

Số: 01/2018/TT-VPCP

Hà Nội, ngày 23 tháng 11 năm 2018

**THÔNG TƯ**

**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 Nghị định số 150/2016/NĐ-CP ngày 11 tháng 11 năm 2016 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ;*

*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;*

*Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Chỉ thị số 30/CT-TTg ngày 30 tháng 10 năm 2018 về nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và Văn bản số 379/TB-VPCP ngày 27 tháng 9 năm 2018 Thông báo kết luận của Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban tại Phiên họp thứ nhất Ủy ban Quốc gia về Chính phủ điện tử;*

*Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Kiểm soát thủ tục hành chính,*

*Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ ban hành Thông tư 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.*

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Thông tư này hướng dẫn về việc tổ chức thực hiện, báo cáo tình hình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa; các biểu mẫu thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; mã số hồ sơ và mã ngành, lĩnh vực thủ tục

hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh; công cụ chấm điểm để đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; chức năng của Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh 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 (sau đây gọi là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP).

## **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Thông tư này áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 3. Công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa**

1. Việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa đối với các thủ tục hành chính phải được công bố trong Quyết định công bố thủ tục hành chính, Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính và công khai theo quy định pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Các cơ quan, đơn vị chức năng thuộc bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh rà soát, gửi Văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ, Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh tổng hợp, trình Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định danh mục các thủ tục hành chính thuộc phạm vi tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa các cấp, trừ thủ tục hành chính thuộc các trường hợp quy định tại khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

3. Danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa được thể hiện trong Quyết định công bố thủ tục hành chính, Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính theo quy định tại Chương II Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 30 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính (sau đây gọi là Thông tư số 02/2017/TT-VPCP). Nội dung phải thể hiện rõ ràng, cụ thể về trình tự thực hiện, cơ quan, đơn vị tiếp nhận và trả kết quả trong Quyết định công bố thủ tục hành chính, về cơ quan, đơn vị tiếp nhận và trả kết quả trong cột địa điểm thực hiện của Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính.

Trường hợp thủ tục hành chính được thực hiện tiếp nhận và trả kết quả trực tuyến hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo 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 (sau đây gọi là Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg), bổ sung cột cách thức thực hiện trong danh mục thủ tục hành chính tại Quyết định công bố thủ tục hành chính để thể hiện rõ ràng, cụ thể các nội dung liên quan trong cách thức thực hiện.

#### **Điều 4. Công bố, công khai nhóm thủ tục hành chính liên thông**

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ công bố nhóm thủ tục hành chính liên thông trong phạm vi ngành, lĩnh vực quản lý. Trường hợp việc liên thông có liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của nhiều bộ, cơ quan ngang bộ, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ của ngành, lĩnh vực được giao tiếp nhận hồ sơ liên thông thực hiện việc công bố nhóm thủ tục hành chính liên thông.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh công bố danh mục nhóm thủ tục hành chính liên thông trên cơ sở Quyết định công bố nhóm thủ tục hành chính liên thông của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ. Trong trường hợp thực hiện thí điểm liên thông nhóm thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương thì phải công bố nhóm thủ tục hành chính này.

3. Tổng Giám đốc các cơ quan: Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Ngân hàng Phát triển Việt Nam, Ngân hàng Chính sách xã hội (sau đây viết tắt là Tổng Giám đốc Cơ quan) công bố nhóm thủ tục hành chính chỉ thực hiện liên thông trong nội bộ ngành; công bố các thủ tục hành chính liên thông nhiều ngành, lĩnh vực trong trường hợp là cơ quan tiếp nhận hồ sơ.

4. Việc công khai các thủ tục hành chính liên thông được thực hiện theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính.

#### **Điều 5. Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trong trường hợp sử dụng bộ hồ sơ mẫu và qua video hướng dẫn**

1. Trong trường hợp cần thiết, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định lựa chọn thủ tục hành chính, ưu tiên các thủ tục hành chính phổ biến, số lượng hồ sơ phát sinh lớn để áp dụng cách thức hướng dẫn qua bộ hồ sơ mẫu và video hướng dẫn và công khai tại Bộ phận Một cửa.

