

Số:14 /2026/QĐ-UBND

Khánh Hòa, ngày 02 tháng 3 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
**Ban hành Quy chế Tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa
trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15 đã được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ sửa đổi Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 424/TTr-VPUB ngày 04 tháng 02 năm 2026; ý kiến thẩm định của Sở Tư pháp tại Báo cáo số 417/BC-STP ngày 27 tháng 01 năm 2026 và ý kiến thống nhất của Thành viên Ủy ban nhân dân tỉnh.

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định ban hành Quy chế tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 3 năm 2026 và thay thế Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND ngày 23 tháng 8 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu và các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Ủy ban Thường vụ Quốc hội;
- Bộ Tư pháp;
- Cục Kiểm tra văn bản và quản lý xử lý vi phạm hành chính, Bộ Tư pháp;
- Cục Kiểm soát thủ tục hành chính, Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Cơ quan UBMTTQ Việt Nam tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Báo và Phát thanh, Truyền hình Khánh Hòa;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Trung tâm Công báo & Cổng TTĐT;
- Lưu: VT, LH, QTr.

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



[Handwritten signature in blue ink]
Nguyễn Thanh Hà



ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH KHÁNH HÒA

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

QUY CHẾ

Tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa
(Ban hành kèm theo Quyết định số 14 /2026/QĐ-UBND ngày 02 tháng 3 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp, quy trình thực hiện, thẩm quyền, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo quy định tại Điều 38 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

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

- Các cơ quan chuyên môn và cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.
- Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp xã).
- Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương.

2. Các doanh nghiệp cung ứng các dịch vụ liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật; các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân được giao, thuê hoặc ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

3. Cán bộ, công chức, viên chức, sỹ quan quân đội, sỹ quan công an, người làm việc và nhân viên của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này (sau đây gọi là cán bộ, công chức, viên chức).

4. Cá nhân, tổ chức có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (gọi là cá nhân, tổ chức).

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

1. Tuân thủ theo các nguyên tắc theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia và Điều 4 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

2. Phối hợp kịp thời trong việc luân chuyển, giải quyết hồ sơ liên thông, có ý kiến trao đổi khi nhận được yêu cầu phối hợp giải quyết thủ tục hành chính.

3. Cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện trách nhiệm giải trình về hoạt động, việc thực thi công vụ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính; chịu sự kiểm soát trực tiếp về hoạt động giải quyết thủ tục hành chính của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và giám sát, kiểm tra, thanh tra của cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

4. Đảm bảo đồng bộ giữa hồ sơ giấy với dữ liệu hồ sơ điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 4. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại trụ sở Bộ phận Một cửa và tại cơ quan có thẩm quyền không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Các hành vi không được làm quy định tại khoản 1 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ, khoản 2 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và quy định pháp luật liên quan.

b) Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết theo quy định pháp luật.

c) Trả hồ sơ, dừng giải quyết hồ sơ không đủ điều kiện hoặc trả kết quả giải quyết nhưng không thực hiện thông qua Bộ phận Một cửa đối với thủ tục hành chính đã được phê duyệt đưa vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa.

d) Yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện chuyển hồ sơ, mang hồ sơ đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền liên quan để giải quyết hoặc thực hiện việc xác minh, lấy ý kiến thay cho cơ quan nhà nước mà theo quy định trách nhiệm thực hiện thuộc về cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

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

a) Các hành vi không được làm tại khoản 2 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, khoản 3 Điều 5 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định pháp luật liên quan.

b) Kê khai, cung cấp thông tin hồ sơ không trung thực, sử dụng giấy tờ giả mạo để lừa dối cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

c) Nhận ủy quyền, đại diện lập hồ sơ, nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả thay cho cá nhân, tổ chức khác tại Bộ phận Một cửa trái quy định của pháp luật.

d) Không tuân thủ theo sự hướng dẫn, điều hành trong việc thực hiện thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ, tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi theo quy định tại khoản 3 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 5. Tổ chức Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa được thành lập, tổ chức hoạt động đầy đủ tại các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh:

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh là tổ chức hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh. Việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện theo quy định Luật Tổ chức chính quyền địa phương, các Nghị định của Chính phủ có liên quan.

