BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 4524/QĐ-BKHCN	*Hà Nội, ngày 23 tháng 11 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH

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 trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Khoa học và Công nghệ

BỘ TRƯỞNG BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

Căn cứ Nghị định số 225/2026/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2026 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Khoa học và Công nghệ;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia, đã được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 367/2025/NĐ-CP và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP;

Căn cứ Thông tư số 13/2026/TT-BTP ngày 30 tháng 9 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp hướng dẫn thi hành một số nội dung 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;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này 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 trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Khoa học và Công nghệ.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 4616/QĐ-BKHCN ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ 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 trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Khoa học và Công nghệ.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ và các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Bộ trưởng và các Thứ trưởng;
- Bộ Tư pháp (Cục KSTTHC);
- Sở KH&CN các tỉnh, TP;
- Trung tâm TT KH&CN (để đăng tải thông tin);
- Lưu: VT, VP.

BỘ TRƯỞNG

BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

Vũ Hải Quân

BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

CỘNG HOÀ 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 trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Khoa học và Công nghệ

(Kèm theo Quyết định số 4524/QĐ-BKHCN ngày 23 tháng 11 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. 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 trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ Khoa học và Công nghệ (sau đây gọi tắt là Bộ phận Một cửa).

2. Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Khoa học và Công nghệ.

3. Quy chế này không áp dụng đối với việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa quốc gia quy định tại Luật Hải quan.

Điều 2. 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, viên chức, nhân viên và cơ quan, đơn vị 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.

a) Cơ quan tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm khai thác, sử dụng thông tin, dữ liệu đã có trong các cơ sở dữ liệu để thay thế thành phần hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; không yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp thành phần hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính mà các thông tin trong thành phần hồ sơ đã có dữ liệu trong các cơ sở dữ liệu được cơ quan chủ quản cơ sở dữ liệu công bố, kết nối chia sẻ theo quy định. Trường hợp không khai thác được dữ liệu do sự cố, thảm họa hoặc thông tin chưa chính xác để giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung thông tin, giấy tờ cần thiết theo quy định.

b) Khuyến khích triển khai ki-ốt thông minh tại Bộ phận Một cửa để hỗ trợ tổ chức, cá nhân tiếp cận, thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; đảm bảo việc sử dụng ki-ốt thông minh không làm thay đổi thẩm quyền, trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính của cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Việc triển khai, vận hành ki-ốt phải bảo đảm yêu cầu về bảo vệ dữ liệu cá nhân, an ninh mạng và an toàn thông tin; hồ sơ tiếp nhận qua ki-ốt được xử lý thống nhất trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; không lưu trữ dữ liệu cá nhân tại thiết bị đầu cuối, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

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, an toàn thông tin và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.

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

5. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau, có sự tham gia của tổ chức, cá nhân trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin; thực hiện quản lý tập trung trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ.

6. Tối đa hóa quy trình, các bước thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử để tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của tổ chức, cá nhân và cơ quan, đơn vị có thẩm quyền; việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử phải bảo đảm ngôn ngữ, phương thức thực hiện đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện.

7. Công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị 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 và khi có yêu cầu của Lãnh đạo Bộ.

8. 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.

Điều 3. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Công chức, viên chức, nhân viên 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 giải quyết 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, dữ liệu cá nhân 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, nộp các chi phí 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) Yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc tài liệu đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa;

k) 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 công chức, viên chức, nhân viên 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 công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Xúc phạm uy tín của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của công chức, viên chức, nhân viên, cơ

quan có thẩm quyền giải quyết 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 công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền giải quyết 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, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ, tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

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

b) Lừa dối công chức, viên chức Bộ Khoa học và Công nghệ, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính;

c) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu, dữ liệu cá nhân và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

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

Chương II

TỔ CHỨC, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 4. Tổ chức của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa tại Bộ Khoa học và Công nghệ trực thuộc Văn phòng Bộ, do Bộ trưởng quyết định thành lập; thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ.

Bộ phận Một cửa được bố trí tập trung tại trụ sở Bộ, số 113 Trần Duy Hưng, phường Yên Hòa, Thành phố Hà Nội.

Các điểm tiếp nhận tại địa điểm khác (nếu có) chỉ được tổ chức khi có quyết định của cấp có thẩm quyền và bảo đảm phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.

2. Cơ cấu tổ chức của Bộ phận Một cửa:

a) Nhân sự Bộ phận Một cửa làm việc theo chế độ chuyên trách hoặc kiêm nhiệm, gồm: Trưởng Bộ phận Một cửa do một Lãnh đạo Văn phòng Bộ kiêm nhiệm; Phó Trưởng Bộ phận Một cửa gồm một Lãnh đạo cấp phòng chuyên trách về kiểm soát thủ tục hành chính và một Lãnh đạo Trung tâm Phát triển dịch vụ

và Khai thác hạ tầng khoa học và công nghệ thuộc Văn phòng Bộ kiêm nhiệm; thành viên là công chức, viên chức, nhân viên của Văn phòng Bộ, các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính hoặc thuộc doanh nghiệp được ký kết hợp đồng dịch vụ theo quy định pháp luật.

b) Trưởng Bộ phận Một cửa chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng Bộ về công tác quản lý, điều hành; chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật về hoạt động của Bộ phận Một cửa; phân công nhiệm vụ cho công chức, viên chức, nhân viên và điều hành hoạt động của Bộ phận Một cửa.

c) Phó Trưởng Bộ phận Một cửa là người giúp việc Trưởng Bộ phận Một cửa; chịu trách nhiệm trước Trưởng Bộ phận Một cửa, trước pháp luật về nhiệm vụ công tác được giao; điều hành các hoạt động của Bộ phận Một cửa khi được Trưởng Bộ phận Một cửa giao, ủy quyền.

d) Căn cứ số lượng hồ sơ phát sinh, thời gian phục vụ và yêu cầu thực tế, Trưởng Bộ phận Một cửa đề xuất phương án nhân sự; các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính cử nhân sự chính thức và dự phòng đến làm việc theo yêu cầu, phân công của cấp có thẩm quyền. Danh sách nhân sự, nhiệm vụ cụ thể và thời gian dự kiến được trình Bộ trưởng phê duyệt theo quy định.