2. Bộ hồ sơ mẫu bao gồm đầy đủ thông tin trong mẫu đơn, tờ khai (nếu có) theo phương thức giả định hoặc ẩn thông tin cá nhân, các loại mẫu thành

phân hồ sơ, mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và mẫu giấy trả kết quả theo quy định của pháp luật. Các mẫu được in chữ “MẪU” bằng chữ in hoa đậm, sử dụng phông chữ tiếng Việt Unicode (Times New Roman), cỡ chữ 16 theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6009:2001 tại góc trên cùng bên phải các trang giấy. Bộ hồ sơ mẫu được công khai tại Bộ phận Một cửa có thẩm quyền tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính.

3. Video hướng dẫn mẫu thể hiện đầy đủ các thông tin hướng dẫn về việc thực hiện thủ tục hành chính, các yêu cầu cụ thể đối với từng loại thành phần hồ sơ, các bước chuẩn bị và quy trình thực hiện theo quy định của pháp luật. Video hướng dẫn mẫu được trình chiếu tại Bộ phận Một cửa và được đăng tải trên Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

#### **Điều 6. Tổ chức việc thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa**

1. Các thủ tục hành chính được tổ chức thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa khi đáp ứng tối thiểu các điều kiện sau:

a) Không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

b) Được phép phân cấp hoặc ủy quyền cho Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa xem xét, thẩm định, thẩm tra, xác minh hồ sơ và phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

c) Bộ phận Một cửa có đủ nguồn lực và điều kiện cần thiết khác để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được phân cấp hoặc ủy quyền.

2. Văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ, Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phối hợp với các cơ quan đơn vị chuyên môn tổ chức việc thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa.

3. Các cơ quan, đơn vị chuyên môn cử công chức, viên chức đủ tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và có đủ trình độ, năng lực chuyên môn và thẩm quyền để thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa.

#### **Điều 7. Phê duyệt nhân sự được cử làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp**

1. Tại bộ, cơ quan ngang bộ, trên cơ sở phương án nhân sự theo đề xuất của các Tổng cục hoặc tương đương, Cục, Vụ, đơn vị trực thuộc bộ, Văn phòng bộ tổng hợp, trình Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ phê duyệt danh sách nhân sự được cử ra Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và theo dõi việc thực hiện.

Phương án nhân sự do các đơn vị xây dựng bao gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian cử dự kiến.

Trường hợp tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Tổng cục hoặc tương đương, Cục thì người đứng đầu đơn vị phê duyệt danh sách nhân sự được cử ra Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

2. Tại cấp tỉnh, trên cơ sở phương án nhân sự theo đề xuất của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh (bao gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian cử dự kiến), Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phê duyệt danh sách nhân sự được cử ra Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh bổ nhiệm, trong đó 01 Phó Giám đốc Trung tâm là lãnh đạo phòng phụ trách công tác kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

Trường hợp cấp tỉnh chưa thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công, người đứng đầu cơ quan chuyên môn cấp tỉnh quyết định danh sách nhân sự được cử ra Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại cơ quan chuyên môn.

### 3. Tại cấp huyện

Phòng, ban chuyên môn cấp huyện xây dựng phương án nhân sự gửi Văn phòng Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp huyện tổng hợp danh sách nhân sự cử đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện phê duyệt.

Người đứng đầu Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện là lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp huyện và là đầu mối theo dõi công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

### 4. Tại cấp xã

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phê duyệt danh sách nhân sự được cử ra thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã.

### 5. Tại cơ quan trung ương tổ chức theo ngành dọc tại địa phương

Người đứng đầu cơ quan tổ chức theo ngành dọc tại cấp tỉnh, huyện chủ động xây dựng phương án nhân sự cử làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của cơ quan và quyết định danh sách nhân sự được cử ra Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quy định tại các khoản 2,

14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

## **Điều 8. Xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính**

1. Nguyên tắc xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính

a) Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước

b) Bảo đảm phù hợp với quy định của pháp luật và thực tiễn triển khai tại cơ quan.

2. Xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết cấp bộ

a) Cơ quan, đơn vị chuyên môn chịu trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính đối với toàn bộ các thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết và gửi hồ sơ trình (gồm Tờ trình, dự thảo Quyết định phê duyệt) đến Văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ.

b) Căn cứ vào Quyết định công bố của bộ, cơ quan ngang bộ và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan, Phòng có chức năng thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ chịu trách nhiệm giúp Chánh Văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ kiểm soát về hình thức, nội dung quy trình nội bộ trước khi trình Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ phê duyệt.

3. Xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết cấp tỉnh, huyện, xã

a) Cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của cấp tỉnh, huyện, xã và gửi hồ sơ trình (gồm Tờ trình, dự thảo Quyết định phê duyệt) đến Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

b) Căn cứ vào Quyết định công bố của bộ, cơ quan ngang bộ và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan, Phòng có chức năng thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chịu trách nhiệm giúp Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh kiểm soát về hình thức, nội dung quy trình trước khi trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phê duyệt.

4. Trên cơ sở nội dung quy trình nội bộ được phê duyệt, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chỉ đạo việc xây dựng quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính tại phần mềm của Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh để áp dụng thống nhất tại bộ, ngành, địa phương.

## **Điều 9. Các biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính**

1. Các biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính được nêu cụ thể tại Phụ lục kèm theo Thông tư này với ký hiệu theo danh mục dưới đây:

Mẫu số 01	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 02	Mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Mẫu số 04	Mẫu phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
Mẫu số 05	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 06	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ

2. Các loại biểu mẫu quy định tại khoản 1 Điều này được thiết kế để sử dụng trên phương tiện điện tử và in trên khổ giấy A5 (148mm x 210mm), đối với biểu mẫu số 06 thiết kế in trên khổ giấy A4 (210mm x 297mm).

## **Điều 10. Nguyên tắc, cách thức ghi, sử dụng các loại biểu mẫu và lưu trữ các báo cáo, hồ sơ, sổ sách**

1. Các loại biểu mẫu quy định tại khoản 1 Điều 18 của Thông tư này phải đảm bảo nguyên tắc, yêu cầu sau:

a) Được ghi trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, có thể in ra và bảo đảm tra cứu được.

b) Các thông tin về thủ tục hành chính tại biểu mẫu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Mẫu số 01), sổ theo dõi hồ sơ (Mẫu số 06) được trích xuất từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; các thông tin về người dân, doanh nghiệp được trích xuất từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp.

c) Ngoài các thông tin được tích hợp tự động, cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải điền đầy đủ, rõ ràng, chính xác nội dung yêu cầu trong các biểu mẫu.

d) Được ký số theo quy định hiện hành của pháp luật về chữ ký số.

2. Trường hợp bộ, ngành, địa phương chưa hoàn thành việc xây dựng Hệ thống thông tin một cửa điện tử thì cán bộ, công chức, viên chức có thể sử dụng biểu mẫu, sổ giấy đảm bảo các điều kiện sau:

a) Sổ được mở theo từng năm. Khi hết năm phải thực hiện khóa sổ; người đứng đầu Bộ phận Một cửa ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu;

b) Sổ phải ghi liên tiếp theo thứ tự từng trang, có số trang, không được bỏ trống, phải đóng dấu giáp lai từ trang đầu đến trang cuối sổ; nội dung ghi phải chính xác; chữ viết phải rõ ràng;

c) Sổ phải được ghi liên tục từ số 01 đến hết năm; trong trường hợp chưa hết năm mà sử dụng sang sổ khác, thì phải lấy tiếp số thứ tự cuối cùng của sổ trước, không được ghi từ số 01.

d) Cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải in và điền đầy đủ, rõ ràng, chính xác nội dung yêu cầu trong biểu mẫu.

3. Việc lưu trữ các báo cáo, hồ sơ, sổ sách được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật có liên quan.

**Điều 11. Nội dung báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính**

1. Báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông bao gồm những nội dung chính sau:

- Tình hình triển khai Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.
- Tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ, ngành, địa phương.
- Tình hình công bố danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa; danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.
- Tình hình, kết quả thực hiện đánh giá về việc giải quyết thủ tục hành chính.
- Tình hình, kết quả đề xuất các thủ tục hành chính thực hiện liên thông (nếu có).
- Nội dung khác theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ hoặc đề nghị của Văn phòng Chính phủ.

2. Các nội dung báo cáo tại khoản 1 Điều này được bổ sung vào Phụ lục XII Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

3. Các quy định về hình thức báo cáo; kỳ báo cáo; thời gian nhận báo cáo; báo cáo đột xuất; trách nhiệm của cơ quan báo cáo, cơ quan nhận báo cáo; thẩm quyền ký, ban hành báo cáo tổng hợp; chính lý, bổ sung báo cáo được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.



### Chương III

## TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG

### Điều 12. Tổ chức thu thập ý kiến đánh giá

1. Việc thu thập ý kiến đánh giá được thực hiện thường xuyên, liên tục; bố trí ở vị trí thuận lợi, với kích thước phù hợp để cá nhân dễ dàng tiếp cận và thực hiện quyền góp ý, phản ánh.