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã là tổ chức hành chính thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã. Việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã thực hiện theo quy định Luật Tổ chức chính quyền địa phương, các Nghị định của Chính phủ có liên quan.

Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định việc bố trí các điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tại địa phương trên cơ sở diện tích tự nhiên, quy mô dân số, điều kiện kinh tế - xã hội của địa phương và số lượng hồ sơ thủ tục hành chính.

2. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa; trách nhiệm của người đứng đầu, người làm việc tại Bộ phận Một cửa; tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc tại Bộ phận Một cửa; trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ cử cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc đến làm việc tại Bộ phận Một cửa được thực hiện theo quy định như sau:

a) Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa:

Nhiệm vụ, quyền hạn chung của Bộ phận Một cửa được thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 8 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh được thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định pháp luật có liên quan.

Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã được thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 8 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Điều 9 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP và quy định pháp luật có liên quan.

b) Trách nhiệm của người đứng đầu tại Bộ phận Một cửa:

Người đứng đầu Bộ phận Một cửa các cấp có trách nhiệm theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và theo quy định cụ thể của cơ quan, người có thẩm quyền quyết định thành lập Bộ phận Một cửa.

Người đứng đầu Bộ phận Một cửa có trách nhiệm ban hành nội quy làm việc, bố trí thời gian đón tiếp, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết đúng quy định, hợp lý,

đáp ứng nhu cầu tìm hiểu, thực hiện thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức và thực hiện công khai, niêm yết tại Bộ phận Một cửa để cá nhân, tổ chức biết.

Trường hợp người làm việc tại Bộ phận Một cửa có thái độ, tác phong, cư xử không đúng văn hóa công sở, văn hóa giao tiếp, dẫn đến gây phiền hà, bức xúc cho cá nhân, tổ chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thì người đứng đầu Bộ phận Một cửa có trách nhiệm xin lỗi cá nhân, tổ chức và nêu rõ lý do, cách thức khắc phục.

c) Người làm việc tại Bộ phận Một cửa; tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi và thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc tại Bộ phận Một cửa; trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ cử cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc đến làm việc tại Bộ phận Một cửa như sau:

Người làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định tại khoản 2, khoản 3, khoản 4 Điều 10 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Điều 8 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP.

Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ cử cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc đến làm việc tại Bộ phận Một cửa được thực hiện theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, khoản 1 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, quy định cụ thể của cơ quan, người có thẩm quyền đối với người làm việc tại Bộ phận Một cửa và quy định pháp luật có liên quan.

Thời hạn làm việc: Cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại điểm a, b, c khoản 1 Điều này tối thiểu từ 12 tháng và không nhiều hơn 36 tháng mỗi đợt, trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 12 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định pháp luật có liên quan về quản lý, sử dụng cán bộ, công chức, viên chức và lao động (*không áp dụng đối với người của các doanh nghiệp được cử đến cung ứng các dịch vụ liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính*).

d) Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã phê duyệt danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng hoặc thay đổi nhân sự được cử đến làm việc, nhiệm vụ cụ thể, thời gian cử dự kiến tại Bộ phận Một cửa các cấp theo quy định pháp luật.

3. Bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, quy định pháp luật có liên quan và yêu cầu cơ quan, cấp có thẩm quyền, đảm bảo đáp ứng tốt năng lực giải quyết số lượng hồ sơ thủ tục hành chính phát sinh hàng ngày và phù hợp với điều kiện thực tế, khả năng ngân sách của cơ quan, đơn vị, địa phương.

4. Việc sử dụng bộ nhận diện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện theo quy định tại Điều 16 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP.

Điều 6. Thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Thời gian làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần. Căn cứ nhu cầu của cá nhân, tổ chức và điều kiện thực tế, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định lựa chọn các thủ tục hành chính, tổ chức làm việc 1/2 ngày hoặc cả ngày thứ Bảy hàng tuần (*trừ ngày lễ, ngày tết và ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật*) để tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và phải thông báo công khai rộng rãi, niêm yết tại Bộ phận Một cửa.

2. Thời gian tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính:

Buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút. Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút. Thời gian còn lại trong buổi sáng và buổi chiều của ngày làm việc, Bộ phận Một cửa dành thời gian cho cán bộ, công chức, viên chức xử lý nghiệp vụ, luân chuyển, sắp xếp hồ sơ, bàn giao, xử lý các vướng mắc phát sinh và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao.

3. Cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc và công chức, viên chức, người lao động của Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thực hiện đúng thời gian làm việc tại khoản 1, khoản 2 Điều này. Việc chấp hành thời gian làm việc được đưa vào đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức, viên chức, người lao động hàng năm và thông báo cụ thể cho cơ quan, đơn vị có thẩm quyền cử người biết.

Chương II

TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 7. Trách nhiệm trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả

1. Việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng thực hiện theo quy định tại Điều 23 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Trường hợp chậm trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo thời hạn quy định, gây thiệt hại cho cá nhân, tổ chức thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan phải có trách nhiệm xin lỗi theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp bất khả kháng.

Điều 8. Nộp phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính

1. Cá nhân, tổ chức có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính và nghĩa vụ tài chính khác theo quy định pháp luật khi thực hiện thủ tục hành chính. Phương thức nộp thực hiện theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định pháp luật có liên quan.

2. Cá nhân, tổ chức đã nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính cùng với thời điểm nộp hồ sơ nhưng sau đó có yêu cầu dừng thực hiện thủ tục hành chính (xin rút lại hồ sơ) thì được xem xét hoàn trả phí, lệ phí đã nộp theo quy định pháp luật có liên quan.

Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp phối hợp thực hiện xác nhận việc hoàn trả lại phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính khác cho cá nhân, tổ chức đã nộp theo đề nghị của cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 9. Nguyên tắc, cách thức ghi, sử dụng các loại biểu mẫu trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Các biểu mẫu trong giải quyết thủ tục hành chính được nêu cụ thể tại Phụ lục kèm theo Quy chế này.

2. Việc thiết kế, nguyên tắc, cách thức ghi, sử dụng các loại biểu mẫu trong giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 11, Điều 12 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP, Quy chế này và một số quy định cụ thể như sau:

a) Toàn bộ thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính phải được cập nhật vào hồ sơ điện tử giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và lưu giữ trong hồ sơ công việc theo quy định của pháp luật hiện hành.

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

c) Đối với Mẫu số 06 (Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ)

Cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc tại Bộ phận Một cửa cập nhật quy trình chuyển xử lý, giải quyết thủ tục hành chính vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, trong đó ký và ghi rõ họ tên, ghi rõ thời gian giao, nhận khi tiếp nhận, xử lý, giải quyết đối với từng hồ sơ thủ tục hành chính.

Không phải lập, in và chuyển Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ trong các trường hợp: Hồ sơ thủ tục hành chính quy định phải trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ, ngay trong ngày làm việc hoặc trong 01 ngày làm việc; hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình (không có yêu cầu hồ sơ giấy); hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình liên thông phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan đã được cập nhật kịp thời, đầy đủ tiến độ, kết quả tham gia ý kiến vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

d) Đối với các biểu mẫu gồm: Mẫu số 04 (Thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả); Mẫu số 08 (Thông báo bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ); Mẫu số 09 (Thông báo trả hồ sơ); Mẫu số 10 (Văn bản xin lỗi): Lãnh đạo cơ quan, đơn vị có thẩm quyền đang trực tiếp xử lý, thẩm định tại các bước của quy trình giải quyết thủ tục hành chính hoặc ủy quyền cho cơ quan, đơn vị cấp dưới có thẩm quyền trực tiếp ký ban hành thông báo.

Trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của từ 02 (hai) cơ quan, đơn vị trở lên: (i) Cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết thủ tục hành chính phải gửi văn bản thông báo cho Bộ phận Một cửa cơ quan tiếp nhận hồ sơ đầu vào về lý do chậm giải quyết, biện pháp khắc phục và thời hạn giải quyết xong. (ii) Bộ phận Một cửa cơ quan tiếp nhận hồ sơ đầu vào căn cứ vào văn bản thông báo và quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thực hiện

xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả theo đúng quy định. (iii) Đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản thông báo ý kiến của Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh gửi đến cơ quan trình; cơ quan trình hồ sơ có trách nhiệm thực hiện xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả theo đúng quy định.

