

TTĐT(2)

**CHÍNH PHỦ**

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

Số: 61/2018/NĐ-CP

Hà Nội, ngày 23 tháng 4 năm 2018

|                                  |                       |
|----------------------------------|-----------------------|
| CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ CHÍNH PHỦ |                       |
| ĐẾN                              | Giờ: ... 5 ...        |
|                                  | Ngày: ... 27/4/18 ... |

**NGHỊ ĐỊNH**

**Về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông  
trong giải quyết thủ tục hành chính**

*Căn cứ Luật tổ chức Chính phủ ngày 19 tháng 6 năm 2015;  
Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;  
Căn cứ Luật giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005;  
Căn cứ Luật công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;  
Căn cứ khoản 2 Điều 19 Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật  
ngày 22 tháng 6 năm 2015;  
Theo đề nghị của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ;  
Chính phủ ban hành Nghị định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa  
liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.*

**Chương I  
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Nghị định này quy định về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.
2. Nghị định này không điều chỉnh việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa quốc gia quy định tại Luật hải quan.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính
  - a) Bộ, cơ quan ngang bộ; tổng cục và tương đương, cục, vụ thuộc bộ, cơ quan ngang bộ có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính và tham gia vào quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
  - b) Ủy ban nhân dân các cấp; các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện; các ban quản lý khu công nghiệp, khu chế xuất, khu kinh tế, khu công nghệ cao có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính;

Các cơ quan quy định tại các điểm a, b khoản này sau đây được gọi tắt là cơ quan có thẩm quyền:

2. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại khoản 1 Điều này, sỹ quan quân đội, sỹ quan công an đối với Bộ Quốc phòng, Bộ Công an (sau đây gọi chung là cán bộ, công chức, viên chức).

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

4. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

5. Khuyến khích các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức khác áp dụng Nghị định này trong giải quyết thủ tục cho tổ chức, cá nhân.

### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

Trong Nghị định này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân của một cơ quan có thẩm quyền thông qua Bộ phận Một cửa quy định tại khoản 3 Điều này.

2. Cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức phối hợp giữa các cơ quan có thẩm quyền trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết một thủ tục hành chính hoặc một nhóm thủ tục hành chính có liên quan với nhau, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa quy định tại khoản 3 Điều này.

3. Bộ phận Một cửa là tên gọi chung của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

4. Cổng Dịch vụ công quốc gia là cổng tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở kết nối, truy xuất dữ liệu từ các Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và các giải pháp hỗ trợ nghiệp vụ, kỹ thuật do Văn phòng Chính phủ thống nhất xây dựng, quản lý.

5. Công Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh là công tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

6. Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh là hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp với Công Dịch vụ công quốc gia và Công Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

7. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính là nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

#### **Điều 4. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. 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.

2. 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.

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 đầy mạnh 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 thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

6. Cán bộ, công chức, viên chức cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các 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.

**Điều 5. 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) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;
- b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;
- c) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính;
- d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;
- đ) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;
- e) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận Một cửa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;
- g) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
- h) Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;
- i) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

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

- a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- b) Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;
- c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

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

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

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

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

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cản trở quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

b) Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính;

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

## **Điều 6. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính**

### 1. Quyền

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính;

c) 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 thủ tục hành chính;

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;

đ) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

### 2. Trách nhiệm

a) 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;

b) Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả;

c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Bộ phận Một cửa; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại các khoản 2, 3 Điều 5 Nghị định này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC, MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC VÀ TRỤ SỞ BỘ PHẬN MỘT CỬA**

#### **Điều 7. Tổ chức Bộ phận Một cửa**

##### **1. Tại cấp bộ**

a) Căn cứ số lượng thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, tần suất tiếp nhận hồ sơ và tình hình bố trí trụ sở, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ quyết định thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại bộ, cơ quan ngang bộ trực thuộc văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ.