3. Thời gian làm việc của Bộ phận Một cửa.

Bộ phận Một cửa làm việc vào các ngày làm việc trong tuần từ thứ Hai đến thứ Sáu (trừ các ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định). Cụ thể:

a) Thời gian tiếp nhận và trả kết quả.

- Buổi sáng: Từ 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút;

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

Trường hợp cần thiết do yêu cầu công việc, Trưởng Bộ phận Một cửa có quyền quyết định thời gian tiếp nhận và trả kết quả ngoài thời gian nêu trên.

b) Thời gian còn lại trong các buổi làm việc được bố trí để làm công tác hoàn thiện sổ sách, sắp xếp, bàn giao, luân chuyển hồ sơ và thực hiện các công việc chuyên môn khác.

4. Bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa

a) Bộ phận Một cửa được bố trí ở vị trí thuận tiện, dễ tìm, diện tích phù hợp để thực hiện nhiệm vụ, quy mô diện tích phù hợp với số lượng giao dịch giải quyết tại Bộ phận Một cửa trong ngày.

b) Tại Bộ phận Một cửa: Bố trí khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với một hoặc một số lĩnh vực khác nhau, trong đó căn cứ vào quy mô, diện tích có

thể tổ chức quầy hướng dẫn hoặc quầy dành riêng cho người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy tính có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến; lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa có kết nối với cơ quan nhà nước cấp trên và trong toàn hệ thống; bố trí khu vực đặt các trang thiết bị: máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ; các màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đánh giá mức độ hài lòng; thiết bị phục vụ số hóa hồ sơ, tài liệu; bố trí khu vực cung cấp dịch vụ theo quy định. Khuyến khích việc tích hợp các dịch vụ tiện ích để hỗ trợ, phục vụ nhu cầu của tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch tại Bộ phận Một cửa Bộ Khoa học và Công nghệ.

c) Bố trí khu vực hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến, hỗ trợ tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản, xác thực định danh, số hóa hồ sơ và nộp hồ sơ trực tuyến; bố trí khu vực cung cấp dịch vụ hỗ trợ như thanh toán phí, lệ phí, dịch vụ bưu chính, sao chụp, in ấn, phiên dịch và các dịch vụ tiện ích khác theo điều kiện thực tế và quy định pháp luật.

d) Áp dụng, sử dụng thống nhất Bộ nhận diện Bộ phận Một cửa theo Phụ lục II Thông tư số 13/2026/TT-BTP tại trụ sở Bộ phận Một cửa, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và trong hoạt động truyền thông, phù hợp với điều kiện thực tế.

Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa

1. Công khai kịp thời, đầy đủ bằng phương tiện điện tử hoặc văn bản danh mục, nội dung thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và được thực hiện tại Bộ phận Một cửa theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và quy định pháp luật có liên quan; đồng thời hỗ trợ tổ chức, cá nhân gặp khó khăn trong việc tiếp cận thông tin công khai trên phương tiện điện tử.

2. Hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ theo quy định; số hóa, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật; thu phí, lệ phí, các nghĩa vụ tài chính (nếu có) theo quy định; từ chối tiếp nhận đối với hồ sơ chưa đúng 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 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, nhân viên tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; đề nghị các cơ quan có thẩm quyền giải quyết 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.

4. Chủ trì theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị liên quan theo đúng quy trình được phê duyệt; yêu cầu 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 xử lý các hồ sơ đến hoặc quá hạn giải quyết.

5. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa hoặc liên quan đến cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên và cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền đến tổ chức, cá nhân theo quy định.

6. Phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan để tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá việc chấp hành kỷ luật công vụ, nội quy, quy chế làm việc đối với công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa. Nội dung tập huấn gồm: quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; kỹ năng hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả; số hóa hồ sơ; khai thác, sử dụng dữ liệu; sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; văn hóa công vụ, giao tiếp và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp.

7. Bố trí, quản lý, đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị đáp ứng yêu cầu hoạt động của Bộ phận Một cửa theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP. Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán nghĩa vụ tài chính, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác cho tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu theo mức giá được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

8. Đề xuất các giải pháp đổi mới, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về hoạt động của Bộ phận Một cửa và việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

9. Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật và theo chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ.

Điều 6. 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, 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 công chức, viên chức, nhân viên được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử công chức, viên chức, nhân viên biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay công chức, viên chức, nhân viên 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, công chức, viên chức, nhân viên 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 công chức, viên chức, nhân viên xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên chức, nhân viên 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 công chức, viên chức, nhân viên được biết.

6. Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính, doanh nghiệp bưu chính (nếu thuê dịch vụ) điều động hoặc rút công chức, viên chức, nhân viên đến Bộ phận Một cửa hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc quyền quản lý của Bộ phận Một cửa kịp thời khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hồ sơ phát sinh hoặc trường hợp công chức, viên chức, nhân viên 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 thông tin gồm 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 công chức, viên chức, nhân viên 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, công chức, viên chức, nhân viên xảy ra tại Bộ phận Một cửa.

9. Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho

công chức, viên chức, nhân viên, 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 7. Trách nhiệm của người làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Mặc đồng phục và đeo Thẻ công chức, viên chức, nhân viên trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

2. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ cần phải rà soát, kiểm tra kỹ lưỡng trước khi đề nghị theo nguyên tắc chỉ được yêu cầu tổ chức, cá nhân sửa đổi, bổ sung một lần.