3. Các trường hợp xin lỗi và quy trình xin lỗi cá nhân, tổ chức

a) Đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ thủ tục hành chính quá 01 (một) lần.

b) Giải quyết công việc không đúng thời gian theo quy định, dẫn đến hồ sơ thủ tục hành chính bị trễ hẹn so với thời gian ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

c) Vi phạm các quy định của pháp luật hiện hành về thực thi công vụ, văn hóa công sở, văn hóa giao tiếp, dẫn đến gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

d) Các văn bản xin lỗi nêu trên được cơ quan, đơn vị gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa, niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; đồng thời được cập nhật vào hồ sơ điện tử giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 10. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (bản giấy, điện tử) thực hiện theo quy định tại khoản 6 Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và hướng dẫn của Sở Nội vụ.

Điều 11. Tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

Việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện đánh giá theo quy định tại các Điều 29, 30, 31, 32, 33, 34 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và pháp luật hiện hành.

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Áp dụng trình tự rút gọn về xử lý văn bản đến đối với hồ sơ thủ tục hành chính

a) Việc tiếp nhận các hồ sơ, giấy tờ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được thực hiện tại Bộ phận Một cửa không áp dụng chế độ tiếp nhận văn bản đến theo quy định pháp luật về công tác văn thư tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

b) Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính khi nhận được hồ sơ, giấy tờ từ Bộ phận Một cửa chuyển đến, phải xử lý chuyển ngay cho cán bộ, công chức, viên chức để tham mưu giải quyết, không phải đăng ký vào sổ văn thư tại cơ quan, đơn vị để rút ngắn tối đa thời gian xử lý hồ sơ.

Điều 13. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị và Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Các sở, ban ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã và cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm:

a) Tổ chức triển khai, quán triệt, thông tin, tuyên truyền việc thực hiện nghiêm túc các quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

b) Thường xuyên rà soát, sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới theo thẩm quyền hoặc tham mưu, trình cơ quan, người có thẩm quyền ban hành quyết định kiện toàn người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

c) Theo dõi, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện đúng quy trình tiếp nhận, chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

d) Bố trí kinh phí tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong dự toán ngân sách theo quy định về ngân sách nhà nước.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm:

a) Chủ trì, triển khai và phối hợp theo dõi, đôn đốc, kiểm tra định kỳ, đột xuất việc thực hiện và tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình, kết quả thực hiện Quy chế này.

b) Hướng dẫn thực hiện các biểu mẫu liên quan đến việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh theo quy định.

c) Phối hợp với cơ quan liên quan tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quyết định phê duyệt người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị và địa phương thực hiện cử, kiện toàn về nhân sự làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

d) Phối hợp với các sở, ban ngành, địa phương hướng dẫn, tập huấn nghiệp vụ thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Quy chế này và quy định pháp luật liên quan.

3. Sở Nội vụ có trách nhiệm

a) Chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh về các chế độ, chính sách theo quy định đối với cán bộ, công chức, viên chức (nếu có) làm việc tại Bộ phận Một cửa.

b) Hướng dẫn lưu trữ hồ sơ, dữ liệu điện tử thủ tục hành chính.

c) Chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành cơ chế động viên, khích lệ, quy hoạch đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp dựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức.

4. Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương, các cơ quan, đơn vị có liên quan: Thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa theo quy định và phối hợp với cơ quan nhà nước ở địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

Điều 14. Tổ chức thực hiện

1. Thủ trưởng các sở, ban ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm theo dõi, chỉ đạo và chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định của pháp luật, quy định tại Quy chế này.

2. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc, thay đổi về nội dung quy định cần sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, các cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế cho phù hợp./.

Phụ lục
CÁC BIỂU MẪU TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
*(Ban hành kèm theo Quy chế tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa
trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa)*

Ký hiệu	Tên biểu mẫu	Cơ quan/người thực hiện
Mẫu số 01	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả	Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã
Mẫu số 02	Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ	Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã
Mẫu số 03	Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ	Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã
Mẫu số 04	Thông báo xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết	Cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính
Mẫu số 05	Thông báo dừng giải quyết hồ sơ	Tổ chức, cá nhân; Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã
Mẫu số 06	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ	Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã; cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính
Mẫu số 07	Sổ theo dõi hồ sơ	Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã
Mẫu số 08	Thông báo bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ	Cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính
Mẫu số 09	Thông báo trả hồ sơ	Cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính
Mẫu số 10	Văn bản xin lỗi	Cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính

**TÊN CƠ QUAN CẤP TỈNH/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH
CÔNG CẤP TỈNH/CẤP XÃ**

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

Mã số hồ sơ:....

