

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Cần Thơ**

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

*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 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 quy định 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 Quyết định số 595/QĐ-UBND ngày 06 tháng 3 năm 2023 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Cần Thơ;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Cần Thơ.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố; Giám đốc các Sở, ban ngành; Chủ tịch Ủy ban



nhân dân quận, huyện; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- TT. Thành ủy;
- TT. HĐND thành phố;
- UBND thành phố;
- VP. UBND TP (2,3,4,5,6,7);
- Công TTĐT TP;
- Lưu: VT, LQC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Trần Việt Trường**



## QUY CHẾ

**Phối hợp tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính  
tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Cần Thơ**  
(Kèm theo Quyết định số 851 /QĐ-UBND ngày 04 tháng 4 năm 2023  
của Ủy ban nhân dân thành phố)

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

##### 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Cần Thơ (sau đây viết tắt là Trung tâm) với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan trong quy trình tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

##### 2. Đối tượng áp dụng

- Trung tâm và cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính tổ chức tiếp nhận, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm;
- Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm;
- Các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và tổ chức, cá nhân có liên quan trong quy trình giải quyết các thủ tục hành chính;
- 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 2. Nguyên tắc chung

1. Bảo đảm việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, chính xác, theo đúng quy định của pháp luật; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo đánh giá kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm và kết quả thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm (sau đây viết tắt là cán bộ, công chức, viên chức).

2. Thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền theo quy định pháp luật; có sự phối hợp chặt chẽ, tích cực giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương và Trung tâm trong tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

3. Danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận, trả kết quả của các cơ quan, đơn vị được niêm yết đầy đủ, công khai tại Trung tâm, trên Cổng dịch vụ công thành phố và được tổ chức thực hiện theo các Quyết định công bố danh mục thủ tục

hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

4. Trung tâm là đầu mối chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc công khai, hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân và một số công việc khác có liên quan đến quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

Đối với việc tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính công ích tại Trung tâm: cá nhân, tổ chức có nhu cầu nhận kết quả tại nhà thì đăng ký trực tiếp với nhân viên Bưu điện tại Trung tâm để thực hiện dịch vụ.

5. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tổ chức giải quyết thủ tục hành chính theo thẩm quyền và chịu trách nhiệm về kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị; kịp thời trả lời, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị.

6. Tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phải tuân thủ đúng theo quy định về các thủ tục hành chính đã được niêm yết tại Trung tâm và các quy định khác có liên quan.

### **Điều 3. Những hành vi không được làm tại Trung tâm**

1. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

c) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính;

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

đ) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

e) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Trung tâm, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

g) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

h) Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;

i) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực thi công vụ.

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

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Cản trở việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không trung thực, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

g) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ buru 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 tiếp nhận, trả kết quả 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.

## **Chương II** **TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP**

### **Điều 4. Trách nhiệm của Trung tâm**

1. Đối với việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Thực hiện nghiêm yết, công khai đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính được tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt quyết định công bố.

Các nội dung công khai thông tin theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

Việc niêm yết thủ tục hành chính phải bảo đảm chính xác, rõ ràng, công khai, dễ khai thác, tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân tiếp cận tìm hiểu và thực hiện thủ tục hành chính, đồng thời là cơ sở để tổ chức, cá nhân thực hiện quyền

giám sát quá trình tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức. Chú trọng việc ứng dụng công nghệ thông tin trong niêm yết thủ tục hành chính như niêm yết bằng mã QR, màn hình điện tử.

b) Hướng dẫn thủ tục, quy trình tiếp nhận, trả kết quả; quy chế làm việc của Trung tâm cho tổ chức, cá nhân đến liên hệ tại Trung tâm. Đối với các thủ tục hành chính không tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm thì Trung tâm có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ tại các cơ quan có thẩm quyền theo quy định;

c) Tiếp nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính do các cơ quan, đơn vị chuyển đến để trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định sau khi đã nộp phí, lệ phí (nếu có);

d) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm xây dựng, sửa đổi, bổ sung các quy trình nội bộ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm chính xác, nhanh chóng, khoa học, thuận tiện;