3. Tiếp nhận, số hóa, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

4. 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.

5. Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với người đứng đầu Bộ phận Một cửa để sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không còn phù hợp với tình hình thực tế của Bộ.

6. Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính.

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

8. Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 8. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả trong trường hợp bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng

1. Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính, tổ chức, cá nhân kiểm tra nội dung kết quả giải quyết. Trường hợp phát hiện ra sai sót, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền thì Bộ phận Một cửa chuyển lại hồ sơ, kết quả và thông tin về sai sót đến cơ quan, người có

thẩm quyền giải quyết để đính chính, chậm nhất trong vòng 03 ngày làm việc chuyển lại kết quả cho Bộ phận Một cửa để trả cho tổ chức, cá nhân. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên cơ quan có thẩm quyền phải chịu chi phí liên quan đến đính chính theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính trả qua dịch vụ bưu chính công ích, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của pháp luật có liên quan.

Chương III

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ, GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ KẾT QUẢ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 9. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính:

1. Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa

Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, cán bộ Bộ phận Một cửa hướng dẫn công dân thực hiện nộp qua ki-ốt thông minh bằng tài khoản định danh của tổ chức, cá nhân hoặc hỗ trợ tiếp nhận trực tiếp theo quy định. Nếu tổ chức, cá nhân có nhu cầu làm dịch vụ công trực tuyến, người làm việc tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn, hỗ trợ để thực hiện thông qua tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân.

2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

3. Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Ứng dụng định danh quốc gia.

Điều 10. Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính

1. Nội dung hướng dẫn bao gồm:

a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;

b) Thông tin về cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính;

c) Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính;

d) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);

đ) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật;

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính.

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

a) Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;

b) Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;

c) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép;

d) Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;

đ) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

Nội dung hướng dẫn được lưu tại Bộ phận Một cửa.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì công chức, viên chức, *nhân viên* tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

Điều 11. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 9 Quy chế này, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa 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.

a) Kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số định danh (hoặc số hộ chiếu hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và số định danh của tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh thông qua việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống định danh và xác thực điện tử. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản định danh điện tử, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 01 cho công dân. Trường hợp ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính, tài khoản định danh điện tử được tạo lập là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền;

b) Kiểm tra dữ liệu điện tử của thành phần hồ sơ

Trường hợp các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính đã có dữ liệu điện tử bảo đảm giá trị pháp lý và có thể khai thác thông qua kết nối, chia sẻ giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin, Cổng Dịch vụ công quốc gia thì tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận Một cửa kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử cho tổ chức, cá nhân.

Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

c) Kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại khoản 3 Điều 10 Quy chế này và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo Mẫu số 02 được ban hành kèm theo Quy chế này;

Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 03 được ban hành kèm theo Quy chế này;

Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo Mẫu số 01 được ban hành kèm theo Quy chế này; sao chụp từng loại giấy tờ chuyển thành bản điện tử và dùng chữ ký số cá nhân được cấp để ký trên bản sao

chụp điện tử, chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác với các nội dung theo bản giấy, cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 12 Quy chế này.

Trường hợp hồ sơ được gửi thông qua dịch vụ bưu chính ~~công ích~~ đến Văn thư Bộ hoặc đến các đơn vị có thủ tục hành chính, Văn thư Bộ hoặc các đơn vị có thủ tục hành chính 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 15h00 hoặc trước 09h00 ngày làm việc tiếp theo đối với hồ sơ nhận sau 15h00. Việc giao, nhận hồ sơ giữa Văn thư Bộ, các đơn vị có thủ tục hành chính 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.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công quốc gia phản hồi tự động cho tổ chức, cá nhân để ghi nhận việc thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến và chuyển hồ sơ về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính có thẩm quyền giải quyết. Trong vòng 02 giờ kể từ khi Cổng Dịch vụ công quốc gia phản hồi cho tổ chức, cá nhân, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính có thông báo với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa để 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 hoặc không khai thác được thông tin trong các cơ sở dữ liệu hoặc thông tin khai thác được không đầy đủ, không chính xác, người tiếp nhận phải có thông báo nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ trong một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền hoặc thực hiện cập nhật, điều chỉnh thông tin trong các cơ sở dữ liệu theo quy định của pháp luật;

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, đúng quy định thì tiếp nhận và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 12 Quy chế này;

c) Công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành. Việc thông báo được gửi đến tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua chức năng gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn điện thoại tự động của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Đối với hồ sơ nộp qua ki-ốt thông minh, hệ thống tự động thực hiện việc

xác thực danh tính qua Ứng dụng định danh quốc gia (VNeID) hoặc qua thiết bị đọc thẻ Căn cước có giá trị thay thế việc kiểm tra, đối chiếu giấy tờ tùy thân của công dân. Việc tiếp nhận hồ sơ được thực hiện theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này. Tổ chức, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ, vận hành, bảo trì ki-ốt không được truy cập, khai thác hoặc lưu trữ dữ liệu cá nhân, dữ liệu sinh trắc học của người thực hiện giao dịch, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Kết quả xác thực được sử dụng để phục vụ việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo quy định. Trường hợp không xác thực được danh tính hoặc hệ thống không bảo đảm điều kiện tiếp nhận hồ sơ, ki-ốt thông minh phải hiển thị thông báo và hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện theo phương thức khác.

4. 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 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.

Thời gian giải quyết thủ tục hành chính được tiếp nhận không phụ thuộc vào địa giới hành chính được tính từ thời điểm cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính nhận được hồ sơ theo quy định.

5. 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, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa 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; 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.

6. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 13 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 12. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 11 Quy chế này, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận 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 hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ.

2. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, hoặc qua dịch vụ bưu chính, sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định, công chức, viên chức, nhân viên chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 07 được chuyển theo hồ sơ và lưu tại cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính sau khi trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

Điều 13. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Công chức, viên chức kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà Bộ phận Một cửa chuyển đến; bóc tách, cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử của giấy tờ trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc thành phần hồ sơ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị.

Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải có tối thiểu các trường thông tin: Mã loại giấy tờ; số định danh của tổ chức, cá nhân, trường hợp cá nhân không có số định danh cá nhân thì phải bổ sung họ tên, năm sinh, ngày cấp, cơ quan cấp; tên giấy tờ; trích yếu nội dung chính của giấy tờ; thời hạn có hiệu lực; phạm vi có hiệu lực (nếu có). Các thông tin, dữ liệu khác được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Đối với thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Trường hợp 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 giải quyết hồ sơ (Mẫu số 03) để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

4. Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định phải thực hiện thẩm tra, xác minh hoặc lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình

giải quyết

a) Công chức, viên chức được phân công xử lý hồ sơ có trách nhiệm thực hiện việc thẩm tra, xác minh theo quy định. Quá trình thẩm tra, xác minh được lập thành hồ sơ, bảo đảm đầy đủ thông tin và được lưu vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp cần có sự tham gia của tổ chức, cá nhân để phục vụ việc thẩm tra, xác minh, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thông báo cụ thể về thời gian, địa điểm, thành phần và nội dung cần xác minh cho tổ chức, cá nhân qua tài khoản hoặc qua chức năng, gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn điện thoại tự động của Cổng Dịch vụ công quốc gia;

b) Việc lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan được thực hiện theo phương thức gửi văn bản điện tử thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc văn bản giấy theo quy định pháp luật, trong đó nêu rõ nội dung, thời hạn lấy ý kiến và phương thức trả lời;

c) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được xin ý kiến bằng văn bản theo thời hạn quy định và chịu trách nhiệm về nội dung trả lời. Trường hợp quá thời hạn mà chưa có văn bản trả lời, cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý theo quy định;

d) Toàn bộ quá trình thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến (bao gồm thông tin về cơ quan lấy ý kiến, cơ quan được lấy ý kiến, nội dung, thời hạn lấy ý kiến) và kết quả thực hiện (bao gồm kết quả thẩm tra, xác minh, kết quả trả lời của cơ quan, đơn vị liên quan) phải được số hóa, cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

5. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ cho Bộ phận Một cửa kèm theo thông báo bằng văn bản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 02) để gửi cho tổ chức, cá nhân. 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 lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ. Sau 15 ngày kể từ khi thông báo hoặc theo thời hạn quy định của pháp luật chuyên ngành, nếu tổ chức, cá nhân không hoàn thành việc hoàn thiện hồ sơ, công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận Một cửa thực hiện đóng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

6. Đối với hồ sơ dự kiến 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 văn bản xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết (Mẫu số 04). Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ văn bản xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh 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, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 14. Dừng thực hiện thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính được yêu cầu dừng thực hiện thủ tục hành chính trong khoảng thời gian kể từ khi nhận được Giấy tiếp nhận và trả kết quả nộp hồ sơ hợp lệ cho đến trước khi cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ban hành quyết định giải quyết thủ tục hành chính hoặc có văn bản thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính; trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác. Việc trả lại hồ sơ giấy và phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

2. Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến thì được yêu cầu dừng hoặc điều chỉnh nội dung hồ sơ thông qua chức năng của Cổng Dịch vụ công quốc gia kể từ thời điểm hệ thống tiếp nhận thành công đến trước khi cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ban hành quyết định giải quyết thủ tục hành chính hoặc có văn bản thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Việc trả lại hồ sơ giấy và phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Ngay sau khi nhận được yêu cầu dừng thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính của tổ chức, cá nhân theo khoản 1 Điều này, Bộ phận Một cửa có trách nhiệm kiểm tra tình trạng và kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Trường hợp chưa có kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc văn bản thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính thì Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thông báo dừng giải quyết hồ sơ theo Mẫu thông báo dừng giải quyết hồ sơ (Mẫu số 06) ban hành kèm theo Quy chế này.

4. Cổng Dịch vụ công quốc gia theo chức năng của hệ thống thông báo việc dừng thực hiện thủ tục hành chính theo đề nghị của tổ chức, cá nhân và phù hợp với quy định tại khoản 2 Điều này.

5. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính lưu đầy đủ trạng thái về việc xử lý hồ sơ và dừng thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 15. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lưu trữ

hồ sơ thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả bản giấy và bản điện tử cho tổ chức, cá nhân, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

Khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính thành công, các hồ sơ, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì được sử dụng trong thực hiện các thủ tục hành chính khác của tổ chức, cá nhân.

2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định. 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. Công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận Một cửa trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo thời gian, địa điểm, cách thức ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được gắn mã số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính.

Mã số giấy tờ gồm hai thành phần là mã số định danh của cá nhân, tổ chức và mã loại giấy tờ, trong đó mã loại giấy tờ đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

5. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được Bộ phận Một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

6. Việc lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật về dữ liệu.

Điều 16. Kiểm kê hồ sơ và tiền phí, lệ phí

Cuối giờ làm việc hàng ngày, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện:

a) Kiểm kê hồ sơ đã tiếp nhận trong ngày, đối chiếu với Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả tại Mẫu số 01, Sổ theo dõi hồ sơ tại Mẫu số 08 được ban hành kèm theo Quy chế này và báo cáo Trưởng Bộ phận Một cửa;

b) Công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ (theo các lĩnh vực) tại Bộ phận Một cửa phải kiểm kê phí, lệ phí đã thu (nếu có) và bàn giao cho Thủ quỹ của đơn vị theo quy định.

Chương IV

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 17. Nguyên tắc đánh giá

Đánh giá chất lượng phục vụ việc giải quyết thủ tục hành chính là việc 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, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Khoa học và Công nghệ thực hiện theo nguyên tắc sau:

1. Khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật trong việc đánh giá và công bố kết quả đánh giá.

2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính và kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ làm thước đo để đánh giá.

3. Bảo mật thông tin về tổ chức, công dân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

Điều 18. Thẩm quyền đánh giá

1. Văn phòng Bộ chủ trì, giúp Bộ trưởng đánh giá chất lượng, tiến độ việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính thuộc Bộ Khoa học và Công nghệ.

2. Các đơn vị có thủ tục hành chính tự đánh giá chất lượng, tiến độ việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.

3. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 19. Phương thức đánh giá

1. Các thông tin phục vụ đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được thu nhận thông qua một hoặc một số phương thức sau:

a) Phiếu đánh giá thường xuyên và định kỳ;

b) Thiết bị đánh giá điện tử tại Bộ phận Một cửa;

c) Chức năng đánh giá trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia;

d) Hệ thống camera giám sát tại Bộ phận Một cửa;

đ) Ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý, phản ánh trên giấy hoặc điện tử;

e) Các hình thức hợp pháp khác.

2. Các thông tin phục vụ đánh giá quy định tại khoản 1 Điều này được kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, được công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Văn phòng Bộ thực hiện tổng hợp, đánh giá theo các tiêu chí quy định tại Điều 20 Quy chế này.

3. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức được giao nhiệm vụ thu nhận thông tin phục vụ đánh giá có trách nhiệm động viên, hướng dẫn, giúp đỡ những người thuộc nhóm yếu thế như phụ nữ, người nghèo, đồng bào các dân tộc thiểu số, người khuyết tật tham gia đánh giá.

Điều 20. Tiêu chí đánh giá

1. Tiêu chí đánh giá nội bộ của Bộ Khoa học và Công nghệ, bao gồm:

a) Công khai, minh bạch;

b) Tiến độ, kết quả giải quyết;

c) Số hóa hồ sơ;

d) Cung cấp dịch vụ trực tuyến;

đ) Mức độ hài lòng;

e) Các tiêu chí khác theo quy định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

2. Tiêu chí đánh giá của tổ chức, cá nhân đối với việc phục vụ giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Khoa học và Công nghệ

a) Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính so với quy định;

b) Số lượng tổ chức, cá nhân phải yêu cầu bổ sung tài liệu để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

c) Số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ với Bộ Khoa học và Công nghệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

d) Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin thủ tục hành chính được công khai so với quy định;

đ) Thái độ ứng xử của công chức, viên chức, nhân viên hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính;

e) Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Bộ Khoa học và Công nghệ;

g) Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chi phí thực hiện thủ tục hành chính; các chi phí phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi thực hiện các thủ tục hành chính;

h) Thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền, công chức, viên chức, nhân viên đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân;

i) Các nội dung khác (nếu có).

Điều 21. Xử lý kết quả đánh giá

1. Văn phòng Bộ có trách nhiệm tổng hợp kết quả đánh giá từ phần mềm; tích hợp kết quả đánh giá với hệ thống đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ chỉ đạo, điều hành, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công theo thời gian thực; công khai kết quả đánh giá nội bộ trên trang thông tin điện tử của Bộ và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Khoa học và Công nghệ được công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ.

3. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 22. Trách nhiệm của Văn phòng Bộ

1. Bố trí công chức, bảo đảm cơ sở vật chất và các điều kiện làm việc cần thiết cho hoạt động của Bộ phận Một cửa; tổ chức thực hiện công khai quy trình và danh mục hồ sơ, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Khoa học và Công nghệ tại Bộ phận Một cửa, trên Cổng thông tin điện tử Bộ Khoa học

và Công nghệ và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ.

2. Chánh Văn phòng chỉ đạo, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa; chịu trách nhiệm trước Bộ trưởng về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa.

3. Định kỳ hoặc đột xuất làm việc với các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính để rà soát, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ và tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực quản lý của Bộ.

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

Điều 23. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ chịu trách nhiệm trước Bộ trưởng về tiến độ giải quyết thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm của đơn vị mình, đồng thời chịu trách nhiệm trong việc chỉ đạo, triển khai và tổ chức thực hiện các nội dung sau:

1. Phân công công chức, viên chức chính thức và công chức, viên chức dự phòng làm việc tại Bộ phận Một cửa khi được Trưởng Bộ phận Một cửa huy động đáp ứng tiêu chuẩn theo quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Thống nhất với Bộ phận Một cửa về số lượng, danh sách cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc; có phương án bố trí nhân sự dự phòng hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc thẩm quyền quản lý của Bộ phận Một cửa để bảo đảm việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ được thực hiện liên tục, không bị gián đoạn trong trường hợp nhân sự được cử vắng mặt vì lý do nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ thai sản, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác; chủ động phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa thống nhất việc tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút cán bộ, công chức, viên chức từ Bộ phận Một cửa khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tăng, giảm hoặc ít hồ sơ phát sinh (nếu cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức tạm thời rút cán bộ, công chức, viên chức về thì người đứng đầu Bộ phận Một cửa có trách nhiệm điều tiết cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính). Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được cử không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp, đơn vị chủ trì có trách nhiệm cử người khác thay thế theo đề nghị của Bộ phận Một cửa.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm

định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa.

3. Xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị; phối hợp với Trung tâm Chuyển đổi số xây dựng quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đối với các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực được giao theo hướng tái cấu trúc, chuẩn hoá quy trình, thành phần hồ sơ, các biểu mẫu, thời gian thực hiện và các bộ phận cấu thành khác của thủ tục hành chính bảo đảm nguyên tắc rõ việc, rõ người, rõ trách nhiệm, rõ thời gian, rõ kết quả; kịp thời cập nhật, điều chỉnh, bổ sung quy trình điện tử đối với những thủ tục hành chính được ban hành mới, thủ tục hành chính được sửa đổi bổ sung hoặc thủ tục hành chính bị bãi bỏ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

4. Giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết theo Mẫu số 04 được ban hành kèm theo Quy chế này cho tổ chức, công dân.

6. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Bộ phận Một cửa.

7. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đầy đủ các quyền lợi của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại khoản 3 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP;

8. Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét công chức, viên chức về quá trình công tác tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP. Trường hợp công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử công chức, viên chức khác thay thế.

9. Thực hiện đối soát, quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính, các nghĩa vụ tài chính khác với Bộ phận Một cửa được thu tại Bộ phận Một cửa (nếu có).

10. Phối hợp với Bộ phận Một cửa và Trung tâm Chuyển đổi số rà soát, xử lý các trường hợp trạng thái hồ sơ, thời hạn giải quyết hoặc kết quả xử lý trên hệ thống chưa chính xác; trường hợp không khai thác được thông tin, dữ liệu do

lỗi kết nối, lỗi chia sẻ dữ liệu, lỗi đồng bộ hoặc sự cố kỹ thuật của hệ thống, kịp thời thông báo và cung cấp thông tin, tài liệu liên quan để Trung tâm Chuyển đổi số chủ trì kiểm tra, xử lý, khắc phục sự cố, bảo đảm dữ liệu được cập nhật chính xác, đầy đủ, phục vụ việc tiếp nhận và giải quyết TTHC theo quy định.

11. Chịu trách nhiệm theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

12. Đối với các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ cử nhân sự đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định 118/2025/NĐ-CP và các nội dung tại hợp đồng dịch vụ.

Điều 24. Trách nhiệm của Trung tâm Chuyển đổi số

1. Duy trì, đảm bảo hoạt động hiệu quả của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Khoa học và Công nghệ; bảo đảm tích hợp, kết nối và chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng thông tin một cửa quốc gia; Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác có liên quan; kết nối, tích hợp với Hệ thống quản lý và đánh giá về kiểm soát thủ tục hành chính, Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia để cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong kỳ báo cáo theo quy định; liên thông với phần mềm của đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính công ích.

2. Hỗ trợ xác thực thông tin công dân, doanh nghiệp thông qua việc kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp và các cơ sở dữ liệu liên quan khác.

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ kịp thời xây dựng, cập nhật quy trình điện tử, các biểu mẫu giải quyết thủ tục hành chính đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ.

4. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng, triển khai giải pháp cung cấp dịch vụ công tập trung trên toàn quốc đối với các thủ tục hành chính được cấp có thẩm quyền giao.

5. Chủ trì xây dựng và cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác để thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ và tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; xác định cụ thể các nguồn dữ liệu đầu vào đối với việc giải quyết từng thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công tập trung để bảo đảm thực hiện thủ tục hành chính thống nhất trên toàn quốc; xây dựng, công bố quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm phù hợp với quy định của pháp luật chuyên ngành về thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương.

6. Chủ trì, phối hợp với Bộ phận Một cửa và các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính kịp thời tiếp nhận, xử lý và khắc phục các sự cố kỹ thuật; rà soát, khắc phục lỗi kết nối, lỗi chia sẻ dữ liệu, cập nhật trạng thái hồ sơ, đồng bộ dữ liệu và kết quả giải quyết thủ tục hành chính giữa các hệ thống có kết nối, bảo đảm việc khai thác thông tin, dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính được thông suốt, không bị gián đoạn. Đồng thời, phối hợp triển khai biện pháp bảo đảm an ninh mạng, an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân và bí mật nhà nước trong quá trình kết nối, chia sẻ, khai thác dữ liệu và vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời xử lý sự cố theo quy định.

7. Chịu trách nhiệm theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 25. Chế độ thông tin, báo cáo, quản lý văn bản, hồ sơ, tài liệu

1. Chế độ thông tin, báo cáo

a) Trưởng Bộ phận Một cửa có trách nhiệm tổng hợp, thường xuyên báo cáo Chánh Văn phòng Bộ về tình hình và tiến độ thực hiện, những vướng mắc trong quá trình giải quyết công việc, kết quả triển khai những công việc được phân công.

b) Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ có thủ tục hành chính chủ động báo cáo tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị theo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu gửi về Văn phòng Bộ.

c) Chánh Văn phòng Bộ có trách nhiệm báo cáo Bộ trưởng tình hình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các đơn vị trực thuộc Bộ theo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu.

2. Chế độ quản lý văn bản, hồ sơ, tài liệu

a) Bộ phận Một cửa có trách nhiệm quản lý các loại văn bản, hồ sơ, tài liệu theo đúng quy định hiện hành của pháp luật về lưu giữ, bảo quản hồ sơ, tài liệu.

b) Chế độ quản lý văn bản:

Chế độ quản lý văn bản được thực hiện theo Quy chế công tác văn thư, lưu trữ của Bộ Khoa học và Công nghệ và quy định của pháp luật có liên quan;

Văn bản đến Bộ phận Một cửa được đánh số, vào sổ văn bản đến, sau đó Lãnh đạo Bộ phận một cửa xử lý và chuyển giao đến các đơn vị có liên quan giải quyết;

Văn bản đi của Bộ phận Một cửa phải có chữ ký hoặc chữ ký tắt của Lãnh đạo Bộ phận Một cửa, được đánh số, vào sổ văn bản đi, sau đó được gửi đến cá nhân, tổ chức, các đơn vị có liên quan theo quy định.