(Mã vạch)

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

(Liên: Lưu/Giao tổ chức, cá nhân)

Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã:

Tiếp nhận hồ sơ của tổ chức/cá nhân:

Số định danh của tổ chức/cá nhân:.....

Địa chỉ:

Số điện thoại của chủ hồ sơ:

Số điện thoại của người được ủy quyền:.....

Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.

2.

Số lượng hồ sơ: (bộ).....

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

Thời gian nhận hồ sơ: ... giờphút, 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, Quyền số: Số thứ tự: (nếu có)

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
(Ký/ký số và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

1. Khi nhận kết quả đề nghị tổ chức, cá nhân mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả và CCCD/CC; trường hợp đi nhận thay kết quả phải có giấy giới thiệu của đơn vị hoặc giấy ủy quyền/hợp đồng ủy quyền theo quy định pháp luật.
2. Đối với những hồ sơ có thu phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính đề nghị tổ chức, cá nhân hoàn thành trước khi nhận kết quả.
3. Số điện thoại liên hệ của Trung tâm Phục vụ hành chính cấp tỉnh/cấp xã: 0255 ...
4. **Tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ thông qua các cách thức sau:**
 - Truy cập vào địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn>
 - Tra cứu thông qua ứng dụng Zalo:
 - + Hành chính công tỉnh Khánh hòa.
 - + Quét mã QR Code trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

TÊN CƠ QUAN CẤP TỈNH/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH/CẤP XÃ

Số:/PBS

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

....., ngày tháng năm

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

(Liên: Lưu/Giao khách hàng)

Hồ sơ của tổ chức/cá nhân:

Mã số định danh của tổ chức/cá nhân:.....

Địa chỉ:

Số điện thoại Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

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

STT	Thành phần hồ sơ	Số lượng		
		Bản chính	Bản sao có công chứng/chứng thực	Bản photo
1				
2				
3				
4				
5				

Lý do:

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc tổ chức/cá nhân đến Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xãhoặc liên hệ với công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ qua số điện thoại của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã: 0255..... để được hướng dẫn./.

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký/ký số và ghi rõ họ tên)

**TÊN CƠ QUAN CẤP TỈNH/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH/CẤP XÃ**

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

Số:/PTC

....., ngày tháng năm

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

(Liên: Lưu/Giao khách hàng)

Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã:.....tiếp nhận hồ sơ của
tổ chức/cá nhân:.....

Số định danh của tổ chức/cá nhân:.....

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:

Mã số hồ sơ (nếu có):

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, kiểm tra hồ sơ của tổ chức/cá nhân, Trung tâm Phục vụ hành chính công
cấp tỉnh/cấp xã:.....nhận thấy hồ sơ không đủ điều kiện để tiếp nhận giải
quyết; lý do *(nêu cụ thể lý do từ chối theo quy định pháp luật)*.

Xin thông báo cho tổ chức/cá nhân biết và phối hợp thực hiện./.

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

*(Ký và ghi rõ họ tên trong
trường hợp nộp hồ sơ trực tiếp)*

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký/ký số và ghi rõ họ tên)

TÊN CƠ QUAN CẤP TỈNH/CẤP XÃ
TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
GIẢI QUYẾT TTHC

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

Số:/TBXL-(Cơ quan)

....., ngày tháng năm

THÔNG BÁO XIN LỖI VÀ ĐỀ NGHỊ GIA HẠN THỜI GIAN GIẢI QUYẾT

Kính gửi: Tổ chức/cá nhân.....

Ngày/...../.....(tên cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã:.....tiếp nhận hồ sơ của tổ chức/cá nhân:.....; số định danh tổ chức/cá nhân.....; địa chỉ.....đề nghị giải quyết thủ tục hành chính:

Mã số hồ sơ.....; thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: ngày...../...../.....

Trong quá trình giải quyết hồ sơ, vì lý do.....