đ) Theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền cung cấp thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý hồ sơ đến hạn hoặc quá hạn giải quyết; chủ động, kịp thời báo cáo tình hình, đề xuất giải pháp bảo đảm trình tự, tiến độ, thời hạn theo quy định;

e) Quản lý, theo dõi và phối hợp với cơ quan, đơn vị để hướng dẫn, giải đáp nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

## 2. Quản lý cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm

a) Định kỳ hàng quý, Trung tâm trực tiếp theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá việc thực thi nhiệm vụ, công vụ trong tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm theo các tiêu chí quy định; báo cáo tự đánh giá của cán bộ, công chức, viên chức; quy chế văn hóa công sở; phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, kết quả thực hiện nhiệm vụ liên quan.

Việc nhận xét, đánh giá hằng năm của Trung tâm được thực hiện trước 05 ngày tính đến ngày quy định đánh giá công chức, viên chức của các Sở, ban ngành (việc đánh giá đột xuất được thực hiện khi các Sở, ban ngành có đề nghị) và theo quy định của pháp luật. Trung tâm gửi 01 bản nhận xét, đánh giá cho các Sở, ban ngành theo dõi; gửi 01 bản cho cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm.

Kết quả nhận xét, đánh giá của Trung tâm là một trong những cơ sở để các Sở, ban ngành nghiên cứu, xem xét thực hiện các quy định về quản lý, sử dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm theo quy định.

b) Xem xét, đề xuất bằng văn bản với các Sở, ban ngành về việc điều chuyển, xử lý đối với cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm vi phạm quy chế làm việc, quy trình giải quyết công việc hoặc năng lực không đáp ứng được yêu cầu

nhiệm vụ tại Trung tâm.

3. Hướng dẫn cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và thực hiện tiếp nhận, chuyển xử lý, công khai phản ánh kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công theo quy định tại Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 10 tháng 11 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia.

#### 4. Cơ chế trao đổi thông tin, công việc

Trung tâm thường xuyên trao đổi với lãnh đạo Sở, ban ngành về việc hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính để kịp thời điều chỉnh cho phù hợp, xử lý vi phạm (nếu có) theo nguyên tắc tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính (hình thức có thể bằng điện thoại, email, fax, văn bản...).

#### 5. Tập huấn, bồi dưỡng công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm

Trung tâm chủ trì phối hợp với Sở, ban ngành tổ chức hướng dẫn, bồi dưỡng nghiệp vụ tiếp nhận, trả kết quả, số hóa hồ sơ, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố và các hoạt động nghiệp vụ khác theo chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

### **Điều 5. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính tiếp nhận, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm**

#### 1. Hướng dẫn, tiếp nhận thủ tục hành chính

a) Hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân tại Trung tâm theo đúng lĩnh vực phụ trách;

b) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật:

- Cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm hướng dẫn, xem xét tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào Cơ sở dữ liệu của “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố”; trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải sử dụng trên phần mềm chuyên ngành thì thực hiện theo hướng dẫn của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

+ Trường hợp hồ sơ đầy đủ, đúng quy định và bảo đảm nội dung thì cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu 01 của Thông tư 01/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ).

+ Trường hợp hồ sơ chưa bảo đảm theo quy định thì phải ghi theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (mẫu 02 của Thông tư 01/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ) gửi cho tổ chức, cá nhân theo nguyên tắc hướng dẫn, bổ sung hoàn thiện hồ sơ đầy đủ 01 lần.

+ Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tại Trung

tâm tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (mẫu 03 của Thông tư 01/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ).

c) Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công thành phố hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia: cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp tiếp nhận, giải quyết theo Quy chế quản lý, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Cần Thơ của Ủy ban nhân dân thành phố;

d) Chuyển hồ sơ đến cán bộ giải quyết thủ tục hành chính: hồ sơ sau khi tiếp nhận đầy đủ theo quy định sẽ được luân chuyển để giải quyết theo các phương thức sau:

- Chuyển hồ sơ điện tử qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (thực hiện theo quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính);

- Chuyển hồ sơ giấy trực tiếp đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính: buổi sáng hồ sơ tiếp nhận trước 10 giờ 30 phút phải được chuyển đến cơ quan giải quyết trước 11 giờ; hồ sơ tiếp nhận buổi chiều trước 16 giờ 30 phút phải được chuyển đến cơ quan giải quyết trước 17 giờ. Chuyển hồ sơ giấy đối với những hồ sơ chưa số hóa được hoặc quy định chuyên ngành cần hồ sơ giấy để giải quyết; không chuyển hồ sơ giấy đối với thủ tục hành chính đã thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm chuyển hồ sơ theo thời gian quy định nêu trên.