Điều 26. Kinh phí hoạt động

Kinh phí triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách nhà nước bảo đảm theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

Điều 27. Khen thưởng, kỷ luật

1. Kết quả triển khai và thực hiện nhiệm vụ được giao trong tổ chức cơ chế một cửa, một cửa liên thông của Bộ và các đơn vị cùng với kết quả đánh giá thực hiện thủ tục hành chính là một trong những căn cứ để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và công chức, viên chức, nhân viên.

2. Bộ phận Một cửa có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất với người có thẩm quyền xem xét khen thưởng định kỳ (hàng năm) hoặc đột xuất cho cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân hoàn thành xuất sắc các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

3. Cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức, cá nhân thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy chế này. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị, tổ chức, cá nhân kịp thời gửi ý kiến về Văn phòng Bộ để tổng hợp, báo cáo Bộ trưởng xem xét, quyết định./.

BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

Phụ lục

CÁC BIỂU MẪU TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BKHCN ngày tháng năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ)

Mẫu số 01	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 01A	Giấy ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính
Mẫu số 02	Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 03	Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Mẫu số 04	Văn bản xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết
Mẫu số 05	Văn bản yêu cầu dừng giải quyết hồ sơ
Mẫu số 06	Thông báo dừng giải quyết hồ sơ
Mẫu số 07	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 08	Sổ theo dõi hồ sơ

Mẫu số 01

BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ **BỘ PHẬN MỘT CỬA**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: …../GTN-BPMC	*……., ngày….. tháng ….. năm ……*

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ: …….

Mã vạch thể hiện mã số hồ sơ

Bộ phận Một cửa Bộ Khoa học và Công nghệ đã tiếp nhận hồ sơ của:

Ông (Bà)/Tổ chức :.....

Số định danh cá nhân/tổ chức: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: …… Email: .....

(Trường hợp ủy quyền thì cung cấp thêm thông tin của người ủy quyền, bao gồm:

Số định danh cá nhân/tổ chức .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: …… Email: .....Giấy ủy quyền[1] kèm theo)

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Tên thủ tục hành chính: .....

Mã thủ tục hành chính: .....

Mã Dịch vụ công (nếu có) .....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

Số lượng hồ sơ:……(bộ)

Cơ quan có thẩm quyền giải quyết:

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

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

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ[2]… giờ.... phút, ngày….tháng….năm….

Đăng ký nhận kết quả tại[3]:……

□ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả **nơi nộp hồ sơ**

□ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả **nơi giải quyết thủ tục hành chính**

□ Qua dịch vụ bưu chính (ghi đúng địa chỉ nơi nhận của cá nhân/tổ chức)

□ Trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính/Cổng Dịch vụ công quốc gia

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyển số:…… Số thứ tự……(nếu có).

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ	**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ[4]**
(Ký và ghi rõ họ tên hoặc chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)	*(Ký và ghi rõ họ tên nếu là bản giấy hoặc chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử[5])*

_____

[1] Không yêu cầu thông tin người được ủy quyền đối với trường hợp hồ sơ được nhận qua bưu chính.

[2] Đối với thủ tục hành chính được tiếp nhận không phụ thuộc vào địa giới hành chính không ghi nội dung này

[3] Việc nhận kết quả thực hiện theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

[4] Không phải ký phần người nộp đối với hồ sơ nhận qua bưu chính.

[5] Xác thực định danh bằng tài khoản định danh điện tử mức độ 2 thì không phải thực hiện ký số biểu mẫu điện tử, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

Mẫu số 01A

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

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

GIẤY ỦY QUYỀN
Thực hiện thủ tục hành chính
Mã số hồ sơ:……

Mã vạch thể hiện mã số hồ sơ

Chúng tôi gồm có:

I. NGƯỜI ỦY QUYỀN

Họ và tên:

Số định danh cá nhân/tổ chức: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email:.....

II. NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN

Họ và tên:

Số định danh cá nhân/tổ chức: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email:.....

III. NỘI DUNG ỦY QUYỀN

☐ Nộp hồ sơ

☐ Nhận kết quả

.....

.....

.....

IV. CAM KẾT

Chúng tôi cam kết những thông tin trên là đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc ủy quyền này.

NGƯỜI ỦY QUYỀN	**NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN**
(Ký và ghi rõ họ tên hoặc chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)	*(Ký và ghi rõ họ tên hoặc chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)*

Mẫu số 02

BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ **BỘ PHẬN MỘT CỬA**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /PBS-BPMC	*……....., ngày …… tháng …… năm …*

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức:.....

Số định danh cá nhân/tổ chức:.....

Mã số hồ sơ (nếu có):.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại.....Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Bộ phận Một cửa Bộ Khoa học và Công nghệ/theo yêu cầu của đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, Bộ phận Một cửa Bộ Khoa học và Công nghệ[1] yêu cầu Ông (Bà)/Tổ chức .....hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

Thời hạn phải hoàn thành bổ sung, hoàn thiện hồ sơ: ngày ...../...../.....

Trường hợp quá thời hạn phải hoàn thành bổ sung, hoàn thiện hồ sơ thì hồ sơ sẽ đóng.

Lý do: .....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông (Bà)/Tổ chức liên hệ với ..... số điện thoại..... … để được hướng dẫn.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN
(Ký và ghi rõ họ tên hoặc chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)

---

[1] Đơn vị giải quyết thủ tục hành chính gửi cho Bộ phận Một cửa.

Mẫu số 03

BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ **BỘ PHẬN MỘT CỬA**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /PTC-BPMC	*……., ngày …… tháng …… năm ……*

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Bộ phận Một cửa Bộ Khoa học và Công nghệ

Tiếp nhận hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức: .....