Nên (tên cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC)chưa thể trả kết quả giải quyết hồ sơ theo đúng thời hạn nêu trên.

(Tên cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC) chân thành xin lỗi và xin được hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức/cá nhân:.....vào ngày...../...../.....; trường hợp nếu có kết quả sớm hơn so với thời gian hẹn trả (tên cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC) sẽ chủ động thông báo cho tổ chức/cá nhân.....biết để thực hiện.

(Tên, cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC) trân trọng thông báo và mong nhận được sự thông cảm của tổ chức/cá nhân..... vì sự chậm trễ này./.

Nơi nhận:

- Tổ chức/cá nhân;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã;
-;
- Lưu:

LÃNH ĐẠO CƠ QUAN

(Ký/ ký số, đóng dấu)

**TÊN CƠ QUAN CẤP TỈNH/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH/CẤP XÃ**

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

Số:/TBD-(Cơ quan)

....., ngày tháng năm

THÔNG BÁO DỪNG GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã:đã tiếp nhận hồ sơ của tổ chức/cá nhân:.....

Số định danh của tổ chức/cá nhân:.....

Địa chỉ:.....

Mã số hồ sơ:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua kiểm tra, đến nay mã số hồ sơ..... chưa có quyết định giải quyết thủ tục hành chính hoặc có văn bản thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Theo đề nghị ngày....tháng... năm.... của tổ chức/cá nhân..... về việc dừng thực hiện hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, lý do....., Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã..... thông báo dừng giải quyết hồ sơ nêu trên.

Đề nghị tổ chức/cá nhân liên hệ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã..... để nhận lại hồ sơ giấy và phí, lệ phí đã nộp (nếu có).

Xin thông báo cho tổ chức/cá nhân được biết.

Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã
(Ký/ký số, ghi rõ họ tên)

-
1. Việc trả lại hồ sơ giấy, phí, lệ phí đã nộp thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.
 2. Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến thì được yêu cầu dừng hoặc điều chỉnh nội dung hồ sơ thông qua chức năng của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

TÊN CƠ QUAN CẤP TỈNH/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH/CẤP XÃ

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

Mã số hồ sơ:

....., ngày tháng năm

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Ngày tiếp nhận hồ sơ:/...../.....; Ngày hẹn trả kết quả: /..... /.....

Cơ quan (đơn vị) giải quyết hồ sơ:

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:

TÊN CƠ QUAN/ PHÒNG BAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		Kết quả giải quyết hồ sơ (Trước hạn/ đúng hạn/ quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao: Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã... 2. Nhận:	 giờ.... phút, ngày...tháng...năm....	 giờ.... phút, ngày...tháng...năm....		
	Người giao (Ký, ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký, ghi rõ họ tên)		
1. Giao: 2. Nhận:	 giờ.... phút, ngày ... tháng ... năm			
	Người giao (Ký, ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký, ghi rõ họ tên)		
1. Giao: 2. Nhận:	 giờ.... phút, ngày ... tháng ... năm			
	Người giao (Ký, ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký, ghi rõ họ tên)		
1. Giao: 2. Nhận: Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã...	 giờ.... phút, ngày...tháng...năm....	 giờ.... phút, ngày...tháng...năm....		
	Người giao (Ký, ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký, ghi rõ họ tên)		
1. Giao: Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã... 2. Nhận: Tổ chức/cá nhân	 giờ.... phút, ngày ... tháng ... năm (Ngày, giờ nhận kết quả thực tế)			
	Người giao (Ký, ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký, ghi rõ họ tên)		

TÊN CƠ QUAN CẤP TỈNH/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH/CẤP XÃ

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

Số:.../TPVHCC cấp tỉnh/cấp xã

....., ngày tháng năm

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

STT	Mã số 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	9	10	11

Ghi chú:

- Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa trong trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định phải mở sổ theo dõi hồ sơ.
- Cột 9: Ghi ngày trả kết quả thực tế.
- Cột 10: Nhận trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã hoặc nhận qua đường bưu điện.
- Cột 11: Dành cho trường hợp nhận kết quả trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã.

UBND TỈNH/UBND XÃ
TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
GIẢI QUYẾT TTHC

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

Số:/TBBS-(Cơ quan)

....., ngày tháng năm

THÔNG BÁO BỔ SUNG, HOÀN THIỆN LẠI HỒ SƠ

Ngày /.... /....., quày Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của (tên cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xãtiếp nhận hồ sơ của tổ chức/cá nhân.....; mã định danh của tổ chức/cá nhân.....; địa chỉ.....

Mã số hồ sơ:; thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: ngày..... /...../.....

Nội dung đề nghị giải quyết thủ tục hành chính:

Sau khi xem xét hồ sơ, (tên cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC)nhận thấy hồ sơ của tổ chức/cá nhânchưa đảm bảo theo quy định. Lý do:

.....

(Tên cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC) trân trọng đề nghị tổ chức/cá nhân.....bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, cụ thể như sau:

1.(theo quy định tại (văn bản quy định))

2.(theo quy định tại..... (văn bản quy định))

3.(theo quy định tại..... (văn bản quy định))

Hồ sơ bổ sung, hoàn thiện đề nghị tổ chức/cá nhân cập nhật, bổ sung vào mã số hồ sơ:..... trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc gửi về Quầy tiếp nhận hồ sơ của (tên cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã **trước ngày**...../...../..... để được giải quyết theo đúng quy định.

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, tổ chức/cá nhân..... đến Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xãhoặc liên hệ với công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ qua số điện thoại của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã (số điện thoại)..... để được hướng dẫn./.

Nơi nhận:

- Tổ chức/cá nhân;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã;
-
-
- Lưu:

LÃNH ĐẠO CƠ QUAN

(Ký/ký số, đóng dấu)

UBND TỈNH/UBND XÃ
TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ GIẢI
QUYẾT TTHC

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

Số:/TB-(Cơ quan)

....., ngày tháng năm

THÔNG BÁO TRẢ HỒ SƠ

Ngày /..... /....., quày Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của (*tên cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC*) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xãtiếp nhận hồ sơ của tổ chức/cá nhân.....; mã định danh của tổ chức/ cá nhân.....; địa chỉ.....

Mã số hồ sơ:; thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: ngày..... /...../.....

Nội dung đề nghị giải quyết thủ tục hành chính:

Qua xem xét, thẩm định hồ sơ nêu trên, (*tên cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC*) nhận thấy hồ sơ của tổ chức/cá nhân..... không đủ điều kiện để được giải quyết theo quy định của pháp luật. Cụ thể, căn cứ theo quy định tại:.....

Mời tổ chức/cá nhân đăng nhập tài khoản định danh điện tử và truy cập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia để biết thông tin hoặc đến (hoặc liên hệ) tại quày tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của (*tên cơ quan, đơn vị*) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã..... để nhận lại hồ sơ (đối với hồ sơ nộp trực tiếp/quia bưu chính).

(*Kèm theo toàn bộ hồ sơ đã tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã.....*)

Nơi nhận:

- Tổ chức/cá nhân;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã;
-
-
- Lưu:

LÃNH ĐẠO CƠ QUAN

(Ký/ký số, đóng dấu)

UBND TỈNH/UBND XÃ
TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ GIẢI
QUYẾT TTHC

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

Số:/TB-(Cơ quan)

....., ngày tháng năm

THÔNG BÁO PHIẾU XIN LỖI

Kính gửi:

Ngày /..... /..... , quày Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của (*tên cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC*) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xãtiếp nhận hồ sơ của tổ chức/cá nhân.....; mã định danh của tổ chức/ cá nhân.....; địa chỉ.....
Mã số hồ sơ:; thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: ngày..... /...../

Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, (*ông/bà.....thuộc cơ quan, đơn vị.....*) đã có hành vi....., gây phiền hà cho Ông/Bà/Tổ chức).

(*tên cơ quan, đơn vị*) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức; đồng thời sẽ xử lý theo đúng quy định đối với trách nhiệm của (*ông/bà.....thuộc cơ quan, đơn vị.....*) và cam kết sẽ nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới.

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự phiền hà này./.

Nơi nhận:

- Tổ chức/cá nhân;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/cấp xã;
-
-
- Lưu:

LÃNH ĐẠO CƠ QUAN

(Ký/ký số, đóng dấu)