đã được số hóa, được ký số hoặc được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết thông qua Hệ thống xử lý một cửa tập trung của tỉnh.

b) Chuyển hồ sơ giấy (kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ) cho cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết ngay trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

Việc chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết được thực hiện bằng cách chuyển trực tiếp hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích nhưng phải bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

c) Cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra và trả lại hồ sơ khi phát hiện hồ sơ do Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã chuyển đến không đúng số lượng hoặc chưa đầy đủ thành phần theo danh mục thủ tục hành chính. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã có trách nhiệm liên hệ với tổ chức, cá nhân để xin lỗi và đề nghị hoàn chỉnh hồ sơ theo quy định.

2. Trường hợp, công chức tiếp nhận hồ sơ chính là công chức trực tiếp giải quyết hồ sơ thì không thực hiện việc chuyển hồ sơ mà thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính theo Điều 9 Quy định này.

### **Điều 9. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, công chức, viên chức được giao xử lý trực tiếp xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, 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 xử lý một cửa tập trung và ghi thông tin vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

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

a) Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định, cập nhật thông tin vào Hệ thống xử lý một cửa tập trung và ghi thông tin vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào Hệ thống xử lý một cửa tập trung và lưu tại cơ quan giải quyết. Trường hợp cần có mặt cá nhân, tổ chức để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung thẩm tra, xác minh trên Hệ thống xử lý một cửa tập trung.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan, người có trách nhiệm 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 theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho cá nhân, tổ chức thông qua Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá ba (03) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành đã có quy định cụ thể về thời gian. Thời gian giải quyết được tiếp tục tính sau khi nhận đủ hồ sơ. Quá thời gian thông báo trả lại hồ sơ để điều chỉnh, bổ sung cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính không có văn bản hướng dẫn, đề nghị bổ sung nội dung hồ sơ thì hồ sơ được xem là hợp lệ.

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

a) Công chức, viên chức giải quyết hồ sơ 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. Việc lấy ý kiến phải được cập nhật đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống xử lý một cửa tập trung và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;

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 kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống xử lý một cửa tập trung và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. 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 công chức, viên chức báo cáo với người đứng đầu Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

6. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan trong cùng cấp xã

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xác định thứ tự các cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý hồ sơ, cung cấp kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có); thực hiện chuyển hồ sơ liên thông theo quy định đến cơ quan tham gia giải quyết tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của cơ quan tham gia; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống xử lý một cửa tập trung và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;

Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông có trách nhiệm xử lý theo thẩm quyền, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã 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 Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã để trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo quy định; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống xử lý một cửa tập trung và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

b) Trường hợp cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ điện tử, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết. Cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan, đơn vị cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã để trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo quy định; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống xử lý một cửa tập trung.

7. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa UBND cấp xã và các cơ quan có thẩm quyền cấp trên

a) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã chuyển hồ sơ giấy cho công chức của UBND cấp xã có trách nhiệm xử lý hồ sơ; thực hiện chuyển hồ sơ liên thông theo quy định đến các cơ quan tham gia giải quyết liên thông. Chuyển thông tin trên Hệ thống xử lý một cửa tập trung cho các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết liên thông để giám sát.

b) Cơ quan tham gia giải quyết liên thông xử lý hồ sơ theo quy định tại khoản 1, 2, 3, 4, 5 Điều này; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã nơi tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

8. Trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của các Phòng, ban chuyên môn cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp huyện được giao tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã

a) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã tiếp nhận và chuyển hồ sơ điện tử, hồ sơ giấy đến cơ quan chủ trì giải quyết;

b) Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý hồ sơ; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã nơi tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

9. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính quy định tại khoản 7, khoản 8 Điều này phải được cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết ký số, cập nhật và chuyển trên Hệ thống xử lý một cửa tập trung.

Cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính chuyển bản chính kết quả giải quyết (có kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ) cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã chậm nhất trước 2 giờ so với giờ hẹn trả ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

10. Các hồ sơ quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ gửi cho cá nhân, tổ chức thông qua Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả Hệ thống xử lý một cửa tập trung và Sổ theo dõi hồ sơ (Mẫu số 06 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này). Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

11. Trường hợp không thể giải quyết thủ tục hành chính theo đúng thời gian quy định, trong thời hạn chậm nhất 01 (một) ngày trước ngày hết hạn, cơ quan giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã và gửi Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Mẫu số 04 tại Phụ lục kèm theo Quy định này) cho cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian xin gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần. Đối với công chức cấp xã khi giải quyết hồ sơ trễ hạn phải báo cáo cho Lãnh đạo UBND cấp xã để gửi Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

Thời gian gia hạn trả kết quả yêu cầu không quá thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đó (đối với những thủ tục hành chính có thời hạn giải quyết dưới 8 ngày) hoặc không quá 1/2 thời gian giải quyết thủ tục hành chính (đối với những thủ tục hành chính có thời hạn giải quyết từ 8 ngày trở lên).

Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống xử lý một cửa tập trung, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử hoặc tin nhắn điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

### **Điều 10. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định.

2. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Trường hợp tổ chức, cá nhân đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả được thực hiện qua dịch vụ bưu chính.

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

4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống xử lý một cửa tập trung để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

5. Kết thúc việc trả kết quả, trong thời gian 02 ngày, Phiếu kiểm soát quá



trình giải quyết hồ sơ được sao chụp thêm 01 bản. Bản chính được lưu trữ theo hồ sơ; bản sao được lưu giữ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã để phục vụ công tác tổng hợp, báo cáo, đánh giá.

**Điều 11. Trách nhiệm của các 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**

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính, nếu lỗi thuộc về công chức, viên chức thì công chức, viên chức phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính.

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

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

4. Cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ để xảy ra tình trạng chậm trễ hoặc có văn bản trả hồ sơ, yêu cầu bổ sung hồ sơ, hướng dẫn công dân, tổ chức có trách nhiệm giải trình kiến nghị, khiếu nại của công dân, tổ chức (nếu có).

**Điều 12. Phương thức nộp phí, lệ phí**

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đã được quy định (nếu có) theo các phương thức sau đây:

a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã;

b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã trong trường hợp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến;

c) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống xử lý một cửa tập trung.

2. Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã.

### **Chương III**

## **CÔNG TÁC KIỂM TRA, BÁO CÁO VÀ LƯU TRỮ**

### **Điều 13. Công tác kiểm tra, báo cáo**

1. Định kỳ 01 tháng một lần, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tổng hợp kết quả tiến độ giải quyết thủ tục hành chính của các bộ phận chuyên môn để báo cáo Lãnh đạo UBND cấp xã.

2. Định kỳ 06 tháng một lần, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả đánh giá kết quả, rút kinh nghiệm và nâng cao chất lượng, hiệu quả của cơ chế phối hợp trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính (có ghi nhận bằng văn bản).

3. UBND cấp xã có trách nhiệm báo cáo về tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục thủ tục hành chính (kết quả, khó khăn, vướng mắc, kiến nghị, đề xuất) tại các báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ hàng quý, năm.

### **Điều 14. Lưu trữ hồ sơ**

Việc lưu trữ hồ sơ thực hiện theo quy định hiện hành về công tác lưu trữ.

### **Chương IV**

## **TRÁCH NHIỆM THI HÀNH**

### **Điều 15. Trách nhiệm thi hành**

1. Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm tổ chức quán triệt nội dung Quy định này đến cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền.

2. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy định này; định kỳ hàng năm hoặc đột xuất báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

3. Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, địa phương gửi ý kiến về Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh điều chỉnh, bổ sung phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**

**Phan Ngọc Thọ**