2. Phiếu đánh giá dành cho tổ chức, cá nhân phải đặt tại bàn viết hồ sơ dành cho tổ chức, cá nhân, trên bàn làm việc của công chức, bàn tiếp đón và bàn trả kết quả; được phát cho tổ chức, cá nhân kèm theo 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.

3. Phiếu đánh giá dạng điện tử dành cho cá nhân, tổ chức được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, Cổng Thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị để cá nhân, tổ chức thực hiện đánh giá trực tuyến; đồng thời, tích hợp ý kiến góp ý, phản ánh và kết quả xử lý với Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

4. Căn cứ Điều 31 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Điều 13 Thông tư này, Văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ, Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh xây dựng mẫu phiếu đánh giá tại bộ, ngành, địa phương.

### Điều 13. Các chỉ số đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật với các mức điểm cụ thể như sau:

- a) Điểm 2 khi tổng thời gian ngắn hơn so với quy định;
- b) Điểm 1 khi tổng thời gian bằng thời gian quy định;
- c) Điểm 0 khi tổng thời gian dài hơn so với quy định.

2. Chỉ số 2: Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định với các mức điểm cụ thể như sau:

- a) Điểm 2 khi cơ quan, đơn vị xử lý ngắn hơn so với thời hạn quy định;
- b) Điểm 1 khi cơ quan, đơn vị xử lý bằng thời hạn quy định;
- c) Điểm 0 khi cơ quan, đơn vị xử lý dài hơn so với thời hạn quy định.

3. Chỉ số 3: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ;

b) Điểm 1 khi chỉ phải một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ;

c) Điểm 0 khi phải hơn một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ, trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ.

4. Chỉ số 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

b) Điểm 1 khi phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận Một cửa để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính. Trường hợp theo quy định pháp luật, tổ chức, cá nhân phải trực tiếp tham gia và hoàn thiện hồ sơ giải quyết theo kết quả kiểm tra, xác minh thực địa, họp Hội đồng thẩm định, thẩm tra trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, thì số lượng được cộng thêm cơ quan, đơn vị, tổ chức được pháp luật giao chủ trì kiểm tra, xác minh thực địa, tổ chức Hội đồng thẩm định, thẩm tra.

c) Điểm 0 khi phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức.

5. Chỉ số 5: Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi tổ chức mô hình Bộ phận Một cửa của bộ, cơ quan ngang bộ, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Tổng cục hoặc tương đương, Cục tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt hoặc trình phê duyệt, trả kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa do Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ ban hành; Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả đối với tối thiểu 50% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục tiếp nhận của cấp huyện; Bộ phận Một cửa cấp xã tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả đối với 100% thủ tục hành chính thuộc danh mục tiếp nhận của cấp xã.

b) Điểm 1 khi 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp.

c) Điểm 0 khi dưới 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp.

6. Chỉ số 6: Công khai các thủ tục hành chính với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng cả hình thức niêm yết và điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính.

b) Điểm 1 khi thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết hoặc điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính.

c) Điểm 0 khi thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời.

7. Chỉ số 7: Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ sớm hơn thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.

b) Điểm 1 khi tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.

c) Điểm 0 khi có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật. Trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo thì không được tính vào đánh giá này.

8. Chỉ số 8: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân với mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi không có phản ánh, kiến nghị hoặc 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài.

b) Điểm 1 khi tối thiểu từ 90% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài.

c) Điểm 0 khi dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài.

9. Chỉ số 9: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi tối thiểu 20% thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu được đưa vào triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 30%; và không có hồ sơ trực tuyến nào không giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.

b) Điểm 1 khi có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 15% đến dưới 30%; và không có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.

c) Điểm 0 khi không triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hoặc tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt dưới 15%; hoặc có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.