Trường hợp không thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại bộ, cơ quan ngang bộ thì Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ quy định việc thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại tổng cục hoặc tương đương và cục;

b) Căn cứ các nguyên tắc tại Điều 4 và các quy định khác tại Nghị định này, Bộ trưởng Bộ Quốc phòng, Bộ trưởng Bộ Công an quyết định việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông phù hợp với điều kiện công tác của từng bộ;

c) Căn cứ Nghị định này, các quy định khác của pháp luật, điều ước quốc tế có liên quan mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc tham gia và điều kiện, hoàn cảnh của từng nước, từng địa bàn, Bộ trưởng Bộ Ngoại giao quyết định việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông để giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan đại diện ngoại giao, cơ quan đại diện lãnh sự, cơ quan đại diện của Việt Nam tại tổ chức quốc tế ở nước ngoài.

##### **2. Tại cấp tỉnh**

a) Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, có con dấu để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

Cơ sở vật chất, trụ sở, trang thiết bị, máy móc, kỹ thuật của Trung tâm Phục vụ hành chính công do Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh bảo đảm và quản lý.

Căn cứ tần suất tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, tình hình bố trí trụ sở của các cơ quan chuyên môn và điều kiện tự nhiên, điều kiện kinh tế - xã hội của địa phương, Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh trình Hội đồng nhân dân thành phố quyết định số lượng Trung tâm Phục vụ hành chính công của thành phố;

b) Trường hợp cấp tỉnh chưa đủ điều kiện tổ chức Trung tâm Phục vụ hành chính công, tại các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, người đứng đầu cơ quan chuyên môn quyết định thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc văn phòng cơ quan chuyên môn đó.

Cơ sở vật chất, trụ sở, trang thiết bị, máy móc, kỹ thuật của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh do cơ quan đó bảo đảm.

### 3. Tại cấp huyện

Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện bảo đảm và quản lý trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng.

### 4. Tại cấp xã

Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã.

5. Người đứng đầu cơ quan của trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương quyết định tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Văn phòng hoặc một đơn vị, tổ chức chuyên môn thuộc cơ quan này (trong trường hợp đơn vị tổ chức này không có văn phòng), đồng thời chỉ đạo việc bố trí cán bộ, công chức, viên chức đến Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đối với những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quy định tại các khoản 2 và 3 Điều 14 Nghị định này.

6. Tại bộ, ngành, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại các đơn vị, cơ quan chuyên môn, Văn phòng bộ, Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh được giao nhiệm vụ tổng hợp theo dõi, giám sát, đôn đốc việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các đơn vị, cơ quan này thông qua Hệ thống Thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

## **Điều 8. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa**

### **1. Nhiệm vụ**

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Một cửa; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định này; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử;

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

c) 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 thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

d) 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 cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

đ) 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 thủ tục hành chính; 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;

e) Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 13 Nghị định này và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

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

### **2. Quyền hạn**

a) Đề nghị các cơ quan 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 thủ tục hành chính;



b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia Bộ phận Một cửa xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền 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;

d) 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 thủ tục hành chính;

đ) 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 các Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này;

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

### **Điều 9. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa**

1. Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa.

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

2. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, người đứng đầu Bộ phận Một cửa làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa cấp đó để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn tại Bộ phận Một cửa.

3. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người

thay cán bộ, công chức, viên chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử 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.

4. Giao nhiệm vụ cho cấp phó, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

5. Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên 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 đối với hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức được biết.

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

7. Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Bộ phận Một cửa họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Bộ phận Một cửa; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

8. 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, cán bộ, công chức, viên chức xảy ra tại Bộ phận Một cửa.

9. Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ sở Bộ phận Một cửa.

10. 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 thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính.

### **Điều 10. Người làm việc tại Bộ phận Một cửa**

#### **1. Tại cấp bộ**

a) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại bộ, cơ quan ngang bộ do một lãnh đạo Văn phòng bộ đứng đầu; trường hợp thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại tổng cục và tương đương, cục, Bộ phận này do một lãnh đạo văn phòng tổng cục và tương đương, lãnh đạo văn phòng cục đứng đầu;