

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

Số: 58 /QĐ-BYT

Hà Nội, ngày 10 tháng 01 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH**Về việc sửa đổi, bổ sung Quy chế tổ chức và hoạt động của
Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính
theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ Y tế****BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ**

Căn cứ Nghị định số 75/2017/NĐ-CP ngày 20 tháng 6 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;

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;

Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 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 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;

Căn cứ Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 5476/QĐ-BYT ngày 21/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về triển khai thực hiện Đề án triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Y tế (thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ);

Căn cứ Quyết định số 07/QĐ-BYT ngày 04 tháng 01 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ Y tế;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Bộ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này sửa đổi, bổ sung Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ Y tế.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 3148/QĐ-BYT ngày 20/7/2020 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ Y tế.

Điều 3. Các ông (bà) Chánh Văn phòng Bộ; Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ; Thủ trưởng các đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Đ/c Bộ trưởng (để b/c);
- Các Đ/c Thứ trưởng;
- Các Vụ, Cục: TCCB, KHTC, TTKT, BHYT, BMTE, HTQT, TBCT, K2ĐT, QLD, YDCT, YTDP, KCB, ATTP, VPB (để thực hiện);
- Công thông tin điện tử Bộ Y tế;
- Lưu: VT, VPB6.

**KT.BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG****Đỗ Xuân Tuyên**

BỘ Y TẾ**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc****QUY CHẾ****Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ Y tế**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 58 /QĐ-BYT ngày 10 tháng 01 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Y tế)

Chương I**QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ Y tế (sau đây gọi tắt là Bộ phận Một cửa).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với đơn vị, cá nhân thuộc Bộ Y tế có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết TTHC.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa và các cơ quan có thẩm quyền trong giải quyết TTHC tại Bộ Y tế.

2. Việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.

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

4. Quá trình giải quyết TTHC được theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

6. Công chức, cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.

7. Công chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC; tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC phải chấp hành nghiêm quy định của pháp luật và Quy chế này.

Điều 4. Những hành vi không được thực hiện

Công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa không được thực hiện các hành vi sau đây:

1. Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.

2. Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ; nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.

3. 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 TTHC.

4. 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.

5. Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết TTHC hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật.

6. Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận Một cửa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

7. Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết TTHC.

8. Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với Quy chế văn hóa công sở.

9. Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

Điều 5. Địa điểm, thời gian làm việc của Bộ phận Một cửa

1. Địa điểm: Tại trụ sở Bộ Y tế (138A Phố Giảng Võ, Phường Kim Mã, Quận Ba Đình, Thành phố Hà Nội).

2. Thời gian làm việc: Từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần, trừ ngày nghỉ lễ theo quy định.

a) Buổi sáng: Từ 08h00 đến 12h00.

b) Buổi chiều: Từ 13h00 đến 17h00.

Điều 6. Trang thiết bị của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa được bố trí trang thiết bị bao gồm: máy lấy số tự động, máy tính có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến; camera theo dõi khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa; máy photocopy; máy in; máy quét; điện thoại cố định; tủ tài liệu; bàn làm việc; ghế ngồi và các trang thiết bị cần thiết khác để đáp ứng nhu cầu làm việc.

2. Trang thiết bị được bố trí khoa học, thuận lợi cho giao dịch hành chính, tra cứu thông tin, tra cứu kết quả, nộp hồ sơ và nhận kết quả của tổ chức, cá nhân.

Chương II **CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA;** **CƠ CẤU TỔ CHỨC BỘ PHẬN MỘT CỬA**

Điều 7. Vị trí và chức năng của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa là đơn vị thuộc Văn phòng Bộ Y tế làm đầu mối tập trung thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả, hướng dẫn, giám sát, đôn đốc việc giải quyết TTHC của tổ chức và cá nhân theo quy định tại Bộ Y tế; tham gia đề xuất các giải pháp nhằm cải cách TTHC, hiện đại hóa nền hành chính, trong đó tập trung đơn giản hóa TTHC và ứng dụng công nghệ thông tin nhằm tin học hóa tất cả giao dịch hành chính trong giải quyết TTHC và thực hiện cung cấp các dịch vụ công trực tuyến

mức độ cao tại Bộ phận Một cửa.

2. Bộ phận Một cửa chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức và công tác của Văn phòng Bộ, đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Điều 8. Nhiệm vụ của Bộ phận Một cửa

1. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục TTHC, thành phần hồ sơ TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa theo Quyết định của Bộ trưởng Bộ Y tế; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC công khai bằng phương tiện điện tử.

2. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC; tiếp nhận hồ sơ TTHC; chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí giải quyết TTHC (nếu có) theo quy định.

3. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

4. Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

5. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo Lãnh đạo Bộ xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân.

6. Phối hợp với các đơn vị có liên quan xây dựng và thường xuyên cập nhật Quy trình tiếp nhận, luân chuyển, bàn giao, số hóa và lưu trữ hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC.

7. Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Quyền hạn của Bộ phận Một cửa

1. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết TTHC tại Bộ Y tế đảm bảo đúng pháp luật, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền. Định kỳ hàng tuần/hàng tháng tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Bộ tình hình thực hiện nhiệm vụ của các Đơn vị.

2. Đề nghị các đơn vị có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC.

3. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; yêu cầu các đơn vị giải quyết TTHC cung cấp thông tin về tiến độ giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

4. Theo dõi, nhận xét, đánh giá công chức của các đơn vị được cử đến công tác tại Bộ phận Một cửa về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan.

5. Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

6. Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế (địa chỉ: <https://dichvucong.moh.gov.vn/web/guest/trang-chu>); tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này.

7. Thực hiện các quyền hạn khác được giao theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Cơ cấu tổ chức và biên chế của Bộ phận Một cửa

1. Biên chế chuyên trách:

a) Phó Chánh Văn phòng Bộ phụ trách Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính làm Trưởng Bộ phận Một cửa.

b) Cấp phó của người đứng đầu Bộ phận Một cửa là Trưởng Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính.

c) 01 Công chức Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Biên chế không chuyên trách:

a) Là công chức của các Vụ, Cục, Tổng cục, Thanh tra Bộ được cử làm việc tại Bộ phận Một cửa để tiếp nhận và xử lý, giải quyết hồ sơ, TTHC. Thời gian điều động về làm việc tại Bộ phận Một cửa tối thiểu từ 01 năm.

b) Các công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa thuộc biên chế của các Vụ, Cục chức năng là những người có năng lực, trình độ, kinh nghiệm, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ theo quy định.

Điều 11. Trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận Một cửa

a) Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Bộ trưởng về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa.

Được thừa lệnh Bộ trưởng ký các văn bản đơn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết TTHC; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

b) Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Trưởng Bộ phận Một cửa làm việc với các cơ quan, đơn vị có TTHC được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị.

c) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, giao tiếp của công chức được cử làm việc tại Bộ phận Một cửa; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan, đơn vị cử người thay công chức, viên chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, giao tiếp không đúng quy chế

văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

d) Công khai tại Bộ phận Một cửa và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế đầy đủ họ tên, chức danh, số điện thoại của toàn bộ thành viên làm việc tại Bộ phận Một cửa. Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử công chức xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo được biết.

e) Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan, đơn vị có thẩm quyền cử công chức, viên chức đến Bộ phận Một cửa để kịp thời tăng, giảm số lượng công chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp công chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

g) Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, công chức xảy ra tại Bộ phận Một cửa.

f) Quản lý, trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Bộ phận Một cửa theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết TTHC, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

i) Thực hiện các nhiệm vụ đột suất khác do Bộ trưởng phân công.

2. Trách nhiệm của Phó Trưởng Bộ phận Một cửa

Phó Trưởng Bộ phận Một cửa có trách nhiệm giúp Trưởng Bộ phận Một cửa trong quá trình quản lý và điều hành hoạt động của Bộ phận Một cửa; chịu trách nhiệm trước Trưởng Bộ phận Một cửa về nhiệm vụ được phân công.

3. Trách nhiệm của công chức thường trực

a) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa đầy đủ, rõ ràng, chính xác.

b) Hỗ trợ công chức các đơn vị được cử làm việc tại Bộ phận Một cửa trong quá trình tiếp nhận, chuyển hồ sơ, văn bản trao đổi và trả kết quả giải quyết TTHC trong trường hợp có yêu cầu bằng văn bản của các đơn vị.

c) Đầu mối quản trị Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế; tổng hợp, định kỳ hàng tuần/hàng tháng báo cáo tình hình thực hiện nhiệm vụ của các đơn vị để Trưởng Bộ phận Một cửa báo cáo Lãnh đạo Bộ.

d) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với công chức, cơ quan có thẩm quyền trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân và theo dõi kết quả giải quyết của các đơn vị.

e) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến quy trình giải quyết TTHC; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tiễn.

g) Thực hiện các nhiệm vụ khác do Trưởng Bộ phận Một cửa phân công.