**Điều 14. Phương thức chấm điểm để đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính**

1. Việc chấm điểm các tiêu chí quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4, 6 và 7 Điều 13 Thông tư này được thực hiện đối với từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

2. Việc chấm điểm các tiêu chí quy định tại các khoản 5, 6, 8 và 9 Điều 13 Thông tư này được thực hiện đối với Bộ phận Một cửa và các cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

3. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá

a) Các tiêu chí theo quy định tại các khoản 1, 3, 4, 7 Điều 13 Thông tư này được thực hiện bằng Phiếu đánh giá, thiết bị đánh giá điện tử; chức năng đánh giá trực tuyến của Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

b) Tiêu chí theo quy định tại các khoản 2, 6, 8, 9 Điều 13 Thông tư này được thực hiện thông qua chức năng đánh giá trực tuyến của Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

c) Ngoài các phương thức quy định tại các điểm a, b khoản 3 Điều này, các tiêu chí quy định tại Điều 13 Thông tư này được thu thập thông tin để đánh giá thông qua kiểm tra thực tế, các báo cáo, quyết định phê duyệt liên quan đến việc tổ chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

## **Điều 15. Xử lý kết quả chấm điểm trong đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính**

### **1. Sử dụng kết quả chấm điểm**

a) Tổng hợp kết quả chấm điểm các tiêu chí theo quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4 và 7 Điều 13 Thông tư này được sử dụng trong đánh giá cán bộ, công chức, việc chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

b) Tổng hợp kết quả chấm điểm theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều này theo từng ngành, lĩnh vực và kết quả chấm điểm các tiêu chí theo quy định tại các khoản 5, 6, 8 và 9 Điều 13 Thông tư này được sử dụng trong đánh giá các cơ quan, đơn vị, tổ chức tham gia tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính và trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, tổ chức này.

### **2. Tổng hợp kết quả chấm điểm**

a) Việc tổng hợp kết quả chấm điểm theo hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính (áp dụng đối với các tiêu chí theo quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4 và 7 Điều 13 Thông tư này) được thực hiện theo công thức sau:

*Điểm số của Chỉ số thứ i = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tính theo chỉ số thứ i / Tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính*

Trong đó, kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.

b) Tổng điểm của từng cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị, tổ chức là tổng số điểm của các chỉ số đánh giá đối với từng đối tượng theo quy định tại khoản 1 Điều này.

### **3. Phân loại kết quả chấm điểm**

a) Đối với cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, hoàn thành 100% nhiệm vụ khi có số điểm tối thiểu đánh giá từ 5 trở lên; hoàn thành từ 70% đến dưới 100% nhiệm vụ khi có số điểm đánh giá từ 3,5 đến dưới 5 điểm; hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ khi số điểm đánh giá dưới 3,5 điểm.

b) Đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức, kết quả chấm điểm là căn cứ để xếp hạng cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính của bộ, địa phương. Mức xếp loại cụ thể như sau: Đạt từ 15 điểm trở lên xếp loại xuất sắc; từ 12 đến dưới 15 điểm xếp loại tốt; từ 9 đến dưới 12 điểm xếp loại khá; từ 6 đến dưới 9 điểm xếp loại trung bình; dưới 6 điểm xếp loại yếu.

### **4. Trách nhiệm xử lý thông tin đánh giá**

a) Văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính) cập nhật, tổng hợp tình hình,

kết quả đánh giá thông qua Phiếu đánh giá, kết quả đánh giá trên chức năng đánh giá trực tuyến tại Hệ thống một cửa điện tử, thiết bị đánh giá điện tử tại Bộ phận Một cửa và tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính.

b) Hàng quý, Bộ phận Một cửa tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá đối với từng cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ giải quyết thuộc thẩm quyền tiếp nhận; tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận; báo cáo kết quả chấm điểm để đánh giá đối với các cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị, tổ chức trong thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có) đến Văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính). Trường hợp, một số chỉ số chưa có đủ thông tin chấm điểm để đánh giá thì không tính chỉ số đó trong tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá.

Văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính) tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại, xếp hạng (nếu có) đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ, ngành, Ủy ban nhân dân các cấp; báo cáo Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh kết quả đánh giá, các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập phát sinh trong quý và kết quả khắc phục, chấn chỉnh, xử lý vi phạm đối với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của quý trước; công khai kết quả thực hiện trên Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

c) Hàng năm, Bộ phận Một cửa tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại đối với từng cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ giải quyết thuộc thẩm quyền tiếp nhận; tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận; gửi kết quả chấm điểm đến các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận; báo cáo kết quả chấm điểm để đánh giá đối với các cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị, tổ chức trong thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có) đến Văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính).

Văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính) tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại, xếp hạng đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ, ngành, Ủy ban nhân dân các cấp; báo cáo Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh kết quả đánh giá, các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập và đề xuất khen thưởng, kỷ luật (nếu có); công khai kết quả trên Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh và gửi báo cáo về Văn phòng Chính phủ.

d) Điểm các chỉ số đánh giá được Hệ thống thông tin một cửa điện tử tổng hợp và tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Trên cơ sở tổng hợp phân tích các chỉ số đánh giá qua phần mềm thống kê trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và kết quả báo cáo của bộ, ngành, địa phương, Văn phòng Chính phủ thực hiện đánh giá, xếp hạng các bộ, ngành, địa phương trong việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

#### Chương IV

### CỔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ CẤP BỘ, CẤP TỈNH

#### Điều 16. Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh

1. Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh có tên miền thống nhất theo dạng: *dichvucong.(tên bộ, địa phương).gov.vn* với giao diện ngôn ngữ tiếng Việt, *e-services.(tên bộ, địa phương tiếng Anh).gov.vn* với giao diện ngôn ngữ tiếng Anh; tên bộ, địa phương đặt theo quy định của pháp luật.

2. Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh là giao diện để giao tiếp với tổ chức, cá nhân có những chức năng sau:

a) Cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

Thủ tục hành chính được cung cấp bao gồm các thông tin chính được đồng bộ từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính gồm Mã thủ tục hành chính, các nội dung bộ phận cấu thành của thủ tục hành chính và các thông tin khác: Mã định danh cơ quan; Mức độ dịch vụ công trực tuyến.

b) Xác thực người dùng theo phương thức tích hợp với hệ thống xác thực của Cổng Dịch vụ công quốc gia và biện pháp xác thực theo Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

c) Tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trực tiếp hoặc qua kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

d) Tra cứu thông tin theo các mức độ xác thực:

- Mức độ không đòi hỏi xác thực: Công khai các thông tin về mã số hồ sơ thủ tục hành chính và mức độ hoàn thành việc giải quyết thủ tục hành chính;

- Mức độ đã được xác thực: Cung cấp thông tin trạng thái giải quyết thủ tục hành chính của người dùng đến cấp độ phòng, ban chuyên môn; tình hình, kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dùng; các thông tin, hồ sơ điện tử của người dùng đã cung cấp trên Cổng dịch vụ công.

đ) Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính trên giao diện Cổng thông qua Bộ câu hỏi - trả lời mẫu và thông tin tổng hợp những nội dung hỏi đáp đã thực hiện trên cổng và qua hệ thống tổng đài/ số điện thoại chuyên dùng (nếu có); qua tính năng trả lời người dùng như kênh giao tiếp trên giao diện cổng, công cụ hỗ trợ tự động (nếu có).

e) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính và kết nối, chia sẻ thông tin với Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

g) Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan nhà nước theo quy định tại Chương III Thông tư này.

h) Thống kê, tổng hợp tình hình cung cấp, giải quyết thủ tục hành chính từ Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của các bộ, ngành, địa phương.

i) Kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin theo các chức năng được quy định tại các điểm a, b, c, d, đ, e, g, h khoản 2 Điều này với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

k) Các chức năng khác theo quyết định của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

### **Điều 17. Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh**

1. Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh là hệ thống thông tin nội bộ hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân và có những chức năng sau:

a) Tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân từ Bộ phận Một cửa, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, tự động sinh mã số hồ sơ thủ tục hành chính để theo dõi việc xử lý hồ sơ, trả kết quả;



b) Quản lý toàn bộ quá trình giải quyết đối với từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở ghi nhận từng bước thực hiện của quá trình theo thời gian thực và lưu trữ thông tin lịch sử của việc giải quyết thủ tục hành chính;

c) Đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp theo kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ hoặc thông qua tích hợp thông tin từ Công dịch vụ công;

d) Cung cấp tình trạng giải quyết thủ tục hành chính cho Công Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, Công Dịch vụ công quốc gia để công khai theo quy định của pháp luật;

đ) Quản lý việc thực hiện trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức kể từ khi nhận được ý kiến của các tổ chức, cá nhân; quản lý việc đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân.

e) Kết nối, tích hợp với Hệ thống quản lý và đánh giá về kiểm soát thủ tục hành chính, Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia để cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong kỳ báo cáo theo quy định tại Chương III Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

2. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa và cơ quan, đơn vị chuyên môn có liên quan giải quyết thủ tục hành chính cập nhật thông tin giải quyết theo Mã số hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

### **Điều 18. Nền tảng kết nối, chia sẻ thông tin giữa các hệ thống thông tin**

Công dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và Công Dịch vụ công quốc gia được kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin trên cơ sở Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu phát triển từ Trục liên thông văn bản quốc gia.

