

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Huế

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

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15;

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

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP 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 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ về Hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP 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 thành phố Huế;

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định ban hành Quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Huế.

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

Điều 2. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 26 tháng 12 năm 2025 và thay thế Quyết định số 45/2023/QĐ-UBND ngày 15 tháng 8 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế (nay là Ủy ban nhân dân thành phố Huế) về ban hành Quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành

chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thừa Thiên Huế (nay là Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Huế). Bãi bỏ toàn bộ Quyết định số 31/2019/QĐ-UBND ngày 03 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế.

Điều 3. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Thủ trưởng các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm soát TTHC (Văn phòng Chính phủ);
- Ban Thường vụ Thành Ủy;
- Thường trực HĐND thành phố;
- Chủ tịch và các Phó CT UBND thành phố;
- HĐND và UBND các xã, phường;
- VPUB: PCVP và các CV;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;
- Bưu điện thành phố Huế;
- Công báo thành phố Huế;
- Cổng Thông tin điện tử thành phố;
- Lưu: VT, KSTT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Khắc Toàn

QUY ĐỊNH

**Tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính
tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Huế**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 132/2025/QĐ-UBND)

Chương I CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, gồm:
 - Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã;
 - Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã;
 - Ban Quản lý Khu kinh tế, công nghiệp thành phố Huế;
 - Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương.
- Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính quy định tại khoản 1 Điều này.
- Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là tổ chức, cá nhân).
- Tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.
- Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng dịch vụ, nhân viên theo hợp đồng lao động được ký kết theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận và trả kết quả

- Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.
- Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất. Tổ chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại một đầu mối là Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố, trừ những thủ tục hành chính đặc thù do Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố quyết định.

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

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

5. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố không được yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm bất kỳ một loại giấy tờ nào khác ngoài danh mục thành phần hồ sơ.

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

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

8. 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.

9. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các thỏa thuận, điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

10. Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố làm việc theo giờ hành chính các ngày trong tuần từ thứ Hai đến thứ Sáu và sáng thứ Bảy, trừ các ngày lễ, tết theo quy định của pháp luật.

Chương II

PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 4. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi thành phố thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 14 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về việc 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.

Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi thành phố, bao gồm:

a) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố.

b) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn thành phố.

c) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương.

d) Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành giao cho địa phương tiếp nhận.

2. Đối với những thủ tục hành chính đặc thù Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố quyết định các thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố quy định tại Khoản 1 Điều này thì các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân thành phố được tiếp nhận tại đơn vị, nhưng phải cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố và phải áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết tương tự như quy định tại các Điều 7, 8, 9, 10, 11 của Quy định này.

Điều 5. Các hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính có quyền lựa chọn nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức sau đây:

- a) Trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố.
- b) Thông qua dịch vụ bưu chính đối với những thủ tục hành chính áp dụng cách thức nộp hồ sơ, nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân, qua người đại diện, ủy quyền theo quy định pháp luật.
- c) Trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với những thủ tục áp dụng cách thức thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố có trách nhiệm tuyên truyền, hỗ trợ, khuyến khích việc nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến để tiết kiệm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức và thực hiện mục tiêu chuyển đổi số quốc gia.

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

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố phải công khai đầy đủ, kịp thời toàn bộ thông tin về thực hiện thủ tục hành chính bằng màn hình điện tử để phục vụ tra cứu, tìm hiểu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính; kết hợp với việc công khai bằng các hình thức phù hợp khác để hướng dẫn cá nhân, tổ chức tìm hiểu, thực hiện thủ tục hành chính.

2. Trách nhiệm hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố:

a) Hướng dẫn cách tra cứu, tìm hiểu các thông tin về thực hiện thủ tục hành chính trên màn hình điện tử hoặc các hình thức khác tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố.

b) Nội dung hướng dẫn thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 16 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP; cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, trực tiếp, qua dịch vụ bưu chính và thanh toán trực tuyến.

3. Việc hướng dẫn cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua các cách thức sau:

a) Trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố hoặc bằng văn bản.

b) Trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của bộ, ban ngành và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

c) Tư vấn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố, công khai.

d) Bằng các bộ hồ sơ mẫu đặt tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố, bằng video mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức phù hợp khác.

4. Việc hướng dẫn bằng văn bản phải được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố. Người hướng dẫn phải chịu trách nhiệm hướng dẫn đầy đủ, chính xác và thống nhất một lần để cá nhân, tổ chức thực hiện theo quy định; trừ trường hợp cá nhân, tổ chức không thực hiện đúng theo nội dung đã hướng dẫn.

Điều 7. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính nhận theo cách thức được quy định tại điểm a, b khoản 1 Điều 5 Quy định này, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố kiểm tra tình trạng tài khoản định danh điện tử và xem xét tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ, cập nhật các bước thực hiện vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính nhận theo cách thức được quy định tại điểm c khoản 1 Điều 5 Quy định này, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 2 Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

3. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính được tính từ thời điểm hồ sơ đã được tiếp nhận đầy đủ, hợp lệ và được thể hiện trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố cấp 01 (một) Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Trường hợp thủ tục hành chính 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, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 9 Quy định này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

6. Trường hợp vì lý do khách quan dẫn đến số lượng hồ sơ nộp trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố tăng cao, vượt quá khả năng phục vụ, tiếp nhận trong buổi, trong ngày làm việc thì người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố có trách nhiệm thực hiện các biện pháp phù hợp để đảm bảo sự công bằng trong phục vụ, tiếp nhận hồ sơ và xử lý việc giải quyết thủ tục hành chính cho mọi cá nhân, tổ chức.

7. Đối với thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố phải thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, quy định tại Quy định này và các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt.