4. Trách nhiệm của công chức các Vụ, Cục làm việc tại Bộ phận Một cửa

a) Hướng dẫn, tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ giải quyết TTHC theo quy định; theo dõi, đôn đốc và trả kết quả đúng hạn cho các tổ chức, cá nhân. Việc hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác, đảm bảo cá nhân, tổ chức chỉ phải bổ sung hồ sơ một lần.

b) Cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế, in phiếu tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC trả cho tổ chức, cá nhân.

c) Chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc các đơn vị chuyên môn về tiến độ giải quyết TTHC, gửi thư xin lỗi các tổ chức, cá nhân và hẹn lại ngày trả kết quả (nếu hồ sơ giải quyết TTHC không đúng thời hạn quy định); báo cáo kịp thời lãnh đạo đơn vị nếu có hồ sơ chuẩn bị đến thời hạn trả và hồ sơ đã quá hạn theo quy định.

d) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến quy trình giải quyết TTHC; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền đề sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tiễn.

e) Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ có tác phong, thái độ lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có hành vi vi phạm khác; mặc đồng phục và đeo thẻ theo quy định; không được thực hiện hành vi quy định tại Điều 4 của Quy chế này.

g) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

5. Trường hợp công chức đầu mối của các đơn vị nghỉ vì lý do khách quan hoặc chủ quan (nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác,...) thì cán bộ dự phòng sẽ thay thế đảm nhiệm công việc tại Bộ phận Một cửa để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

Chương III QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 12. Tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính

1. Khi có hồ sơ giải quyết TTHC (hồ sơ) gửi đến qua đường bưu chính, công chức thường trực tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thông báo cho công chức của đơn vị có TTHC làm việc tại Bộ phận Một cửa để tiếp nhận hồ sơ.

2. Hồ sơ thuộc lĩnh vực chuyên môn nào thì công chức của đơn vị có TTHC làm việc tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ. Trường hợp công chức của đơn vị có TTHC vắng mặt, công chức thường trực tại Bộ phận Một cửa nhận hồ sơ thay thì trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu còn chưa rõ về TTHC mà cá nhân, tổ chức yêu cầu giải quyết, thì công chức nhận thay phải trao đổi cụ thể với của đơn vị có TTHC. Trường hợp đã trao đổi nhưng vẫn chưa rõ thì Lãnh đạo của đơn vị có TTHC có trách nhiệm cử công chức khác phụ trách lĩnh vực chuyên môn trực tiếp xuống phối hợp tiếp nhận hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, chính xác của hồ sơ tiếp nhận.

3. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc qua dịch vụ bưu chính khác, công chức của đơn vị có TTHC làm việc tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra 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 TTHC Bộ Y tế (địa chỉ: <https://dichvucong.moh.gov.vn/web/guest/trang-chu>).

a) Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Y tế thì hướng dẫn cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức của đơn vị có TTHC làm việc tại Bộ phận Một cửa trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân và hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung hoàn thiện hồ sơ một lần đầy đủ, chính xác và nêu rõ lý do theo mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức của đơn vị có TTHC làm việc tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

d) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định thì công chức của đơn vị có TTHC làm việc tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ in, chuyển Giấy tiếp nhận và hẹn ngày trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

Trường hợp hồ sơ được gửi thông qua dịch vụ bưu chính công ích đến Bộ Y tế (văn thư Bộ) hoặc đến các đơn vị có TTHC, văn thư Bộ hoặc các đơn vị có TTHC có trách nhiệm chuyển hồ sơ về Bộ phận Một cửa ngay trong ngày nhận được hồ sơ kèm theo bì thư (đựng hồ sơ) có dấu bưu điện đối với hồ sơ nhận trước 16h00 hoặc trước 09h00 ngày làm việc tiếp theo đối với hồ sơ nhận sau 16h00. Việc giao, nhận hồ sơ giữa văn thư Bộ, các đơn vị có TTHC với Bộ phận Một cửa được ghi vào Sổ theo dõi, trong đó ghi rõ giờ, ngày giao, nhận, chữ ký và họ tên đầy đủ của người giao, nhận.

4. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế, công chức của đơn vị có TTHC làm việc tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

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

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế như gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn tới người dân.

b) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức của đơn vị có TTHC làm việc tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 15 Quy chế này.

5. Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức của đơn vị có TTHC làm việc tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy chứng nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

6. Phương thức nộp phí, lệ phí

6.1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC đã được quy định (nếu có) theo các phương thức sau:

- a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của cơ quan có thẩm quyền.
- b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp thực hiện TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.
- c) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế.

6.2. Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn việc nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC bằng phương thức khác theo quy định của pháp luật nếu được cơ quan có thẩm quyền chấp thuận.

6.3. Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết TTHC hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết TTHC (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết TTHC, trừ trường hợp phí, lệ phí được xác định và nộp sau giải đoạn tiếp nhận hồ sơ TTHC của cá nhân, tổ chức.

6.4. Trong trường hợp nộp trực tuyến thì cơ quan, tổ chức nhận tiền phải thực hiện chuyển toàn bộ số tiền thu từ lệ phí vào ngân sách nhà nước theo đúng thời hạn được quy định của pháp luật chuyên ngành; đối với số tiền thu từ phí thì phải chuyển toàn bộ số tiền đã thu trong kỳ vào tài khoản phí chờ nộp ngân sách theo quy định của pháp luật chuyên ngành. Trường hợp chưa có quy định của pháp luật chuyên ngành thì thời hạn chuyển tiền vào ngân sách nhà nước trong 24 giờ tính từ thời điểm thanh toán, trừ trường hợp thực hiện thanh toán qua Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia, thực hiện theo quy định về thời gian làm việc áp dụng đối với Hệ thống này. Đối với thuế, bảo hiểm xã hội thực hiện theo quy định pháp luật về thuế và bảo hiểm xã hội.

Điều 13. Chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điều 14 Quy chế này, công chức của đơn vị có TTHC làm việc tại Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế.

2. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc qua dịch vụ bưu chính khác, sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu số 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này và chuyển hồ sơ đến các đơn vị có TTHC giải quyết. Việc chuyển hồ sơ phải được thực hiện ngay trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15h00 hàng ngày. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận Một cửa sau khi trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

Điều 14. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận Một cửa, các đơn vị có TTHC phân công công chức xem xét, thẩm định hồ sơ, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt kết quả giải quyết TTHC theo quy định.

2. Trường hợp TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế; trả kết quả giải quyết TTHC.

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

a) Cán bộ, công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế.

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế và lưu tại cơ quan giải quyết TTHC.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế hoặc thông báo các nội dung cho công chức của đơn vị có TTHC làm việc tại Bộ phận Một cửa biết.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo biểu mẫu 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

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

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế.

b) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

6. Các hồ sơ quy định tại khoản 3, 4 Điều này sau khi thẩm định, thẩm tra không đủ điều kiện giải quyết theo quy định của pháp luật, công chức báo cáo cấp có thẩm quyền thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo

mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

7. 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 thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa 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 số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, công chức của đơn vị có TTHC làm việc tại Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế; đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại.

Điều 15. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết TTHC gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải đảm bảo đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết xong TTHC.

2. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định phải được Bộ phận Một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại.

4. Sau khi có kết quả giải quyết, các Vụ, Cục chuyên môn có trách nhiệm chuyển hồ sơ trả kết quả về Bộ phận Một cửa; công chức của đơn vị có TTHC làm việc tại Bộ phận Một cửa cập nhật kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế trước khi trả cho tổ chức, cá nhân và thực hiện như sau:

a) Hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức qua tài khoản trực tuyến hoặc trả trực tiếp cho đại diện tổ chức, cá nhân đến nhận; trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính theo quy định.

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cán bộ chuyên môn giải quyết hồ sơ.

c) Đối với hồ sơ không giải quyết: các hồ sơ quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết TTHC liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

d) Đối với hồ sơ quá thời hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của đơn vị có TTHC xử lý bị quá hạn cho cá nhân, tổ chức.

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

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

5. Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế của cơ quan có thẩm quyền để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Chương IV **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ LIÊN QUAN** **TRIỂN KHAI BỘ PHẬN MỘT CỬA**

Điều 16. Trách nhiệm của Văn phòng Bộ

1. Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Bộ trưởng Bộ Y tế về hoạt động của Bộ phận Một cửa.

2. Tổng hợp tình hình tiếp nhận, chuyển hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa; tham mưu, đề xuất, báo cáo Lãnh đạo Bộ biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không bảo đảm thời gian và chất lượng; định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất làm việc với các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC để trao đổi công việc liên quan.

3. Làm việc với các cơ quan chức năng, tham mưu, đề xuất, báo cáo Lãnh đạo Bộ kiện toàn tổ chức, biên chế Bộ phận Một cửa cho phù hợp chức năng, nhiệm vụ được Bộ trưởng Bộ Y tế giao bổ sung.

4. Chỉ đạo theo dõi, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế; phối hợp với các cơ quan chức năng của Bộ Y tế bảo đảm kinh phí, trang thiết bị, cơ sở hạ tầng, mạng đảm bảo cho Bộ phận Một cửa hoạt động.

5. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân.

6. Thu phí, lệ phí giải quyết TTHC do các Vụ thực hiện.

7. Triển khai các nhiệm vụ khác liên quan đến Bộ phận Một cửa do Bộ trưởng giao.

8. Xây dựng dự toán kinh phí ngân sách hàng năm cho hoạt động của Bộ phận Một cửa gửi Vụ Kế hoạch - Tài chính để tổng hợp trình Lãnh đạo Bộ.

Điều 17. Trách nhiệm của các Vụ, Cục giải quyết thủ tục hành chính

1. Cử công chức (*gồm 01 công chức chính thức và 01 công chức dự phòng*) đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP làm việc tại Bộ phận Một cửa.

2. Chỉ đạo các Phòng/đơn vị được giao xử lý hồ sơ có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Bộ phận Một cửa trong quá trình giải quyết TTHC.

Theo dõi, kiểm tra việc giải quyết TTHC tại đơn vị theo quy định; chịu trách nhiệm trước Bộ trưởng về tiến độ giải quyết TTHC thuộc trách nhiệm của đơn vị mình.

3. Chỉ đạo cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết TTHC sử dụng phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Y tế để xử lý hồ sơ, cập nhật theo thời gian thực về tình trạng, tiến độ giải quyết hồ sơ bảo đảm kịp thời, đồng bộ trạng thái trên phần mềm nêu trên; thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa về lý do chậm giải quyết hồ sơ TTHC kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả theo quy định.

4. Xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với toàn bộ TTHC thuộc lĩnh vực được giao theo hướng tái cấu trúc, chuẩn hóa quy trình, thành phần hồ sơ, các biểu mẫu, thời gian thực hiện và các bộ phận cấu thành khác của TTHC đảm bảo nguyên tắc rõ việc, rõ người, rõ thời gian, rõ trách nhiệm, rõ kết quả.

5. Phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý công chức được cử đến Bộ phận Một cửa công tác; có phương án bố trí 01 lãnh đạo phụ trách để kịp thời giải quyết những công việc phát sinh tại Bộ phận Một cửa trong trường hợp công chức chính thức và công chức dự phòng không có mặt tại cơ quan để không làm gián đoạn việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút công chức từ Bộ phận Một cửa khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tăng, giảm hoặc quá ít (*nếu tạm thời rút công chức về thì phải trao đổi với Trưởng Bộ phận Một cửa để có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết*). Trường hợp công chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử công chức khác thay thế.

6. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm các quyền lợi của công chức được cử làm việc tại Bộ phận Một cửa.

7. Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét về quá trình công tác của công chức được cử làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

8. Tổ chức thu phí, lệ phí giải quyết TTHC do đơn vị thực hiện (*Đối với các Cục*).

Điều 18. Trách nhiệm của Cục Công nghệ thông tin

1. Phối hợp với các đơn vị có liên quan xây dựng quy trình điện tử đối với từng TTHC thuộc phạm vi, trách nhiệm của các đơn vị.

2. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan rà soát, nâng cấp, hoàn thiện cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin; nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Y tế xây dựng Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Y tế phục vụ giải quyết TTHC theo Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

3. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Bộ trưởng giao theo quy định.

Điều 19. Trách nhiệm của Vụ Kế hoạch - Tài chính

Trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt kinh phí ngân sách hàng năm cho hoạt động của Bộ phận Một cửa.

Điều 20. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân có yêu cầu thủ tục hành chính

1. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan theo quy định của pháp luật.

Phối hợp với cán bộ tại Bộ phận Một cửa khi cần làm rõ hoặc bổ sung các giấy tờ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

2. Khi yêu cầu giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa phải có giấy tờ hợp lệ (CCCD/CMTND) và các giấy tờ khác theo quy định; trường hợp được ủy quyền nộp hồ sơ và nhận kết quả phải có giấy ủy quyền của người có yêu cầu giải quyết TTHC.

3. Chấp hành nghiêm túc Nội quy của Bộ phận Một cửa; trang phục gọn gàng, sạch sẽ, phát ngôn lịch sự; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có).

4. Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của TTHC.

5. Hết giờ làm việc theo quy định, mọi công dân không có nhiệm vụ phải rời khỏi trụ sở Bộ phận Một cửa, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 21. Kinh phí thực hiện

1. Kinh phí hoạt động của Bộ phận Một cửa được dự toán trong tổng kinh phí chi thường xuyên cho hoạt động quản lý nhà nước của Văn phòng Bộ Y tế hàng năm theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

2. Ngoài kinh phí do ngân sách nhà nước bảo đảm, kinh phí hoạt động của Bộ phận Một cửa được trích từ các nguồn phí, lệ phí và các nguồn kinh phí hợp pháp khác đảm bảo đúng quy định.

Điều 22. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng Bộ, Cục Công nghệ thông tin, Vụ Kế hoạch - Tài chính và các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, các Vụ, Cục và các đơn vị có liên quan thuộc Bộ Y tế kịp thời phản ánh những vướng mắc, bất cập và đề xuất giải pháp, gửi về Văn phòng Bộ để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Bộ xem xét, quyết định./.

**KT.BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Đỗ Xuân Tuyên

BIỂU MẪU THEO DÕI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-BYT ngày tháng năm 2022
của Bộ trưởng Bộ Y tế)*

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

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

Mẫu số 01

**BỘ Y TẾ
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số: /BPTNTKQ

....., ngày tháng năm

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính Bộ Y tế

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.....

5.....

Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

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

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

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: 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:

- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả được lập thành 02 liên: 01 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 Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính Bộ Y tế.

- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính Bộ Y tế 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

BỘ Y TẾ
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.....

5.....

Lý do:

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với

Đồng chí 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

**BỘ Y TẾ
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

**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

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính Bộ Y tế

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

.....

Số điện thoại:

Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

.....

Qua xem xét, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính Bộ Y tế 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 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 Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính Bộ Y tế.

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

Mẫu số 04

**BỘ Y TẾ
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số: / PXL-...(3)....

....., ngày tháng năm

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....(4)

Ngày..... tháng..... năm, (2) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (TTHC): ...(5)... của(4).... ; hồ sơ mã số:

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

Tuy nhiên đến nay, (2) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của ...(4)... đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

Lý do:

.....

.....

.....

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của(4)....

Mong nhận được sự thông cảm của ...(4)... 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)

*** Giải thích:**

(1) Tên cơ quan, đơn vị cấp trên trực tiếp giải quyết TTHC;

(2) Cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC;

(3) Chữ viết tắt cơ quan giải quyết TTHC;

(4) Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC;

(5) Tên TTHC.

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

Mẫu số 05

BỘ Y TẾ
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số: / KSGQ-TN&TKQ

....., 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:

Ngày nhận:

Hẹn trả kết quả vào..... giờ..... phút, ngày..... tháng..... năm

Tên đơn vị	Thời gian giao nhận hồ sơ		Kết quả giải quyết hồ sơ (trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	Ghi chú
1. Giao: Bộ phận TN&TKQ	giờ....phút, ngày...../...../.....			
	Người giao	Người nhận		
2. Nhận:(1)				
1. Giao:(1)	giờ....phút, ngày...../...../.....			
	Người giao	Người nhận		
2. Nhận:(1)				
1. Giao:(1)	giờ....phút, ngày...../...../.....			
	Người giao	Người nhận		
2. Nhận:(1)				

*** Giải thích:** (1) Cơ quan, đơn vị giao, nhận hồ sơ

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

Số: / BPTN&TKQ

....., ngày tháng năm

Thuộc lĩnh vực:.....

[illegible]

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