Số định danh cá nhân/tổ chức:.....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại:..……Email: .....

Mã hồ sơ (nếu có) :.....

Qua xem xét, Bộ phận Một cửa Bộ Khoa học và Công nghệ/theo đề nghị của đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, Bộ phận Một cửa Bộ Khoa học và Công nghệ[1] thông báo không tiếp nhận giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....

.....

.....

Xin thông báo cho Ông/(Bà)/ Tổ chức được biết và phối hợp thực hiện.

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên hoặc chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 04

BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ
TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ XỬ LÝ HỒ SƠ

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

Số: /PXL-...

……, ngày …… tháng …… năm ……

VĂN BẢN XIN LỖI VÀ ĐỀ NGHỊ GIA HẠN THỜI GIAN GIẢI QUYẾT

Kính gửi: Ông (Bà)/Tổ chức.....

Ngày…tháng… . năm....., (*tên cơ quan, đơn vị*) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (*tên thủ tục hành chính*) của Ông (Bà)/Tổ chức .....; số định danh cá nhân/tổ chức… ; mã số hồ sơ: .....;

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: … ..giờ…, ngày… .tháng…năm… Tuy nhiên đến nay, (*tên cơ quan, đơn vị*) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức đúng theo thời gian hẹn trả kết quả ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

Lý do: .....

(Tên cơ quan, đơn vị) xin trân trọng gửi lời xin lỗi đến Ông (Bà)/Tổ chức vì sự chậm trễ trong quá trình giải quyết hồ sơ có thể gây phiền hà, tốn kém về chi phí, công sức của Ông (Bà)/Tổ chức.

(Tên cơ quan, đơn vị) đề nghị được hẹn lại ngày trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông (Bà)/Tổ chức vào ngày … tháng … năm …[1]

(Tên cơ quan, đơn vị) rất mong nhận được sự thông cảm của Ông (Bà)/Tổ chức vì sự chậm trễ này.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
(Ký và ghi rõ họ tên hoặc chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)

---

[1] Thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả tối đa bằng thời gian giải quyết TTHC theo quy định.

Mẫu số 05

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

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

VĂN BẢN YÊU CẦU DỪNG GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Kính gửi: Bộ phận Một cửa Bộ Khoa học và Công nghệ

I. NGƯỜI YÊU CẦU

Họ và tên: .....

Số định danh cá nhân/tổ chức: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email: .....

II. NỘI DUNG YÊU CẦU

☐ Yêu cầu dừng giải quyết hồ sơ TTHC; Mã hồ sơ:.....

Lý do:

.....

.....

.....

Đề nghị Bộ phận Một cửa dừng giải quyết hồ sơ TTHC nêu trên.

Tôi cam kết những thông tin trên là đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật.

NGƯỜI YÊU CẦU
(Ký và ghi rõ họ tên nếu là bản giấy hoặc chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử[1])

---

[1] Xác thực định danh bằng tài khoản định danh điện tử mức độ 2 thì không phải thực hiện ký số biểu mẫu điện tử, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác

Mẫu số 06

BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ **BỘ PHẬN MỘT CỬA**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:…… /TBD- BPMC	*..., ngày …… tháng ... năm…*

THÔNG BÁO DỪNG GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Bộ phận Một cửa Bộ Khoa học và Công nghệ đã tiếp nhận hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức: …….....

Số định danh cá nhân/tổ chức: ……

Mã hồ sơ:……

Nội dung yêu cầu giải quyết: ……

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

Theo đề nghị ngày…. tháng…. năm …. của Ông (Bà)/Tổ chức: ……về việc dừng thực hiện hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, lý do:……., Bộ phận Một cửa Bộ Khoa học và Công nghệ thông báo dừng giải quyết hồ sơ nêu trên.

Đề nghị Ông (Bà)/Tổ chức liên hệ Bộ phận Một cửa Bộ Khoa học và Công nghệ để nhận lại hồ sơ giấy và phí, lệ phí đã nộp[1] (nếu có).

Xin thông báo cho Ông (Bà)/Tổ chức được biết./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
(Ký và ghi rõ họ tên hoặc chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)

[1] Việc trả lại hồ sơ giấy, phí, lệ phí đã nộp thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

Mẫu số 07

BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ
BỘ PHẬN MỘT CỬA

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

Số: ……../PKS-BPMC

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ sơ: ……

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

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

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao:	...giờ...phút, ngày ... tháng... năm....			
Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC	**Người giao**	**Người nhận**		
2. Nhận: …..				
1. Giao: ……	...giờ...phút, ngày... tháng... năm....			
2. Nhận: ……	**Người giao**	**Người nhận**		
1. Giao: ……..	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận: …….	**Người giao**	**Người nhận**		
……	…….			
……	…….			
1. Giao: ……	...giờ...phút, ngày ... tháng... năm....			
2. Nhận:	**Người giao**	**Người nhận**		
Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC				

Ghi chú:

- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.
- Việc lưu vết được thực hiện tự động theo chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử.

Mẫu số 08

BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ
BỘ PHẬN MỘT CỬA

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

Số: ……./STD-BPMC

……., ngày …… tháng …… năm ……

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

STT	Mã hồ sơ	Tên thủ tục hành chính	Tên tổ chức, cá nhân	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả				
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Trả kết quả	Phương thức nhận kết quả	Ký nhận
(1)	*(2)*	*(3)*	*(4)*	*(5)*	*(6)*	*(7)*	*(8)*	*(9)*	*(10)*	*(11)*
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
...										

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

Trường hợp áp dụng Sổ theo dõi hồ sơ điện tử thì theo dõi trực tiếp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, không cần thực hiện in sổ giấy nhưng phải đảm bảo đầy đủ thông tin theo quy định.