Điều 8. Chuyển hồ sơ cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 7 Quy định này, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, cụ thể như sau:

1. Người tiếp nhận có trách nhiệm chuyển dữ liệu hồ sơ (dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa) đến cơ quan, cá nhân có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố và chuyển ngay hồ sơ giấy ngay trong ngày làm việc theo đúng thời gian đã được phê duyệt trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính hoặc chuyển vào đầu giờ của ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

2. Hồ sơ giấy được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết phải đính kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (liên thứ hai), Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, trừ trường hợp hồ sơ được giải quyết trả kết quả ngay tại chỗ và hồ sơ trực tuyến toàn trình. Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải ghi đầy đủ thông tin ngày, giờ giao, nhận hồ sơ trên Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, sau đó luân chuyển hồ sơ trả lại cho Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố cùng với kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết quy định tại Điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính hoặc bằng cách thức phù hợp bảo đảm nhanh chóng, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

Trường hợp chuyển hồ sơ thủ tục hành chính có chứa tài liệu, vật chứa bí mật nhà nước giữa các cơ quan qua dịch vụ bưu chính thì thực hiện qua Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước theo quy định tại Quyết định số 32/2025/QĐ-TTg ngày 08 tháng 9 năm 2025 của Thủ tướng Chính phủ về Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước.

Điều 9. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố chuyển đến thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

3. Trường hợp tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính, cơ quan có thẩm quyền xử lý hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

4. Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được giao xử lý hồ sơ thực hiện theo quy định tại khoản 3 Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

5. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ hoặc lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình giải quyết, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

6. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại khoản 5 Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

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

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố thực hiện nhiệm vụ số hoá hồ sơ đồng thời xác định thứ tự các cơ

quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy đến cơ quan chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý hồ sơ, cung cấp kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có); thực hiện chuyển hồ sơ liên thông theo quy định đến cơ quan tham gia giải quyết tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của cơ quan tham gia; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;

Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông có trách nhiệm xử lý theo thẩm quyền, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, theo thứ tự được cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết. Cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan, đơn vị cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

8. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính.

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố thực hiện nhiệm vụ số hoá hồ sơ, đồng thời chuyển hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền xử lý và hồ sơ giấy đến cơ quan chủ trì giải quyết; cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý hồ sơ; thực hiện chuyển hồ sơ liên thông theo quy định đến các cơ quan tham gia giải quyết liên thông. Chuyển thông

tin trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố cho các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết liên thông để giám sát, đôn đốc.

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố chuyển hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy đến cơ quan chủ trì giải quyết; cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý hồ sơ; thực hiện chuyển hồ sơ liên thông theo quy định đến các cơ quan tham gia giải quyết liên thông. Chuyển thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố cho các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết liên thông để giám sát, đôn đốc.

c) Cơ quan tham gia giải quyết liên thông xử lý hồ sơ theo quy định tại khoản 1, 2, 3, 4, 5 Điều này; chuyển kết quả giải quyết cho cơ quan chủ trì giải quyết để gửi cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

9. Trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành Trung ương được giao tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố tiếp nhận và chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan chủ trì giải quyết.

b) Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý hồ sơ; chuyển kết quả giải quyết cho Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

10. Các hồ sơ quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này) gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố và trong Sổ theo dõi hồ sơ (Mẫu số 07 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này). Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

11. Trường hợp không thể giải quyết thủ tục hành chính theo đúng thời gian quy định, trong thời hạn chậm nhất 01 (một) ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và gửi Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này) cho tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian xin gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả tối đa bằng thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố điều chỉnh, cập nhật lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử hoặc tin nhắn điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 10. Dừng thực hiện thủ tục hành chính

Trường hợp yêu cầu dừng thực hiện thủ tục hành chính (xin rút hồ sơ thủ tục hành chính) thì cá nhân, tổ chức và cơ quan, cấp có thẩm quyền và Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố thực hiện theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Điều 7 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP và quy định tại Quy định này. Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố có trách nhiệm kiểm tra và xác nhận nội dung yêu cầu dừng thực hiện thủ tục hành chính trước khi trả lại hồ sơ cho cá nhân, tổ chức. Thông báo dừng giải quyết hồ sơ thực hiện theo Mẫu số 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

Điều 11. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính

1. Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lưu trữ hồ sơ thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

1. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính chuyển kết quả giải quyết (có kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ) cho Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố chậm nhất trước 02 (hai) giờ so với giờ hẹn trả ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

Việc chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính và hồ sơ liên quan (nếu có) được thực hiện bằng cách chuyển trực tiếp hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích nhưng phải đảm bảo tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ, tài liệu.

Điều 12. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong việc chậm trả kết quả

Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong việc chậm trả kết quả chịu trách nhiệm theo quy định tại Điều 23 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 13. Phương thức nộp phí, lệ phí

Phương thức nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác thực hiện theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Chương III

CÔNG TÁC KIỂM TRA, BÁO CÁO

Điều 14. Công tác kiểm tra, báo cáo

1. Định kỳ 01 tháng một lần, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố tổng hợp kết quả tiến độ giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành để báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Định kỳ 06 tháng một lần, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố phối hợp với các sở, ban, ngành, các đơn vị liên quan để đánh giá kết quả, rút kinh nghiệm và nâng cao chất lượng, hiệu quả của cơ chế phối hợp trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính (có ghi nhận bằng văn bản).

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố có trách nhiệm báo cáo Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố về tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính định kỳ hằng quý, hằng năm để tổng hợp vào số liệu báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính của thành phố.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM THI HÀNH

Điều 15. Trách nhiệm thi hành

1. Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, các cơ quan Trung ương đóng tại địa phương có trách nhiệm tổ chức quán triệt nội dung Quy định này đến công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý, tập trung vào các đối tượng trực tiếp tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy định này; định kỳ hằng năm hoặc đột xuất báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

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