### **Điều 19. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Mã số hồ sơ gồm các ký tự chữ và số, có cấu trúc như sau:

$V_1V_2V_3.Z_1Z_2.Y_1Y_2.MX_1X_2-YYMMDD-XXXX$

Trong đó:

-  $V_1V_2V_3.Z_1Z_2.Y_1Y_2.MX_1X_2$  là mã đơn vị theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc mã định danh và định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối các hệ thống quản lý văn bản và điều hành quy định tại Thông tư số 10/2016/TT-BTTTT ngày 01 tháng 4 năm 2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông;

-  $YYMMDD$  là ngày tiếp nhận hồ sơ, bao gồm 06 ký tự số; trong đó:  $YY$  là 02 chữ số cuối của năm,  $MM$  là 02 chữ số của tháng,  $DD$  là 02 chữ số của ngày.

- XXXX là số thứ tự hồ sơ tiếp nhận trong ngày, gồm 04 ký tự số.

2. Bộ, ngành, địa phương tiếp nhận hồ sơ có thể áp dụng công nghệ mã vạch, mã QR đồng thời với mã số hồ sơ thủ tục hành chính để theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính.

### **Điều 20. Mã ngành, lĩnh vực thủ tục hành chính**

#### 1. Cấu trúc mã

Mã ngành, lĩnh vực bao gồm các ký tự chữ và số, có cấu trúc như sau:

$MX_1X_2-LV$

Trong đó:

-  $MX_1X_2$  là mã đơn vị cấp 1 theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc mã định danh và định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối các hệ thống quản lý văn bản và điều hành quy định tại Thông tư số 10/2016/TT-BTTTT ngày 01 tháng 4 năm 2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông;

- LV là mã lĩnh vực, gồm các ký tự chữ và số theo danh mục do Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ ban hành.

2. Mã ngành, lĩnh vực được sử dụng cho các hệ thống Công Dịch vụ công quốc gia, Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

### **Điều 21. Quy trình xây dựng, triển khai dịch vụ công trực tuyến trên Công dịch vụ công**

Dịch vụ công trực tuyến thực hiện trên Công dịch vụ công được xây dựng, triển khai qua các bước:

#### 1. Lựa chọn thủ tục hành chính để cung cấp dịch vụ công trực tuyến

a) Xác định đối tượng người dùng và nhu cầu trên cơ sở nghiên cứu, đánh giá nhu cầu, đối tượng thực hiện theo các tiêu chí xuất hiện nhiều, phổ biến và có khả năng thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

b) Xác định các thủ tục hành chính để cung cấp dịch vụ công trực tuyến phải bảo đảm tiêu chí được quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

c) Việc nâng cấp dịch vụ công trực tuyến từ mức độ 3 lên mức độ 4 phải căn cứ vào nhu cầu người dùng trên cơ sở kết quả thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trực tuyến đạt tối thiểu từ 30% trong tổng số hồ sơ trở lên và nội dung thủ tục hành chính đáp ứng tiêu chí thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 được quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

#### 2. Xây dựng quy trình tổng thể

Trên cơ sở danh mục dịch vụ công trực tuyến đã xác định, xây dựng quy trình tổng thể việc tổ chức cung cấp dịch vụ công trực tuyến của ngành, lĩnh vực, trong đó xác định rõ thời gian, lộ trình thực hiện và việc xây dựng, vận hành, khai thác của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến cấp bộ, cấp tỉnh.

### 3. Đề xuất xây dựng

Cơ quan, đơn vị báo cáo người đứng đầu bộ, ngành, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh về việc xây dựng dịch vụ công trực tuyến, trách nhiệm của các cơ quan có liên quan trong việc xây dựng, triển khai, đánh giá, dự kiến những khó khăn, thách thức trong quá trình triển khai dịch vụ công trực tuyến, bao gồm các khó khăn về thể chế, hạ tầng, giải pháp kỹ thuật, văn hóa, thói quen người dùng và đề xuất giải pháp xử lý.