2. Kiểm tra, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định các thủ tục hành chính liên quan, phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt bảo đảm chất lượng, thời gian trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định. Lãnh đạo các Sở, ban ngành chỉ phê duyệt hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân tại Trung tâm khi bảo đảm hồ sơ được thực hiện theo quy trình và có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả của Trung tâm gửi kèm theo.

3. 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 chủ động thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (mẫu 04 của Thông tư 01/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ). Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên phần mềm “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).

Đối với trường hợp hồ sơ cần bổ sung hồ sơ, cần thời gian thẩm định thực tế, điều kiện cơ sở đáp ứng được yêu cầu của thủ tục hành chính, cần có thời gian để khắc phục... đã có quy định trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính, cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm, căn cứ Phiếu hẹn trả kết quả,

hẹn lại ngày trả kết quả 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).

#### 4. Giải quyết thủ tục hành chính

Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thực hiện giải quyết hồ sơ theo quy định tại Điều 19 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 sửa đổi bổ sung.

#### 5. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm có trách nhiệm chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trong ngày kết quả được ký, chậm nhất là trong ngày làm việc tiếp theo. Không tự ý trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác). Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản giấy được cơ quan giải quyết thủ tục hành chính bảo quản trong suốt thời gian chuyển trả theo quy định;

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa đến nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết được lưu giữ tại Trung tâm;

c) Trường hợp tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ trả kết quả qua bưu chính công ích thì cơ quan giải quyết thủ tục hành chính chuyển trả kết quả theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

d) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được chuyển từ cơ quan giải quyết đến Trung tâm ngay khi ban hành kết quả bằng bản giấy và bản điện tử để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử.

- Kết quả dạng điện tử được chuyển trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

- Kết quả giấy được chuyển đến Trung tâm bằng các phương thức sau:

- + Cơ quan ban hành kết quả trực tiếp chuyển đến Trung tâm;
- + Qua dịch vụ bưu chính;
- + Phối hợp Trung tâm tổ chức chuyển trả kết quả theo hình thức thuận lợi cho tổ chức, cá nhân.

#### 6. Rà soát, xây dựng quy trình tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Chủ động rà soát các thủ tục hành chính của Sở, ban ngành đang giải quyết tại Trung tâm để kịp thời bổ sung, sửa đổi hoặc thay thế, bãi bỏ các quy định

không còn phù hợp; đồng thời, thực hiện đơn giản hóa các thủ tục hành chính để kiến nghị, đề xuất cơ quan có thẩm quyền quyết định;

b) Thực hiện việc xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của các Sở, ban ngành tại Trung tâm bảo đảm phù hợp, thống nhất, hiệu quả;

c) Các Sở, ban ngành chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính liên thông giữa các Sở, ban ngành hoặc liên thông giữa các cấp hành chính, trình Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt.

#### 7. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

a) Nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm việc liên thông giữa các Sở, ban ngành có liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính; có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm đề xuất Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt việc trang bị, lắp đặt, nâng cấp cơ sở vật chất, hệ thống phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin, tích hợp dữ liệu, thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác nhằm bảo đảm hoạt động hiệu quả của Trung tâm;

b) Nâng cấp, duy trì tổng đài nhắn tin (SMS) tự động cho tổ chức, cá nhân về: Kết quả giải quyết thủ tục hành chính, hồ sơ trễ hẹn, xin lỗi, thông báo các trạng thái hồ sơ đối với hồ sơ dịch vụ công; phần mềm “Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông” tại Trung tâm theo quy định.

#### 8. Phối hợp trong việc bố trí, quản lý cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm

a) Các Sở, ban ngành cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm phải bảo đảm tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; trừ trường hợp quy định tại Khoản 8 Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; phân công cán bộ đầu mối trực tiếp theo dõi, giải quyết kịp thời các vướng mắc phát sinh sau tổ chức tiếp nhận các thủ tục hành chính tại Trung tâm; tùy theo điều kiện cụ thể, phân công lãnh đạo thực hiện phê duyệt hồ sơ và đẩy mạnh việc phân cấp, ủy quyền nhằm tăng cường giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình bốn tại chỗ;

b) Có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Trung tâm trước khi cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm nghỉ phép, nghỉ chế độ, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định (trường hợp vắng mặt do tình huống đột xuất thì phải thông báo kịp thời); đồng thời, sắp xếp phân công hợp lý hoặc cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế bảo đảm không làm gián đoạn việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

c) Hằng năm hoặc do yêu cầu đột xuất, cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm có báo cáo tự đánh giá kết quả làm việc gửi Trung tâm nhận xét, đánh giá (trước ngày 05 tháng 12 hằng năm);

d) Nhận bàn giao tài sản, trang thiết bị, cơ sở vật chất, vị trí quầy làm việc tại Trung tâm và có trách nhiệm quản lý sử dụng tiết kiệm, hiệu quả, an toàn trong

thời gian thực hiện nhiệm vụ được giao tại Trung tâm.

#### 9. Đối với việc thu phí, lệ phí

a) Thông báo, cập nhật, chỉnh sửa, bổ sung mức phí, lệ phí của các thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Trung tâm bằng văn bản để Sở Thông tin và Truyền thông cập nhật vào phần mềm “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính” và Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố cập nhật trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính;

b) Tổ chức thu phí, lệ phí theo quy định hoặc ủy quyền thu hộ phí, lệ phí các thủ tục hành chính và chịu trách nhiệm quyết toán các khoản thu phí, lệ phí thủ tục hành chính theo quy định;

c) Ưu tiên thực hiện thanh toán trực tuyến phí, lệ phí qua chức năng thanh toán của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, Cổng Dịch vụ công quốc gia. Quy trình thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia được thực hiện theo Điều 33 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 10 tháng 11 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ.

#### **Điều 6. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trong việc nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm**

1. Thực hiện nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm theo đúng quy định; khuyến khích nộp hồ sơ trực tuyến và nhận kết quả dạng điện tử thông qua tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Trường hợp được ủy quyền nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả thì phải mang thêm giấy ủy quyền theo quy định.

2. Thực hiện đúng nội quy, quy chế của Trung tâm và các quy định pháp luật có liên quan; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí theo quy định.

3. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về các hành vi không được làm tại Điều 3 của Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

### **Chương III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 7. Chế độ thông tin báo cáo**

1. Trung tâm và các cơ quan, đơn vị, địa phương thường xuyên trao đổi thông tin về hoạt động của Trung tâm và hiệu quả thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được cử về làm việc tại Trung tâm.

2. Định kỳ 6 tháng, năm (hoặc đột xuất theo yêu cầu) Trung tâm tổ chức họp giao ban với tất cả các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính được tiếp nhận và trả kết quả giải quyết tại Trung tâm về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ của Trung tâm và việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị.

3. Định kỳ hằng năm, Trung tâm và các cơ quan, đơn vị phối hợp tổ chức kiểm điểm, đánh giá kết quả thực hiện Quy chế và chương trình, kế hoạch hoạt

động cho năm sau.

### **Điều 8. Trách nhiệm thi hành**

1. Trung tâm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Thủ trưởng các Sở, ban ngành và các cơ quan có liên quan có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm thực hiện các nội dung quy định trong Quy chế này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố trong việc phối hợp giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị.

3. Các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phối hợp thực hiện đúng quy trình giải quyết thủ tục hành chính và các quy định pháp luật có liên quan.

4. Trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc trong quá trình tổ chức thực hiện, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời đề xuất, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố) để sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.