### 4. Tổ chức xây dựng các dịch vụ công trực tuyến cụ thể

Việc xây dựng các dịch vụ công trực tuyến cụ thể phải đảm bảo phù hợp với quy trình tổng thể tại khoản 2 Điều này và các bước như sau:

- a) Đơn giản hóa thủ tục hành chính đã lựa chọn, trong đó đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ phải nộp trên cơ sở đánh giá các nguồn dữ liệu đã có và mức độ sẵn sàng tích hợp, cung cấp thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến; đơn giản hóa trình tự, thời gian thực hiện và các bộ phận cấu thành khác của thủ tục hành chính trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.
- b) Xác định các dữ liệu cần cung cấp, giải pháp cung cấp dữ liệu và đánh giá mức độ sẵn sàng cung cấp của nguồn dữ liệu; các dịch vụ công trong quy trình tổng thể đã được cung cấp, các dịch vụ công tương tự đang vận hành.
- c) Xác định giải pháp định danh điện tử và xác thực điện tử phù hợp, trong đó ưu tiên các giải pháp định danh và xác thực điện tử có thể thực hiện trên các thiết bị di động thông minh.
- d) Xây dựng quy trình điện tử chi tiết trên cơ sở thủ tục hành chính đã được đơn giản hóa; giải pháp định danh, xác thực điện tử và việc tích hợp, khai thác thông tin với các nguồn dữ liệu, dịch vụ công khác.

đ) Chạy thử nghiệm để hoàn thiện; tuyên truyền việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến để người sử dụng tiếp cận thông tin và thực hiện khi có nhu cầu.

### 5. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- a) Tổ chức cung cấp dịch vụ công trực tuyến.
- b) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.
- c) Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức.
- d) Cải tiến chất lượng dịch vụ công trực tuyến.

**Chương IV**  
**ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 22. Trách nhiệm thi hành**

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Tổng Giám đốc Cơ quan, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này.

2. Cục Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Chính phủ có trách nhiệm giúp Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Thông tư này.

**Điều 23. Hiệu lực thi hành**

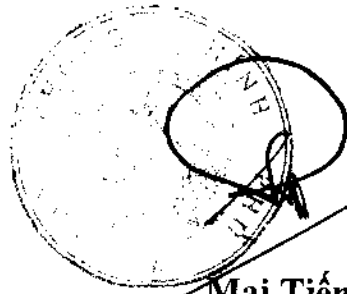
1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 06 tháng 01 năm 2019.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, đề nghị phản ánh kịp thời về Văn phòng Chính phủ để nghiên cứu sửa đổi, bổ sung./.

**Nơi nhận:**

- 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;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ngân hàng Chính sách xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL (Bộ Tư pháp);
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, TGĐ Công TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: VT, KSTT (3b). 135

**BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM**



**Mai Tiến Dũng**



**Phụ lục**

**CÁC BIỂU MẪU THEO DÔI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
(Kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018  
của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ)

Chữ ký số của Tổ chức  
(nếu là biểu mẫu điện tử)

**Mẫu số 01**

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ, NGÀNH/  
CẤP HUYỆN/CẤP XÃ  
**TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH  
CHÍNH CÔNG (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/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:.....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

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:.....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyển 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)*

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

***Ghi chú:***

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa;
- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

Chữ ký số của Tổ chức  
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 02

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ, NGÀNH/  
CẤP HUYỆN/CẤP XÃ  
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH  
CHÍNH CÔNG (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)

Chữ ký số của Tổ chức  
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 03

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ, NGÀNH/  
CẤP HUYỆN/CẤP XÃ  
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH  
CHÍNH CÔNG (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

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa .....

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/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)

**Ghi chú:** Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Phiếu được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.



Chữ ký số của Tổ chức  
(nếu là biểu mẫu điện tử)

5

Mẫu số 04

TÊN BỘ, NGÀNH/CẤP TỈNH/  
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 ngày .....tháng ... 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)

Chữ ký số của Tổ chức  
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 05

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ, NGÀNH/  
CẤP HUYỆN/CẤP XÃ  
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH  
CHÍNH CÔNG (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 KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ sơ:.....

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

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

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

2. Nhận:				
Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả				

**Ghi chú:**

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg 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 nhập thông tin/ ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.
- Trường hợp Hệ thống thông tin một cửa điện tử chưa vận hành, người giao và người nhận phải ký và ghi rõ họ tên. Khi Hệ thống thông tin một cửa điện tử đã vận hành, việc lưu vết được thực hiện tự động và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ, NGÀNH/  
CẤP HUYỆN/CẤP XÃ  
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH  
CHÍNH CÔNG (hoặc) BỘ PHẬN TIẾP  
NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../TPVHCC(BPTNTKQ)

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

### SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

STT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Tên tổ chức, cá nhân	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả				
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Trả kết quả	Phương thức nhận kết quả	Ký nhận
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12

**Ghi chú:** Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa.