

## CHUYÊN NGÀNH HÀNH CHÍNH HỌC

### NỘI DUNG 1: KHÁI QUÁT VỀ HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC; ĐẶC ĐIỂM HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC; NGUYÊN TẮC TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC VIỆT NAM XÃ HỘI CHỦ NGHĨA.

#### I. KHÁI QUÁT VỀ HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

##### 1. Một số khái niệm cơ bản

###### 1.1 Quản lý nhà nước

Quản lý nhà nước xuất hiện cùng với sự ra đời của Nhà nước, đó là quản lý toàn xã hội. Nội hàm của quản lý nhà nước thay đổi phụ thuộc vào chế độ chính trị, lịch sử và đặc điểm văn hoá, trình độ phát triển kinh tế - xã hội của mỗi quốc gia qua các giai đoạn lịch sử. Xét về mặt chức năng, quản lý nhà nước bao gồm 3 chức năng: thứ nhất, chức năng lập pháp do các cơ quan lập pháp thực hiện; thứ hai, chức năng hành pháp (hay chấp hành và điều hành) do hệ thống hành chính nhà nước đảm nhiệm; và thứ ba, chức năng tư pháp do các cơ quan tư pháp thực hiện.

Trong hệ thống xã hội, có nhiều chủ thể tham gia quản lý xã hội như: tổ chức chính trị, nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức kinh tế, các đoàn thể nhân dân, các hiệp hội.v.v. So với quản lý của các tổ chức khác, thì quản lý nhà nước có những điểm khác biệt như sau:

*Trước hết*, chủ thể quản lý nhà nước là các cơ quan, cá nhân trong bộ máy quản lý nhà nước được trao quyền, gồm: cơ quan lập pháp, cơ quan hành pháp, cơ quan tư pháp;

*Thứ hai*, đối tượng quản lý của Nhà nước là tất cả các cá nhân, tổ chức sinh sống và hoạt động trong phạm vi lãnh thổ quốc gia, công dân làm việc bên ngoài lãnh thổ quốc gia.

*Thứ ba*, quản lý nhà nước là quản lý toàn diện trên tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội: chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội, an ninh, quốc phòng, ngoại giao.

*Thứ tư*, quản lý nhà nước mang tính quyền lực nhà nước, sử dụng công cụ pháp luật nhà nước, chính sách để quản lý xã hội.

*Thứ năm*, mục tiêu của quản lý nhà nước là phục vụ nhân dân, duy trì sự ổn định và phát triển của toàn xã hội.

Từ những đặc điểm trên, có thể hiểu quản lý nhà nước là một dạng quản lý xã hội đặc biệt, mang tính quyền lực nhà nước và sử dụng pháp luật và chính sách để điều chỉnh hành vi của cá nhân, tổ chức trên tất cả các mặt của đời sống xã hội do các cơ quan trong bộ máy nhà nước thực hiện, nhằm phục vụ nhân dân, duy trì sự ổn định và phát triển của xã hội.

###### 1.2. Hành chính

Từ điển Oxford định nghĩa hành chính là: “một hành động thi hành”, “quản lý các công việc” hoặc “hướng dẫn giám sát sự thực hiện, sử dụng hoặc điều khiển”. Theo

gốc Latinh, ban đầu hành chính bắt nguồn từ minor, nghĩa là: “phục vụ”, sau này là ministrare, nghĩa là: “điều hành”.

Từ những định nghĩa ở trên có thể thấy rằng về cơ bản hành chính có những đặc tính sau: thứ nhất, hành chính phục vụ người khác thông qua việc chấp hành các quyết định do người đó ban hành và chịu sự kiểm soát của họ. Thứ hai, hành chính là điều hành - khai thác, huy động và sử dụng các quyền lực (cơ sở vật chất, tài nguyên, nhân lực, tài chính...) theo quy định (luật hoặc điều lệ) nhằm đạt được mục tiêu của hệ thống (tổ chức hoặc nhà nước).

Tóm lại, có thể hiểu: hành chính là hoạt động chấp hành và điều hành trong quản lý một hệ thống theo những quy định định trước nhằm đạt mục tiêu của hệ thống.

### **1.3 Hành chính nhà nước**

Hành chính nhà nước là hoạt động thực thi quyền hành pháp của nhà nước, đó là hoạt động chấp hành và điều hành của hệ thống hành chính nhà nước trong quản lý xã hội theo khuôn khổ pháp luật nhà nước nhằm phục vụ nhân dân, duy trì sự ổn định và phát triển của xã hội.

Hành chính nhà nước là một bộ phận của quản lý nhà nước, nói cách khác hành chính nhà nước có phạm vi hẹp hơn so với quản lý nhà nước ở hai điểm cơ bản:

Thứ nhất, hành chính nhà nước là hoạt động thực thi quyền hành pháp của Nhà nước tức là hoạt động chấp hành và điều hành.

Thứ hai, chủ thể của hành chính nhà nước là các cơ quan, cá nhân có thẩm quyền trong hệ thống hành chính nhà nước.

Như vậy, *hành chính nhà nước là hoạt động thực thi quyền hành pháp của Nhà nước, đó là hoạt động chấp hành và điều hành của hệ thống hành chính nhà nước trong quản lý xã hội theo khuôn khổ pháp luật nhà nước nhằm phục vụ nhân dân, duy trì sự ổn định và phát triển của xã hội.*

## **2. Bản chất của hành chính nhà nước**

Hành chính nhà nước là một hoạt động đa dạng, liên quan đến nhiều lĩnh vực, nhiều ngành, nghề khác nhau. Do đó, bản chất của hành chính nhà nước có nội hàm rất rộng vừa mang bản chất chính trị, mang tính pháp lý, vừa là hoạt động quản lý và là một nghề.

- Hành chính nhà nước mang tính chính trị .

Hành chính nhà nước không tồn tại ngoài môi trường chính trị, nó phục vụ và phục tùng chính trị, vì vậy nó mang bản chất chính trị. Hành chính nhà nước thực hiện những mục tiêu, những nhiệm vụ do chính trị thiết lập; nó tham gia vào quá trình lập pháp; nó không chỉ là chủ thể thực thi chính sách mà còn ban hành chính sách; nó phục vụ lợi ích nhân dân và lợi ích công.

- Hành chính nhà nước mang tính pháp lý.

Hành chính nhà nước hoạt động trong khuôn khổ pháp luật, theo những chỉ dẫn pháp luật của Nhà nước. Đồng thời, chủ thể hành chính nhà nước có trách nhiệm tổ

chức thi hành pháp luật, đưa pháp luật vào đời sống xã hội (luật trong hành động hay hiện thực hóa luật), nên hoạt động của nó mang tính pháp lý. Mặt khác, hành chính nhà nước thực hiện chức năng lập quy - tức là ban hành các văn bản quy phạm pháp luật dưới luật để cụ thể và hướng dẫn thi hành luật.

- Hành chính nhà nước là hoạt động quản lý.

Cho dù hành chính nhà nước không phải là toàn bộ hoạt động quản lý nhà nước nhưng nó là một bộ phận của quản lý nhà nước, mang bản chất của quản lý nhà nước. Hành chính nhà nước là chức năng hành pháp của Nhà nước - chức năng thi hành pháp luật, chính sách; đồng thời nó phối hợp hoạt động hợp tác của các cá nhân, tổ chức trong xã hội nhằm đạt những mục tiêu chung nhất định. Ngoài ra, hành chính nhà nước vừa là một khoa học vừa là một nghệ thuật, và mang tính trật tự thứ bậc của quản lý nói chung...

- Hành chính nhà nước là một nghề.

Nghề hành chính là nghề tổng hợp, đòi hỏi một đội ngũ cán bộ, công chức phải có trình độ, chuyên môn, nghiệp vụ nhất định - tức họ là những nhà hành chính chuyên nghiệp. Hành chính là nghề lao động trí óc và là nghề hiện thực hóa các ý tưởng của các nhà chính trị. Hầu hết các nước trên thế giới đều coi hành chính là một nghề cao quý trong xã hội.

### **3. Vai trò của hành chính nhà nước**

Cũng như quản lý nhà nước, hành chính nhà nước có vai trò quan trọng đối với sự tồn tại và phát triển của một quốc gia, của một Nhà nước. Vai trò quan trọng đó được thể hiện trên các mặt sau:

Thứ nhất, hành chính nhà nước hiện thực hóa các mục tiêu, ý tưởng của các nhà chính trị - những người đại diện của nhân dân. Vai trò này xuất phát từ chức năng chấp hành của hành chính nhà nước. Chủ thể hành chính nhà nước có trách nhiệm chấp hành quyết định của các cơ quan chính trị nhằm đạt được các mục tiêu chính trị của quốc gia, phục vụ lợi ích của đất nước, của nhân dân.

Thứ hai, hành chính nhà nước điều hành các hoạt động kinh tế - xã hội nhằm đạt mục tiêu tới mức tối đa và với hiệu quả cao nhất. Vai trò này xuất phát từ chức năng cụ thể của điều hành hành chính nhà nước là: định hướng (thông qua quy hoạch, kế hoạch), điều chỉnh các quan hệ xã hội (thông qua ban hành văn bản lập quy); hướng dẫn và tổ chức thực hiện Hiến pháp, luật, chính sách...; kiểm tra, thanh tra và xử lý những vi phạm pháp luật.

Thứ ba, hành chính nhà nước duy trì và thúc đẩy xã hội phát triển theo định hướng. Để thực hiện tốt hai vai trò trên, hành chính luôn có trách nhiệm duy trì và tạo lập những điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của các yếu tố cấu thành xã hội như: duy trì và phát triển các nguồn tài nguyên, kiến tạo các nguồn lực vật chất, sử dụng có hiệu quả các nguồn lực tài chính, phát triển nguồn lực con người, khắc phục những thất bại của thị trường hoặc hậu quả do những sai sót của hành chính nhà nước gây ra...

Thứ tư, hành chính nhà nước đảm bảo cung cấp dịch vụ công cho xã hội. Cùng với sự phát triển của xã hội và quá trình dân chủ hoá đời sống xã hội, thì vai trò này

ngày càng quan trọng và mờ rộng. Vì suy cho cùng, hành chính nhà nước được thiết lập nhằm để phục vụ lợi ích của nhân dân với tư cách là chủ thể của xã hội, là chủ thể của quyền lực nhà nước.

## **II. ĐẶC ĐIỂM CỦA HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

### **1. Tính lệ thuộc vào chính trị**

Hành chính nhà nước trước hết là phục vụ chính trị, thực hiện những nhiệm vụ chính trị do cơ quan quyền lực Nhà nước quyết định. Hành chính nhà nước là trung tâm thực thi các quyết định của hệ thống quyền lực chính trị, hoạt động của nó có ảnh hưởng lớn đến hiệu lực và hiệu quả của hệ thống chính trị.

Ở nước ta, nền Hành chính nhà nước mang bản chất của một Nhà nước “của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân” dựa trên nền tảng của liên minh giai cấp nông dân và tầng lớp trí thức do Đảng Cộng sản Việt Nam lãnh đạo. Hành chính nhà nước ở nước ta là yếu tố cấu thành hệ thống chính trị trong đó Đảng cộng sản là hạt nhân lãnh đạo, các đoàn thể nhân dân, các tổ chức chính trị xã hội có vai trò giám sát và tham gia hoạt động của Nhà nước. Trong hoạt động thực thi quyền lực Nhà nước, Hành chính nhà nước là yếu tố quan trọng quyết định hiệu quả hoạt động quản lý Nhà nước cả hệ thống chính trị.

### **2. Tính pháp quyền**

Trong một xã hội dân chủ, để bảo vệ quyền tự do, dân chủ của người dân, cần phải xây dựng một nhà nước pháp quyền hay còn gọi là một nền pháp trị. Trong nhà nước pháp quyền thì hệ thống pháp luật là tối cao, mọi chủ thể xã hội đều phải hoạt động trên cơ sở pháp luật và tuân thủ pháp luật. Với tư cách là chủ thể quản lý xã hội, hành chính nhà nước càng phải hoạt động trên cơ sở pháp luật và có trách nhiệm thi hành pháp luật.

Tính pháp quyền đòi hỏi các chủ thể hành chính nhà nước sử dụng đúng đắn quyền lực, thực hiện đúng chức năng và quyền hạn được trao khi thi hành công vụ. Đồng thời, luôn chú trọng đến việc nâng cao uy tín chính trị, về phẩm chất đạo đức, năng lực trí tuệ. Phải kết hợp chặt chẽ yếu tố thẩm quyền và uy quyền để nâng cao được hiệu lực và hiệu quả của một nền hành chính phục vụ dân.

### **3. Tính liên tục, ổn định tương đối và thích ứng**

Nhiệm vụ của hành chính công là phục vụ dưới hình thức công vụ đối với công dân. Đây là công việc hàng ngày thường xuyên và liên tục vì các mối quan hệ xã hội và hành vi công dân được pháp luật hành chính điều chỉnh diễn ra thường xuyên, liên tục. Chính vì vậy, nền hành chính nhà nước phải đảm bảo tính liên tục, ổn định để đảm bảo hoạt động không bị gián đoạn trong bất kỳ tình huống nào.

Tính liên tục và ổn định không loại trừ tính thích ứng. Chính vì vậy ổn định ở đây mang tính tương đối, không phải là cố định, không thay đổi. Nhà nước là một sản phẩm của xã hội, đời sống kinh tế xã hội luôn chuyên biến không ngừng do đó hoạt động của hành chính nhà nước luôn phải thích ứng với hoàn cảnh kinh tế xã hội. Trong từng thời kỳ nhất định, thích nghi với xu thế của thời đại đáp ứng được những nhiệm vụ kinh tế, xã hội trong giai đoạn mới.

#### **4. Tính chuyên nghiệp**

Hành chính nhà nước có tính chuyên môn hoá và nghề nghiệp cao. Hành chính nhà nước không chỉ được coi là một nghề mà còn được coi là một nghề tổng hợp, phức tạp nhất trong các nghề. Nhà hành chính không chỉ có chuyên môn sâu, mà phải có kiến thức rộng trên nhiều lĩnh vực, phải có kiến thức và các kỹ năng hành chính, có tác phong làm việc và thái độ đúng đắn trong phục vụ đất nước và phục vụ nhân dân.

#### **3. Tính hệ thống thứ bậc chặt chẽ**

Hành chính nhà nước bao gồm hệ thống định chế theo thứ bậc chặt chẽ thông suốt từ trung ương tới các địa phương mà trong đó cấp dưới phục tùng cấp trên, nhận chỉ thị mệnh lệnh và chịu sự kiểm tra thường xuyên của cấp trên. Mỗi cấp cơ quan, mỗi người làm việc trong các cơ quan hành chính nhà nước hoạt động trong phạm vi thẩm quyền được giao.

Tổ chức bộ máy hành chính theo thứ bậc chính là cách thức cần thiết để phân công trách nhiệm hoạt động quản lý Nhà nước của các cơ quan hành chính nhà nước. Tuy nhiên để tránh biến hệ thống hành chính thành hệ thống quan liêu, cứng nhắc, chính hệ thống thứ bậc cũng cần sự chủ động sáng tạo linh hoạt của mỗi cấp, mỗi cơ quan mỗi công chức để thực hiện luật pháp và mệnh lệnh của cấp trên trong khuôn khổ phân công phân cấp, đúng thẩm quyền theo nguyên tắc tập trung dân chủ.

#### **4. Tính không vụ lợi**

Hành chính nhà nước không có mục đích tự thân, nó tồn tại là vì xã hội, nó có nhiệm vụ phục vụ lợi ích công và lợi ích nhân dân. Do đó, không đòi hỏi người được phục vụ phải thù lao, không theo đuổi lợi nhuận.

#### **5. Tính nhân đạo**

Xuất phát từ bản chất nhà nước dân chủ xã hội chủ nghĩa, tất cả các hoạt động hành chính nhà nước đều hướng tới mục tiêu phục vụ con người, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của công dân và lấy đó làm xuất phát điểm cho việc xây dựng hệ thống thể chế, cơ chế, chính sách và thủ tục hành chính, cũng như trong thực hiện các hành vi hành chính.

### **III. NGUYÊN TẮC TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC VIỆT NAM XÃ HỘI CHỦ NGHĨA**

#### **1. Khái niệm và yêu cầu đối với nguyên tắc hành chính nhà nước**

##### ***1.1 Khái niệm nguyên tắc hành chính nhà nước***

Nguyên tắc được hiểu là những chuẩn mực mà cá nhân, tổ chức phải dựa vào đó trong suốt quá trình hoạt động hay nói cách khác nó là tiêu chuẩn định hướng hành vi của con người, tổ chức. Để đạt được mục tiêu của mình, Nhà nước cần phải đặt ra những nguyên tắc định hướng cho tổ chức và hoạt động quản lý nhà nước nói chung và hành chính nhà nước nói riêng. Xét về bản chất, các nguyên tắc hành chính nhà nước phản ánh các quy luật của quản lý nhà nước và hành chính nhà nước, và phù hợp với sự phát triển của xã hội.

Nguyên tắc hành chính nhà nước là các quy tắc, những tư tưởng chỉ đạo, những tiêu chuẩn hành vi đòi hỏi các chủ thể hành chính nhà nước phải tuân thủ trong tổ chức và hoạt động hành chính nhà nước.

### ***1.2 Yêu cầu đối với nguyên tắc hành chính nhà nước***

Khi xây dựng các nguyên tắc hành chính nhà nước cần đảm bảo các yêu cầu sau:

- Nguyên tắc hành chính nhà nước phải phản ánh được các yêu cầu của các quy luật vận động khách quan của xã hội;
- Các nguyên tắc hành chính nhà nước phải phù hợp với mục tiêu của hành chính nhà nước;
- Các nguyên tắc hành chính nhà nước phải phản ánh đúng tính chất và các quan hệ hành chính nhà nước;
- Các nguyên tắc hành chính nhà nước phải đảm bảo tính hệ thống, tính nhất quán và phải được đảm bảo tuân thủ bằng tính cưỡng chế.

## **2. Nội dung các nguyên tắc hành chính nhà nước Việt Nam xã hội chủ nghĩa**

### ***2.1 Nguyên tắc Đảng lãnh đạo đối với hành chính nhà nước***

Hệ thống chính trị xã hội chủ nghĩa Việt Nam là hệ thống chính trị nhất nguyên, trong đó chỉ tồn tại một đảng là Đảng cộng sản Việt Nam - Lực lượng duy nhất lãnh đạo Nhà nước và xã hội. Đảng cộng sản Việt Nam là Đảng cầm quyền, giữ vai trò lãnh đạo toàn dân, toàn diện bao gồm chính trị, kinh tế - xã hội, an ninh, quốc phòng, ngoại giao.

Sự lãnh đạo của Đảng đối với hành chính nhà nước được thể hiện trên các nội dung sau:

- Đảng đề ra đường lối, chủ trương định hướng cho quá trình tổ chức và hoạt động của hành chính nhà nước;
- Đảng phát hiện, đào tạo, bồi dưỡng những người có phẩm chất, năng lực và giới thiệu vào đảm nhận các chức vụ trong bộ máy nhà nước thông qua con đường bầu cử dân chủ;
- Đảng kiểm tra hoạt động của các cơ quan nhà nước trong việc thực hiện đường lối, chủ trương của Đảng;
- Các cán bộ, đảng viên và các tổ chức Đảng gương mẫu trong việc thực hiện đường lối, chủ trương của Đảng.

Nguyên tắc này một mặt đòi hỏi trong tổ chức và hoạt động quản lý nhà nước nói chung và hành chính nhà nước nói riêng phải thừa nhận và chịu sự lãnh đạo của Đảng. Để đảm bảo sự lãnh đạo của Đảng, hành chính nhà nước có trách nhiệm đưa đường lối, chủ trương của Đảng vào thực tiễn đời sống xã hội và đảm bảo sự kiểm tra của tổ chức Đảng đối với hành chính nhà nước.

### ***2.2 Nguyên tắc nhân dân làm chủ trong quản lý hành chính nhà nước***

Nhà nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam là Nhà nước của dân, do dân, vì dân, tất cả quyền lực thuộc về nhân dân. Nhà nước là công cụ thực hiện quyền làm chủ của nhân dân. Vì vậy, trong hoạt động hành chính nhà nước phải đảm bảo sự tham gia và giám sát của nhân dân đối với hoạt động hành chính nhà nước. Nguyên tắc này đòi hỏi: Thứ nhất, tăng cường và mở rộng sự tham gia trực tiếp của công dân vào việc giải quyết các công việc của Nhà nước. Thứ hai, nâng cao chất lượng của hình thức dân chủ đại diện, để các cơ quan này thực sự đại diện cho ý chí và nguyện vọng của nhân dân. Thứ ba, hành chính nhà nước có trách nhiệm tạo ra cơ sở pháp lý và các điều kiện tài chính, vật chất.v.v. cho các tổ chức xã hội hoạt động; định ra những hình thức và biện pháp để thu hút sự tham gia của các tổ chức xã hội, nhân dân tham gia vào hoạt động hành chính nhà nước.

### ***2.3 Nguyên tắc tập trung dân chủ***

Đây là nguyên tắc cơ bản và áp dụng cho tất cả các cơ quan nhà nước và tổ chức của nhà nước trong đó có cơ quan hành chính nhà nước. Nguyên tắc này xuất phát từ hai yêu cầu khách quan của quản lý, đó là: đảm bảo tính thống nhất của hệ thống lớn (quốc gia, ngành, địa phương, cơ quan, đơn vị, bộ phận) và đảm bảo sự phù hợp với đặc thù của hệ thống còn lệ thuộc (từng ngành, từng địa phương, từng cơ quan, đơn vị, bộ phận, cá nhân). Nguyên tắc này tạo khả năng kết hợp quản lý xã hội một cách khoa học với việc phân cấp quản lý cụ thể, hợp lý từng cấp, từng khâu, từng bộ phận.

Tập trung trong hành chính nhà nước được thể hiện trên các nội dung: (1) tổ chức bộ máy hành chính nhà nước, cơ quan hành chính nhà nước theo hệ thống thứ bậc; (2) thống nhất chủ trương, chính sách, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển; (3) thống nhất các quy chế quản lý; (4) thực hiện chế độ một tổ trưởng hoặc trách nhiệm cá nhân người đứng đầu ở tất cả các cấp, đơn vị.

Dân chủ trong hành chính nhà nước là sự phát huy trí tuệ của các cấp, các ngành, cơ quan, đơn vị và các cá nhân tổ chức và hoạt động hành chính tính dân chủ được thể hiện cụ thể ở: (1) cấp dưới được tham gia thảo luận, góp ý kiến về những vấn đề trong quản lý; (2) cấp dưới được chủ động, linh hoạt trong việc thực hiện nhiệm vụ được giao và chịu trách nhiệm trước cấp trên về việc thực hiện nhiệm vụ của mình.

Hai nội dung tập trung và dân chủ liên quan hữu cơ với nhau, tác động bổ trợ cho nhau. Tập trung trên cơ sở dân chủ và dân chủ trong khuôn khổ tập trung. Thực hiện nguyên tắc tập trung dân chủ ở bất kỳ cấp nào cũng đòi hỏi sự kết hợp hài hòa hai nội dung đó để tạo ra sự nhất trí giữa lãnh đạo và bị lãnh đạo, giữa người chỉ huy và người thừa hành.

### ***2.4 Nguyên tắc kết hợp giữa quản lý ngành với quản lý lãnh thổ***

Trong xã hội xuất hiện hai xu hướng khách quan có quan hệ mật thiết với nhau và thúc đẩy sản xuất xã hội phát triển, đó là: chuyên môn hoá theo ngành và phân bố sản xuất theo địa phương, vùng lãnh thổ. Vì vậy, trong quản lý nhà nước cần phải kết hợp giữa quản lý ngành với quản lý theo lãnh thổ (địa phương và vùng lãnh thổ).

Hành chính nhà nước đối với ngành là điều hành hoạt động của ngành theo các quy trình công nghệ, quy tắc kỹ thuật, nhằm đạt được các định mức kinh tế - kỹ thuật đặc thù của ngành.

Nội dung của quản lý theo ngành bao gồm: Định hướng cho sự phát triển của ngành thông qua hoạch định chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển;

Tạo môi trường pháp lý phù hợp cho sự phát triển của ngành thông qua việc ban hành văn bản quy phạm pháp luật, các quy tắc quản lý, các quy định chuyên môn kỹ thuật;

Khuyến khích, hỗ trợ và điều tiết sự phát triển của ngành thông qua việc ban hành chính sách, tài trợ, hạn ngạch, nghiên cứu và đào tạo...

Hướng dẫn và tổ chức thực hiện các văn bản quản lý nhà nước;

Ngăn ngừa, phát hiện và khắc phục những tiêu cực phát sinh trong phạm vi ngành thông qua hoạt động thanh tra, kiểm tra.

Hành chính nhà nước địa phương và vùng lãnh thổ là hành chính tổng hợp và toàn diện về các mặt chính trị, kinh tế, văn hoá, xã hội của một khu vực dân cư trên địa bàn lãnh thổ đó, có nhiều cơ quan, đơn vị, tổ chức hoạt động.

Tại các địa phương có các cơ quan chuyên môn cấp địa phương, các cơ quan này vừa trực tiếp chịu sự quản lý trực tiếp về tổ chức, nhân sự và hoạt động của chính quyền địa phương, vừa chịu sự chỉ đạo về chuyên môn theo ngành dọc. Các cơ quan này thực hiện chức năng tham mưu cho chính quyền địa phương về quản lý ngành, đồng thời đảm bảo đạt được các chỉ tiêu kinh tế - kỹ thuật của ngành. Các chính quyền địa phương có trách nhiệm bảo đảm cho các doanh nghiệp đóng trên địa bàn địa phương mình hoạt động thuận lợi như: nguồn nhân lực, tài nguyên, điều kiện vật chất, kỹ thuật...

### ***2.5 Nguyên tắc phân định giữa quản lý nhà nước về kinh tế và quản lý kinh doanh của doanh nghiệp nhà nước***

Khi chuyển sang nền kinh tế thị trường, các doanh nghiệp nhà nước được trao quyền tự chủ kinh doanh theo cơ chế thị trường, định hướng xã hội chủ nghĩa, có sự quản lý của Nhà nước. Nên vai trò chủ yếu của Nhà nước là định hướng, dẫn dắt, hỗ trợ và điều chỉnh hoạt động của các doanh nghiệp, không can thiệp sâu vào hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp nhà nước như trước đây. Vì vậy, cần phải phân định và kết hợp tốt chức năng quản lý nhà nước về kinh tế với chức năng quản lý kinh doanh của doanh nghiệp nhà nước.

Nguyên tắc này đòi hỏi các cơ quan hành chính nhà nước không can thiệp vào nghiệp vụ kinh doanh, phải tôn trọng tính độc lập và tự chủ của các đơn vị kinh doanh. Còn các đơn vị kinh doanh trong việc thực hiện nền kinh tế hàng hoá nhiều thành phần, vận động theo cơ chế thị trường có sự quản lý của Nhà nước, chấp nhận cạnh tranh, mở cửa... phải tuân theo pháp luật và chịu sự điều chỉnh bằng pháp luật của các cơ quan hành chính nhà nước.



Tuy nhiên cần phân biệt giữa quản lý nhà nước về kinh tế và quản lý kinh doanh song cũng cần thấy hai mặt đó không tách rời nhau một cách máy móc, mà kết hợp với nhau, thống nhất với nhau trong hệ thống kinh tế và cơ chế quản lý kinh tế của Nhà nước xã hội chủ nghĩa.

### **2.6 Nguyên tắc pháp chế xã hội chủ nghĩa**

Nguyên tắc này đòi hỏi tổ chức và hoạt động hành chính nhà nước phải dựa trên cơ sở pháp luật của Nhà nước. Nguyên tắc này không cho phép các cơ quan nhà nước thực hiện quản lý nhà nước một cách chủ quan, tùy tiện mà phải dựa vào pháp luật, làm đúng pháp luật, nghiêm chỉnh chấp hành nguyên tắc pháp chế, cụ thể:

Hành chính nhà nước phải chịu sự giám sát của các cơ quan lập pháp, tư pháp và xã hội;

Tổ chức và hoạt động hành chính nhà nước trong phạm vi do pháp luật quy định, không vượt quá thẩm quyền.

Các hành vi hành chính phải được tiến hành đúng trình tự, thủ tục mà pháp luật quy định;

Các quyết định quản lý hành chính nhà nước được ban hành đúng luật.

### **2.7 Nguyên tắc công khai, minh bạch**

Công khai là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị thông tin chính thức về văn bản, hoạt động hoặc nội dung nhất định. Tất cả những thông tin của hành chính nhà nước phải được công khai cho người dân trừ trường hợp có quy định cụ thể với lý do hợp lý và trên cơ sở những tiêu chí rõ ràng.

Minh bạch trong hành chính là những thông tin phù hợp được cung cấp kịp thời cho nhân dân dưới hình thức dễ sử dụng, và đồng thời các quyết định và các quy định của hành chính nhà nước phải rõ ràng và được phổ biến đầy đủ. Tính minh bạch là điều kiện tiên quyết để hành chính nhà nước cõ trách nhiệm thực sự trước nhân dân và giúp nâng cao khả năng dự báo của người dân. Nếu không minh bạch sẽ dẫn đến sự tùy tiện hoặc sai lầm trong việc thực thi quyền hạn, có những giao dịch không trung thực, những dự án đầu tư sai lầm, dẫn đến quan liêu, tham nhũng. Sự minh bạch sẽ giúp xây dựng một nền hành chính cởi mở, có trách nhiệm, ngăn chặn được tham nhũng trong hành chính nhà nước.

Nguyên tắc này đòi hỏi, các cơ quan nhà nước, các tổ chức và đơn vị khi xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện chính sách, pháp luật phải được tiến hành công khai, minh bạch, đảm bảo công bằng, dân chủ theo quy định của pháp luật

## NỘI DUNG 2: QUYẾT ĐỊNH QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

### I. TỔNG QUAN VỀ QUYẾT ĐỊNH QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

#### 1. Khái niệm và tính chất của quyết định quản lý hành chính nhà nước

##### 1.1. Khái niệm

Quyết định quản lý hành chính nhà nước vừa được coi là phương tiện quản lý hành chính nhà nước, vừa là sản phẩm của hoạt động quản lý hành chính nhà nước. Số lượng và chất lượng của quyết định quản lý hành chính nhà nước sẽ phản ánh chất lượng hoạt động quản lý hành chính nhà nước. Bởi vậy, muốn nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý hành chính nhà nước cần nắm vững nguyên lý chung về quyết định quản lý hành chính.

Để đảm bảo tính nhất quán, và để nhấn mạnh quản lý hành chính nhà nước là một bộ phận không tách rời của chủ thể quản lý nhà nước, dùng quyết định làm phương tiện cơ bản để thực hiện chức năng quản lý hành chính, nên quan niệm về quyết định quản lý hành chính nhà nước như sau:

Quyết định quản lý hành chính nhà nước là kết quả hoạt động của chủ thể hành chính nhà nước được thể hiện dưới một hình thức nhất định để thực hiện chức năng, nhiệm vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Tuy nhiên, do tính chất khác nhau của chủ thể quản lý hành chính nhà nước và các chủ thể khác, nên để tìm ra đặc trưng của quyết định quản lý hành chính nhà nước so với các quyết định khác, chúng ta cần tìm hiểu sự khác biệt giữa tổ chức hành chính nhà nước và các tổ chức khác:

- Các chủ thể quản lý hành chính nhà nước không thể làm quyết định theo ý chí, mong muốn chủ quan của mình. Bởi các tổ chức hành chính và các chủ nhân được coi là chủ thể khi họ được quyền (sử dụng quyền nhà nước), mà quyền lực nhà nước mang tính phục vụ lợi ích chung, các chủ thể chỉ là đại diện cho nhà nước, vì lợi ích của nhà nước.

- Do chủ thể ban hành quyết định được sử dụng quyền lực nhà nước, mà tính chất cơ bản của quyền lực nhà nước là tính cưỡng chế, do đó nó có tính bắt buộc đối với các chủ thể khác có liên quan đến vấn đề mà quyết định quản lý hành chính nhà nước đề cập đến.

- Quyết định do chủ thể quản lý hành chính nhà nước ban hành hướng tới mục tiêu không chỉ của tổ chức hành chính mà còn hướng tới mục tiêu chung của quốc gia.

- Môi trường để các nhà hành chính ban hành quyết định khác với các tổ chức khác, bao gồm nhiều yếu tố tác động như ảnh hưởng của cơ quan lập pháp, tư pháp, hành pháp, cá nhân công dân, đảng phái, tổ chức chính trị, xã hội cũng như các nhóm lợi ích trong xã hội. Quyết định được ban hành trên cơ sở luật do cơ quan lập pháp ban hành và nhằm thực thi luật (phụ thuộc vào nội dung của luật, theo thẩm quyền của chủ thể được quy định trong luật, quyết định của cơ quan hành chính cấp trên). Ngoài ra,

việc ban hành quyết định của các chủ thể quản lý hành chính nhà nước còn phải tính đến lợi ích của các nhóm lợi ích trong xã hội.

- Quy trình thủ tục ban hành quyết định quản lý hành chính không tự do như các tổ chức khác mà chịu sự điều chỉnh bởi các quy định pháp luật về thủ tục.

- Quyết định quản lý hành chính nhà nước được ban hành nhằm giải quyết các vấn đề đặt ra trong quản lý hành chính nhà nước (hoạt động thực thi quyền hành pháp): quản lý hành chính nhà nước là sự tác động điều chỉnh các hành vi và quá trình xã hội, khi xuất hiện vấn đề cần điều chỉnh, các chủ thể ban hành quyết định. Như vậy, hệ quả của việc ban hành quyết định sẽ là: làm phát sinh, thay đổi chấm dứt các quan hệ pháp luật hành chính trong lĩnh vực cần điều chỉnh.

### ***1.2 Tính chất của quyết định quản lý hành chính nhà nước.***

Từ những phân tích trên, có thể rút ra một số tính chất của Quyết định quản lý hành chính nhà nước (QĐQLHCNN) như sau:

- Quyết định quản lý hành chính nhà nước thể hiện ý chí của nhà nước bởi vì nó là kết quả sự thể hiện ý chí của các chủ thể quản lý có thẩm quyền nhân danh nhà nước vì lợi ích của nhà nước. Quyết định quản lý hành chính mang quyền lực nhà nước, ý chí đơn phương của nhà nước mà mọi chủ thể khác đều buộc phải tuân theo nếu họ thuộc phạm vi tác động của quyết định.

- Quyết định quản lý hành chính nhà nước mang tính pháp lý, thể hiện ở hệ quả của pháp lý mà quyết định mang lại. QĐQLHCNN làm thay đổi hệ thống các quy phạm pháp luật hành chính: hoạch định chủ trương, đường lối, nhiệm vụ, nhiệm vụ lớn cho hoạt động quản lý hành chính; đặt ra, đình chỉ, sửa đổi bãi bỏ các quy phạm pháp luật hành chính; phát sinh, thay đổi, chấm dứt các quan hệ pháp luật hành chính cụ thể.

- Quyết định quản lý hành chính nhà nước mang tính dưới luật. Tính chất này xuất phát từ nguyên tắc pháp chế trong quản lý hành chính nhà nước. Các quyết định quản lý hành chính nhà nước được ban hành trên cơ sở và để thi hành luật. Điều này có nghĩa là, nội dung và hình thức của quyết định quản lý hành chính nhà nước phải được ban hành phù hợp với thẩm quyền của chủ thể ban hành và phải tuân thủ Hiến pháp, luật, pháp lệnh và các quyết định của cơ quan nhà nước cấp trên và cơ quan quyền lực cùng cấp; ban hành theo trình tự, thủ tục luật định.

- Quyết định hành chính nhà nước được ban hành để thực hiện quyền hành pháp, tức là hoạt động chấp hành và điều hành của hệ thống hành chính nhà nước và những người có thẩm quyền hành pháp.

## **2. Phân loại**

Ý nghĩa phân loại quyết định quản lý hành chính nhà nước là giúp ích cho việc nghiên cứu và giúp cho việc ban hành cũng như tổ chức thực hiện quyết định quản lý hành chính nhà nước có hiệu quả hơn.

Các tiêu chí phân loại: tính chất pháp lý, chủ thể ban hành, trình tự ban hành, hình thức, nội dung cụ thể theo ngành và lĩnh vực quản lý, phạm vi hiệu lực...

### ***2.1. Căn cứ vào chủ thể ban hành***

Quyết định quản lý hành chính nhà nước chia thành:

- Quyết định quản lý hành chính nhà nước của Chính phủ
- Quyết định quản lý hành chính nhà nước của Thủ tướng chính phủ
- Quyết định quản lý hành chính nhà nước của Bộ trưởng
- Quyết định quản lý hành chính nhà nước của UBND
- Quyết định quản lý hành chính nhà nước của Chủ tịch UBND
- Quyết định quản lý hành chính nhà nước của cơ quan chuyên môn thuộc UBND
- Quyết định quản lý hành chính nhà nước liên tịch...

### **2.2. Căn cứ vào thời gian có hiệu lực của quyết định**

Quyết định quản lý hành chính nhà nước chia thành:

- Quyết định có hiệu lực lâu dài được áp dụng cho đến khi có quyết định hành chính khác thay thế khác.
- Quyết định có hiệu lực trong một thời gian nhất định – là những quyết định có ghi rõ thời gian có hiệu lực, tùy thuộc vào thời gian giải quyết vấn đề.
- Quyết định có hiệu lực một lần chỉ giải quyết những nhiệm vụ cụ thể.

### **2.3. Căn cứ vào cấp hành chính**

Quyết định quản lý hành chính nhà nước được phân thành:

- Quyết định quản lý hành chính nhà nước cấp Trung Ương: Do các cơ quan hành chính nhà nước Trung ương ban hành.
- Quyết định quản lý hành chính nhà nước cấp địa phương: Do các cơ quan hành chính nhà nước địa phương ban hành như cấp tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; cấp huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh; cấp xã, phường, thị trấn.

### **2.4. Căn cứ theo lĩnh vực**

Theo lĩnh vực, quyết định quản lý hành chính nhà nước được phân thành:

- Quyết định quản lý hành chính nhà nước về lĩnh vực kinh tế.
- Quyết định quản lý hành chính nhà nước về lĩnh vực văn hoá.
- Quyết định quản lý hành chính nhà nước về lĩnh vực giáo dục.

### **2.5. Căn cứ theo hình thức thể hiện**

Theo đó, ta có:

- Quyết định quản lý hành chính nhà nước thể hiện dưới dạng văn bản.
- Quyết định quản lý hành chính nhà nước thể hiện dưới dạng lời nói: được sử dụng để điều hành hoạt động nội bộ của cơ quan hành chính nhà nước hoặc để giải quyết những công việc cụ thể, gấp rút...

- Quyết định quản lý hành chính nhà nước được thể hiện dưới hình thức biên bản, tín hiệu, ký hiệu.

## **2.6 Căn cứ vào tính chất và nội dung**

Đây là cách phân loại cơ bản nhất và có tính thực tiễn nhất. Theo cách phân loại này, quyết định quản lý hành chính nhà nước được phân thành:

- Quyết định quản lý hành chính nhà nước chủ đạo (quyết định cơ bản): là những quyết định đề ra các chính sách, nhiệm vụ, biện pháp lớn có tính chất chung. Nó là cơ sở cho việc ban hành các quyết định hành chính quy phạm và nó là công cụ định hướng trong thực hiện lãnh đạo của hệ thống hành chính nhà nước.

- Quyết định quản lý hành chính nhà nước quy phạm: là quyết định ban hành các quy phạm pháp luật hành chính và là cơ sở cho việc ban hành các quyết định hành chính cá biệt.

- Quyết định quản lý hành chính nhà nước quy phạm trực tiếp làm thay đổi hệ thống quy phạm pháp luật hành chính, cụ thể:

+ Đặt ra các quy phạm pháp luật hành chính mới nhằm điều chỉnh các quan hệ xã hội mới phát sinh mà chưa có luật, pháp lệnh điều chỉnh.

+ Cụ thể hoá các quy phạm Pháp luật hành chính hiện hành.

+ Sửa đổi những quy phạm pháp luật do Quốc hội hoặc các cơ quan nhà nước cấp trên ban hành.

+ Sửa đổi những quy phạm pháp luật hành chính hiện hành.

+ Thay đổi vi phạm vi hiệu lực của quy phạm pháp luật hành chính hiện hành về thời gian, không gian và đối tượng thi hành.

- Quyết định quản lý hành chính nhà nước cá biệt:

Quyết định quản lý hành chính nhà nước cá biệt là quyết định do các chủ thể quản lý hành chính có thẩm quyền ban hành trên cơ sở quyết định quy phạm hoặc trên cơ sở quyết định quản lý hành chính cá biệt của cấp trên nhằm giải quyết một vấn đề cụ thể trong quản lý hành chính nhà nước.

Việc ban hành quyết định quản lý hành chính cá biệt làm phát sinh, thay đổi, chấm dứt các quan hệ pháp luật cụ thể (quyền và nghĩa vụ cụ thể của các chủ thể cụ thể).

Quyết định quản lý hành chính cá biệt có tính chất đơn phương và tính bắt buộc thi hành ngay. Tính đơn phương và bắt buộc thi hành ngay nhằm đảm bảo cho nền hành chính thực hiện quyền và nghĩa vụ trước xã hội, duy trì được trật tự quản lý hành chính nhà nước. Tính bắt buộc thi hành ngay ràng buộc đối với cả cơ quan hành chính nhà nước, công dân, tổ chức:

+ Đối với công dân, tổ chức khi nhận được quyết định hành chính cá biệt thì phải thi hành ngay nghĩa vụ mà quyết định đòi hỏi, cho dù đương sự cho rằng quyết định hành chính này là bất hợp pháp, bất hợp lý; sau đó thực hiện quyền khiếu nại, khiếu

kiện của mình. Trong quá trình khiếu nại, khiếu kiện vẫn phải thực hiện quyết định, trừ một số trường hợp theo luật định.

+ Đối với cơ quan hành chính, nếu quyết định tạo ra cho công dân, tổ chức một quyền lợi, họ yêu cầu được hưởng quyền lợi đó thì cơ quan hành chính nhà nước phải có nghĩa vụ thoả mãn ngay đòi hỏi đó.

## **II. CÁC YÊU CẦU VỀ NỘI DUNG VÀ HÌNH THỨC, THỦ TỤC ĐỐI VỚI QUYẾT ĐỊNH QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

Xuất phát từ nguyên tắc pháp chế trong quản lý hành chính nhà nước, như mọi hoạt động quản lý hành chính nhà nước khác, việc ban hành quyết định quản lý hành chính nhà nước cũng phải tuân thủ pháp luật; tức là mọi quyết định phải được ban hành trên cơ sở pháp luật và nhằm để thực thi pháp luật. Tuy nhiên, để các quyết định đó có khả năng thực thi cao trên thực tế thì chúng còn phải phù hợp với yêu cầu của thực tiễn cuộc sống, phù hợp với nguyện vọng của nhân dân, tức là chúng phải hợp lý. Như vậy, mọi quyết định quản lý hành chính nhà nước chỉ có thể đảm bảo có hiệu lực và hiệu quả khi nội dung và hình thức, thủ tục của chúng bảo đảm cả tính hợp pháp và tính hợp lý. Hai yêu cầu này có mối liên hệ chặt chẽ với nhau, do đó khi ban hành quyết định quản lý hành chính nhà nước, chủ thể ban hành phải tính đến cả hai yêu cầu hợp pháp và hợp lý.

### **1. Các yêu cầu hợp pháp**

Nội dung của quyết định phải phù hợp với nội dung và mục đích của luật; phù hợp với nguyên tắc cơ bản về tổ chức và hoạt động của Nhà nước; những nguyên tắc cơ bản của pháp luật Việt Nam; phù hợp với các điều ước quốc tế mà Nhà nước ký kết hoặc gia nhập.

Quyết định phải được ban hành đúng với thẩm quyền của các chủ thể quản lý hành chính nhà nước. Yêu cầu này có nghĩa là, mỗi một chủ thể nhất định (cơ quan và cá nhân được trao thẩm quyền) chỉ có quyền ban hành quyết định để giải quyết những vấn đề xác định mà pháp luật đã trao cho.

Quyết định phải ban hành xuất phát từ những lý do xác thực. Những lý do được coi là xác thực khi nó xuất phát từ lợi ích chung của nhà nước, của xã hội, dựa trên những căn cứ pháp lý xác đáng và những sự kiện pháp lý nhất định, tức là chỉ khi nào trong hoạt động quản lý nhà nước và đời sống xã hội xuất hiện các nhu cầu, các sự kiện được pháp luật quy định cần phải ban hành quyết định thì chủ thể quản lý hành chính nhà nước có thẩm quyền mới ra các quyết định nhằm quy định chung hoặc áp dụng pháp luật vào các trường hợp cụ thể.

Quyết định phải được ban hành đúng thể thức, kỹ thuật trình bày theo quy định của pháp luật: tên gọi, thể thức (tiêu đề, số, ký hiệu, ngày tháng ban hành, chữ ký..)

Quyết định phải được ban hành đúng trình tự, thủ tục luật định.

### **2. Các yêu cầu hợp lý**

Yêu cầu hợp lý là những yêu cầu tuy rất quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp tới hiệu quả quyết định quản lý hành chính nhà nước nhưng do yêu cầu này liên quan tới kỹ

thuật, nghệ thuật quản lý do đó chúng không thể được quy định chặt chẽ, rõ ràng trong pháp luật. Một quyết định quản lý hành chính nhà nước được coi là hợp lý khi thoả mãn các yêu cầu cụ thể sau :

Quyết định phải đảm bảo kết hợp hài hòa các lợi ích của Nhà nước, tập thể và cá nhân. Tránh ban hành các quyết định chỉ nhằm phục vụ cho lợi ích của nhà nước mà gây cản trở và thiệt hại cho công dân; ngược lại, tránh vì phục vụ cho lợi ích của một thiểu số người mà gây tổn hại chung cho xã hội.

Quyết định phải có tính cụ thể phù hợp với từng vấn đề, và đối tượng thực hiện, tức là quyết định cần phải cụ thể về nhiệm vụ, thời gian, chủ thể, phương tiện thực hiện quyết định. Tuy nhiên, nếu một quyết định quá cụ thể thì khó có thể phù hợp với mọi đối tượng thực hiện, và do đó sẽ cản trở tính chủ động sáng tạo của đối tượng thực hiện. Vì vậy, tính cụ thể phải gắn liền với tính phù hợp, tức là quyết định được ban hành phù hợp với từng vấn đề và đối tượng thực hiện.

Quyết định phải đảm bảo tính hệ thống, toàn diện. Tính hệ thống đòi hỏi không chỉ các biện pháp được đưa ra trong cùng một quyết định mà cả trong các quyết định liên quan đều phải phù hợp, đồng bộ với nhau, kể cả quyết định của các cơ quan khác nhau về cùng một loại vấn đề. Và nhất là phải luôn gắn mục tiêu, nhiệm vụ cần đạt với điều kiện thực hiện (nhân lực, vật lực). Tính toàn diện nghĩa là nội dung của quyết định phải tính hết các đặc điểm của các ngành, lĩnh vực, phải tính đến tác động trực tiếp và gián tiếp của quyết định, mục tiêu trước mắt và lâu dài, phải tính hết hiệu quả không chỉ về mặt kinh tế mà cả về chính trị, văn hoá, xã hội.

Quyết định phải sử dụng ngôn ngữ, văn phong hành chính. Sở dĩ có yêu cầu này là vì ngôn ngữ và cách trình bày quyết định rõ ràng, dễ hiểu, ngắn gọn thì nội dung của quyết định mới được thể hiện một cách chính xác, dễ tiếp cận, từ đó mới áp dụng đúng quyết định.

### **III. NHỮNG YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG QUYẾT ĐỊNH QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

#### **1. Những yếu tố khách quan**

*Vấn đề quyết định:* Hành chính là phục vụ nhân dân, là hoạt động diễn ra liên tục thường xuyên. Sự không hài lòng, thoả mãn của xã hội đối với hành chính luôn tồn tại. Nhưng hành chính không thể đáp ứng tất cả. Vấn đề trong quản lý hành chính nhà nước chính là những dấu hiệu khó khăn nhận được từ môi trường của các cơ quan hành chính. Tuy nhiên, việc xác định vấn đề quyết định là một việc phức tạp đối với các nhà hành chính bởi một số lý do sau. Thứ nhất, những khó khăn nhận từ môi trường không phải lúc nào cũng được nhận thức một cách rõ ràng. Có thể do sự không xác định rõ ràng giữa hai khái niệm “hiện tượng” và “vấn đề”. Một hoặc một loạt các hiện tượng có thể trở thành vấn đề và các nhà hành chính cần phải giải quyết nhưng cũng có thể một loạt các hiện tượng không đưa đến một vấn đề nào cả. Thứ hai, việc xác định vấn đề trong hành chính thường có sự tham gia của nhiều người, và nếu không có sự nhất trí chung trong việc xác định vấn đề thì vấn đề cần giải quyết rất khó được lựa chọn. Thứ ba, tính đa dạng và phức tạp của vấn đề quyết định cũng là một khó khăn cho các nhà

hành chính trong việc xác định mục tiêu của quyết định và các phương án để giải quyết vấn đề.

Đối với những quyết định lập quy (quyết định trong chương trình kế hoạch ban hành), mặc dù trình tự, thủ tục ban hành quyết định đã được luật hoá, nhưng việc xác định vấn đề của quyết định mới đóng vai trò quan trọng (tức là làm thế nào để nhận biết được “vấn đề” mà hành chính cần phải giải quyết). Nếu như “vấn đề” không được xác định đúng, chính xác thì không thể có quyết định đúng.

*Yếu tố thẩm quyền:* Nhà hành chính chỉ có thể ban hành quyết định quản lý hành chính nhà nước để giải quyết vấn đề khi vấn đề đó thuộc phạm vi thẩm quyền của nhà hành chính. Tuy nhiên, do tính chất của hoạt động quản lý hành chính nhà nước phức tạp, liên quan tới nhiều cấp, nhiều ngành, do đó trong quá trình quản lý hành chính nhà nước có những vấn đề thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều chủ thể. Nếu sự phân định thẩm quyền không rõ sẽ dẫn tới việc ban hành quyết định chồng chéo, mâu thuẫn.

*Yếu tố nguồn lực:* Nhà hành chính chỉ có thể ban hành quyết định quản lý hành chính nhà nước để giải quyết vấn đề khi có đầy đủ các nguồn lực để thực hiện quyết định như đội ngũ cán bộ công chức, cơ sở vật chất kỹ thuật, hệ thống xử lý thông tin. Nếu không có nguồn lực để giải quyết thì ban hành quyết định chỉ là sự lãng phí.

*Yếu tố thông tin :* thông tin về vấn đề cần giải quyết và thông tin có liên quan đến giải quyết vấn đề ảnh hưởng rất lớn đến xây dựng quyết định. Và hạn chế về thông tin cũng là một vấn đề làm cản trở quá trình ra quyết định hợp lý.

*Yếu tố chính trị:* Việc lựa chọn phương án quyết định để giải quyết vấn đề chịu ảnh hưởng nhất định bởi các quyết định chính trị của Đảng cầm quyền của công luận và các nhóm lợi ích khác nhau trong xã hội.

*Yếu tố pháp lý:* nhiều loại thủ tục hành chính cản trở việc xác định mục tiêu và phương án giải quyết vấn đề. Nhiều loại thủ tục hành chính nhà nước không phải do cơ quan hành chính nhà nước thiết lập mà do các nhà lập pháp thiết lập. Các loại thủ tục theo hình thức này thường thiếu tính linh hoạt, sẽ dẫn tới tình trạng quan liêu trong quyết định quản lý hành chính nhà nước.

## **2. Những yếu tố chủ quan**

*Năng lực của người ra quyết định, tác phong của người ra quyết định:* Mỗi nhà quản lý có những kiến thức, kinh nghiệm, tác phong quản lý riêng. Những phẩm chất đó quy định cách tiếp cận, lối tư duy, việc xác định các tiêu chí, trọng số cho từng tiêu chí và phương pháp ra quyết định

*Động cơ của người ra quyết định:* các quyết định luôn mang tính chủ quan do quyết định hành chính được làm bởi các cơ quan hành chính - nhân danh công quyền nhưng lại do con người thực hiện. Con người này không phải do nhà nước sinh ra mà từ xã hội chuyển vào Nhà nước. Do đó, khi ban hành quyết định, họ cố gắng đem lại lợi ích cho bản thân mình hoặc nhóm lợi ích mà mình đại diện. Chính vì thế, quyết định quản lý hành chính nhà nước nhiều khi không thoả mãn được lợi ích chung.



## IV. QUY TRÌNH XÂY DỰNG, BAN HÀNH VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN QUYẾT ĐỊNH QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

### 1. Giai đoạn xây dựng và ban hành quyết định

Về cơ bản, quy trình xây dựng và ban hành quyết định quản lý hành chính nhà nước cũng tuân theo quy trình ra quyết định quản lý (quy trình hợp lý) như đã được đề cập ở Giáo trình Quản lý học đại cương của Học viện hành chính, bao gồm các bước sau:

Bước 1: Xác định vấn đề quyết định.

Bước 2: Xác định mục tiêu của quyết định và sắp xếp theo thứ tự ưu tiên và tầm quan trọng.

Bước 3: Xây dựng phương án quyết định

Bước 4: Phân tích các phương án và lựa chọn phương án.

Tuy nhiên, do quyết định quản lý hành chính nhà nước có sự khác biệt đối với các quyết định quản lý khác (tính chất, các yêu cầu, các yếu tố ảnh hưởng..) nên quy trình, thủ tục xây dựng và ban hành quyết định quản lý hành chính nhà nước có những điểm khác biệt. Đối với quyết định quản lý hành chính nhà nước chủ đạo và quy phạm (chỉ được thể hiện dưới hình thức văn bản), quy trình, thủ tục xây dựng và ban hành đã được luật hoá trong các Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật. Còn đối với quyết định quản lý hành chính cá biệt (có thể thể hiện dưới hình thức viết, nói, ký hiệu), mặc dù pháp luật không quy định cụ thể nhưng vẫn phải tuân thủ theo những nguyên tắc cơ bản nhằm đảm bảo hiệu lực, hiệu quả của quyết định. Nhìn chung, để xây dựng, ban hành được một quyết định quản lý hành chính nhà nước nhất định, các nhà hành chính cần tuân thủ các bước sau:

*Bước 1: Xác định vấn đề quyết định:* Trước hết, các nhà hành chính phải nhận biết được sự tồn tại của một sự việc hay vấn đề hoặc dự đoán được vấn đề có thể phát sinh trong tương lai. Thu thập, phân tích, đánh giá thông tin thực tiễn cũng như các dữ liệu, những sự việc, tình huống liên quan tới vấn đề. Các nhà hành chính có thể tự mình nhận biết được vấn đề trong quá trình quản lý, cũng có thể xác định vấn đề dựa trên các yêu cầu, đề nghị của cơ quan cấp trên, cấp dưới, của các tổ chức cá nhân.... Việc xác định

vấn đề cần giải quyết trong quản lý hành chính nhà nước thường gặp nhiều khó khăn hơn so với trong hoạt động quản lý của các tổ chức khác (như đã được đề cập ở phần III.1). Đối với những vấn đề phức tạp, liên quan tới nhiều cấp, nhiều ngành cần phải thảo luận rộng rãi về vấn đề nhằm xác định vấn đề một cách chính xác, đầy đủ.

*Bước 2: Xác định mục tiêu:* Xác định kết quả mong muốn đạt được trên cơ sở dự báo, trong hoàn cảnh và điều kiện nhất định; xác định các chỉ tiêu giá trị bằng cách phân giải các mục tiêu thực hiện. Có ba loại chỉ tiêu giá trị: giá trị kỹ thuật, giá trị kinh tế, giá trị xã hội. Các mục tiêu hay các chỉ tiêu giá trị được coi là các tiêu chí của quyết định. Để giúp cho việc lựa chọn phương án và đánh giá sau này, cần đo lường các tiêu chí của quyết định bằng cách gán cho nó một trọng số nhất định theo mức độ quan trọng. Trong bước này cần phải chú ý tới những điều kiện ràng buộc thực hiện những

mục tiêu này như nguồn lực, thẩm quyền, thời gian... vì bất kỳ loại quyết định nào nếu không chú ý tới điều kiện ràng buộc thì dù cho mục tiêu, chỉ tiêu giá trị đúng đắn thì kết quả cũng sẽ ngược lại.

*Bước 3: Xây dựng các phương án có thể để giải quyết vấn đề.* Các phương án này phải tập trung vào việc giải quyết các mục tiêu.

*Bước 4: Phân tích và lựa chọn phương án:*

Sử dụng một số phương pháp để đánh giá các phương án như:

Phương pháp chấm điểm: chấm điểm cho từng phương án theo các tiêu chí quyết định.

Phương pháp SWOT: phân tích ưu và nhược điểm, khó khăn và thuận lợi của các phương án.

Lập nghiên cứu khả thi (đối với những dự án, chương trình lớn, phải chọn lựa một trong những phương án tốn kém về tài chính): tức là tiến hành điều tra sơ bộ xem phương án đề xuất có thực hiện được không, có thể đáp ứng được tất cả các yêu cầu đặt ra không, hậu quả gián tiếp của nó là gì. Thông thường, các phương án được xem xét ở các khía cạnh như xã hội (ảnh hưởng tới con người như thế nào), kỹ thuật (có phù hợp với thực tiễn không), kinh tế (chi phí và lợi nhuận có cân bằng không);

Dự đoán được các tác động của các phương án;

Cần nhắc các phương án, kết hợp các tiêu chí để lựa chọn giải pháp tối ưu. Đây là một công việc rất phức tạp, bởi vì một phương án được lựa chọn cuối cùng không nhất thiết phải đạt được sự tối ưu của từng tiêu chí quyết định.

*Bước 5: Soạn thảo quyết định:* là quá trình chấp bút để hình thành bản dự thảo quyết định. Bước này chỉ áp dụng đối với các quyết định được thể hiện dưới hình thức văn bản. Trong bản dự thảo phải chỉ rõ các nội dung sau:

Lý do và mục tiêu chủ yếu của việc ban hành quyết định.

Những quy định điều chỉnh: căn cứ, mức độ hiệu lực, đối tượng điều chỉnh, quy định về cơ chế, chính sách, tổ chức bộ máy...

Biện pháp để thi hành quyết định.

Kế hoạch thi hành quyết định: phân công, tổ chức thi hành, kiểm tra, giám sát, tổng kết, đánh giá...

Lựa chọn hình thức văn bản phù hợp.

Trong quá trình soạn thảo dự thảo quyết định, tùy theo tính chất và nội dung của dự thảo quyết định mà cơ quan chủ trì soạn thảo có thể bắt buộc hoặc không bắt buộc gửi dự thảo lấy ý kiến các cơ quan liên quan, các đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của quyết định. Việc lấy ý kiến về dự thảo có thể bằng hình thức lấy ý kiến trực tiếp, gửi dự thảo để góp ý, tổ chức hội thảo, thông qua trang thông tin điện tử của cơ quan ban hành, của cơ quan chủ trì soạn thảo hoặc các phương tiện thông tin đại chúng. Cơ quan chủ trì soạn thảo có trách nhiệm tổng hợp, nghiên cứu, tiếp thu các ý kiến góp ý.

*Bước 6 : Tham định dự thảo*

Để đảm bảo các yêu cầu hợp pháp, hợp lý và sự cam kết thực hiện của các bên liên quan, các cơ quan tư pháp, pháp chế các cấp sẽ thực hiện việc thẩm định. Đây là bước bắt buộc đối với các quyết định quy phạm.

*Bước 7: Thông qua quyết định*

Thông qua quyết định là quá trình đưa dự thảo quyết định thành quyết định chính thức thông qua việc thảo luận và đi đến nhất trí, thống nhất các nội dung cần nêu trong quyết định.

Quyết định quản lý hành chính nhà nước phải được thông qua theo đúng thủ tục.

Đối với quyết định được ban hành bởi cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền chung (Chính phủ, Ủy ban nhân dân) thì quyết định phải được thông qua theo chế độ lãnh đạo tập thể và quyết định theo đa số. Quyết định được thông qua với số phiếu được pháp luật quy định.

Chuẩn bị, tổ chức, điều hành và kết thúc cuộc họp thảo luận dự thảo quyết định và thông qua quyết định là vấn đề cực kỳ quan trọng. Để làm tốt điều này, cần chú ý tới một số vấn đề sau:

Hồ sơ đưa ra cuộc họp phải gồm những tài liệu (thường là tờ trình ngắn gọn, nêu rõ quá trình chuẩn bị, căn cứ, lý lẽ, nội dung chính, ý kiến các cơ quan hữu quan, cần thiết thì kèm theo những phụ lục thống kê chọn lọc) và một dự thảo quyết định.

Tài liệu phải được gửi tới người dự họp trước một vài ngày. Người dự họp phải nghiên cứu trước, nếu cần, có thể đề nghị chuyên gia giúp đỡ, nhưng chủ yếu là phải tự mình nghiên cứu.

Tiền hành hội nghị phải bảo đảm dân chủ, không lạm dụng chức quyền và uy tín cá nhân để đàn áp ý kiến, làm hạn chế sáng kiến và quyền dân chủ của người dự họp. Mặt khác, cũng không thể phát biểu tràn lan, ngoài lề. Phải giữ đúng nội quy và kỷ luật về thời gian phát biểu.

Cách trình bày và phát biểu thảo luận phải ngắn gọn, rõ ràng, đi thẳng vào nội dung và kiến nghị thẳng vào dự thảo quyết định.

Cuối cùng phải sơ kết vấn đề thảo luận và biểu quyết quyết định đã được bổ sung.

Để đảm bảo chất lượng hội nghị, người có trách nhiệm phải thẩm tra trước đề án. Đề án không đảm bảo chất lượng, không được chuẩn bị đúng thủ tục, chưa đáp ứng được nội dung phải quyết định thì hoãn họp, yêu cầu chuẩn bị lại. Không nên đưa ra thảo luận lan man, biến cuộc họp cấp có thẩm quyền thành cuộc họp chuyên gia, họp trừ bì.

Các cuộc họp để thông qua quyết định chỉ được coi là có giá trị khi số người tham dự đạt 2/3 tổng số thành viên trở lên. Các thành viên dự họp phải có đủ tư cách và thẩm quyền, đúng thành phần, được chuẩn bị đầy đủ thông tin và phải chịu trách nhiệm về ý kiến của mình trong cuộc họp.

Đối với quyết định được ban hành bởi những người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước cũng như quyết định cá nhân của người lãnh đạo cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền chung (Thủ tướng, Chủ tịch UBND) thì quyết định được thông qua theo chế độ một thủ trưởng, tức là do chính những người này ban hành. Tuy nhiên, để đảm bảo tính dân chủ, các quyết định quan trọng loại này trước khi người có thẩm quyền ký ban hành cũng được đưa ra hỏi ý kiến trong phạm vi nhất định. Trên cơ sở bàn bạc tập thể, lấy ý kiến..., người thủ trưởng có quyền tự quyết định và tự chịu trách nhiệm về quyết định của mình. Do đó, đòi hỏi người thủ trưởng phải có bản lĩnh, dám làm, dám quyết và sẵn sàng chịu trách nhiệm. Muốn vậy, người thủ trưởng phải có đủ kiến thức về lĩnh vực phụ trách, phải tự nghiên cứu vấn đề, cần lắng nghe ý kiến cấp dưới và phải quyết đoán.

Khi quyết định, người thủ trưởng cần tránh:

Một là, ra quyết định quản lý mà không nắm vững yêu cầu thực tế, giải quyết vấn đề một cách chung chung, không đủ cụ thể và hiện thực, không đủ chính xác rõ ràng, có thể hiểu và làm khác nhau.

Hai là, quá tin vào tham mưu, người dự thảo và chấp bút; không điều tra kỹ lưỡng, không lắng nghe hết ý kiến người tham gia, có định kiến sẵn, quá tin vào những hiểu biết của mình, từ đó đi đến quyết định một cách chủ quan, phiến diện.

Ba là, ra quyết định mang tính chất thoả hiệp, nể nang, dựa dẫm cấp trên, theo đuổi người khác một cách thụ động, không sáng tạo, không tự chịu trách nhiệm.

Bốn là, ra quyết định không đúng thẩm quyền, không đủ căn cứ pháp lý; quyết định trùng lặp, chòng chẹo ngay trong bản thân quyết định đã ra trước đây, Khi quyết định mới mang tính chất quy phạm pháp luật, mà không ghi rõ hủy quy phạm cũ nào (cụ thể là điều khoản nào), triệt tiêu hiệu lực của một số văn bản pháp quy cũ nào, do đó dẫn đến các quyết định mâu thuẫn nhau, mất tính hệ thống và triệt tiêu hiệu lực lẫn nhau.

#### Bước 8: Ban hành và truyền đạt quyết định

Ban hành quyết định là bước văn bản hoá các quyết định quản lý hành chính (đối với các quyết định thể hiện dưới hình thức văn bản). Việc văn bản hóa quyết định quản lý hành chính phải đảm bảo đúng thể thức, kỹ thuật trình bày, cách trình bày, ngôn ngữ và văn phong pháp luật.

Truyền đạt quyết định tuy là bước có tính chất bổ sung cho quy trình xây dựng và ban hành quyết định quản lý hành chính nhà nước, nhưng nếu thiếu hoạt động này thì việc ban hành quyết định không còn ý nghĩa. Có nhiều hình thức truyền đạt quyết định đến cơ quan và người thi hành: bằng lời nói, điện báo, điện thoại, gửi văn bản cho đối tượng thi hành, đăng công báo, công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng, mạng thông tin trực tuyến...

Cũng cần lưu ý rằng, tùy tính chất, nội dung, hình thức... của quyết định quản lý hành chính nhà nước mà việc xây dựng, ban hành quyết định sẽ được tiến hành theo đầy đủ các bước như trên hoặc theo một trình tự rút gọn.

## **2. Giai đoạn tổ chức thực hiện quyết định quản lý hành chính nhà nước**

### ***Bước 1:*** Triển khai, tổ chức lực lượng thực hiện quyết định

Triển khai quyết định đến đối tượng quản lý bằng phương tiện nhanh nhất, theo con đường ngắn nhất, tránh qua nhiều tầng nấc trung gian không cần thiết.

Khi nhận được quyết định, các cơ quan có trách nhiệm tổ chức thực hiện phải nghiên cứu kỹ lưỡng, đề ra kế hoạch, biện pháp thực hiện cho phù hợp với điều kiện cụ thể (năng lực thực tế) của ngành, địa phương, cơ quan mình. Để tổ chức thực hiện quyết định thành công, có một số yếu tố mang tính quyết định cần lưu ý, đó là sự ủng hộ từ các nhà chính trị, các cơ quan chính quyền, công dân và các nhóm lợi ích; nguồn tài chính đầy đủ; năng lực lãnh đạo và quản lý; sự rõ ràng trong mục tiêu của quyết định; bộ máy hành chính hiệu lực, hiệu quả. Các cơ quan, cá nhân, tổ chức thực hiện quyết định cần phải nhận thức rõ các yếu tố này để từ đó tối đa hoá các yếu tố nhằm thực hiện quyết định một cách tốt nhất.

Phân công nhiệm vụ cụ thể cho tổ chức, cá nhân thực hiện các quyết định. Nguyên tắc là phân công cho bộ phận thì theo chức năng, phân công cho cá nhân thì theo khả năng với phương châm hợp lý và tiết kiệm. Lựa chọn các công cụ, phương tiện phù hợp để thực hiện quyết định như các công cụ kinh tế, các văn bản hướng dẫn thực thi, các dự án, chương trình...

Khi tổ chức thực hiện quyết định cần chú ý:

Tuỳ từng tính chất và nội dung, thời gian, điều kiện cụ thể và đối tượng điều chỉnh của quyết định quản lý hành chính nhà nước mà các nhà hành chính có thể lựa chọn áp dụng một trong các phương pháp sau:

Áp dụng đại trà: tức là quyết định được thực hiện rộng rãi trong toàn bộ phạm vi đối tượng, lĩnh vực cần điều chỉnh.

Áp dụng thí điểm: tức là quyết định được thực hiện thí điểm ở một số đối tượng, ở một số nơi để rút kinh nghiệm, sau đó mới sơ kết, tổng kết để triển khai tới toàn bộ đối tượng, phạm vi của quyết định.

### ***Bước 2:*** Xử lý thông tin phản hồi và điều chỉnh quyết định

Trong quá trình thực hiện quyết định, khó tránh khỏi những sai lệch so với những mục tiêu đã định, có thể do tình thế có những biến động bất thường không lường trước được hoặc do quyết định không đúng lúc, không chính xác. Do đó, phải tăng cường công tác xử lý phản hồi đối với quyết định để từ đó có những điều chỉnh kịp thời (sửa đổi, bổ sung, đình chỉ việc thi hành hoặc bãi bỏ và thay thế bằng quyết định mới). Tuy nhiên, cần phải nghiên cứu thận trọng, kỹ lưỡng những quyết định không được thi hành, có trực tiếp trong tổ chức thực hiện để xác định khuyết điểm ở nội dung hay ở cách thức tổ chức thực hiện. Chỉ nên điều chỉnh quyết định khi nó trái với quy luật, bất hợp pháp, bất hợp lý trên cơ sở phân tích kỹ lưỡng, khách quan, khoa học; tránh tình trạng sửa đổi quyết định nhiều lần có thể gây tâm lý không ổn định, giảm lòng tin của cấp dưới, của người thực hiện.

### **3. Giai đoạn tổng kết, đánh giá hiệu lực và hiệu quả của quyết định quản lý hành chính nhà nước**

Sau khi quyết định quản lý hành chính nhà nước đã được thực hiện, cần tổng kết lại việc thực hiện quyết định, cần xác định cụ thể kết quả thực hiện: những việc đã làm được và những việc chưa làm được. Phân tích nguyên nhân của những thành công và hạn chế. Rút ra bài học kinh nghiệm cho những lần xây dựng, ban hành và thực hiện quyết định tiếp sau. Cũng cần phải đánh giá việc thực hiện quyết định một cách trung thực, khách quan, tránh thổi phồng thành tích. Có thể căn cứ vào những tiêu chuẩn sau để đánh giá hiệu lực và hiệu quả một quyết định quản lý hành chính nhà nước. Một quyết định được đánh giá là có hiệu lực và có hiệu quả khi nội dung, hình thức của nó thoả mãn các yêu cầu về tính hợp pháp và hợp lý, đồng thời nó phải được tổ chức thực hiện thành công trên thực tế.

*Đánh giá hiệu lực của quyết định:* tức là xem xét liệu quyết định sau khi thực hiện trên thực tế có giải quyết được vấn đề đặt ra hay đạt được mục tiêu hay không. Nghĩa là đo lường các kết quả đạt được và so sánh với các mục tiêu của quyết định đã đề ra. Khi đánh giá có thể dẫn tới các kết quả sau:

Quyết định có hiệu lực khi:

- Đạt được mục tiêu sớm hơn mong đợi và đạt được thêm lợi ích.
- Đạt được mục tiêu sớm hơn so với mong đợi.
- Đạt được mục tiêu như mong đợi.

Quyết định kém hiệu lực khi:

- Đạt được mục tiêu nhưng kèm theo hiệu ứng phụ không mong muốn.
- Đạt được phần nào mục tiêu.

Quyết định không có hiệu lực khi :

- Không đạt mục tiêu ở bất kỳ mức độ nào.
- Không đạt mục tiêu và tạo thêm nhiều rắc rối.

*Đánh giá hiệu quả của quyết định:* Việc đánh giá hiệu quả của quyết định là một công việc hết sức phức tạp. Nó đòi hỏi người đánh giá phải đo lường các kết quả do việc thực hiện quyết định mang lại và chi phí cho việc ban hành và tổ chức thực hiện quyết định. Những tác động mà quyết định quản lý hành chính nhà nước đem lại đối với khách thể quản lý không chỉ được xem xét về khía cạnh kinh tế mà còn cả về khía cạnh chính trị, xã hội, do đó rất khó để xác định cụ thể. Ngoài ra, nhiều tiêu chí đánh giá khó có thể định lượng được như niềm tin, sự tín nhiệm, sự hài lòng, sự quan tâm của người dân...

### **V. XỬ LÝ ĐỐI VỚI CÁC QUYẾT ĐỊNH QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC BẤT HỢP PHÁP VÀ BẤT HỢP LÝ**

Thực hiện nghiêm chỉnh và đúng đắn các yêu cầu hợp pháp và hợp lý là điều kiện cần thiết để đảm bảo pháp chế trong hoạt động xây dựng và ban hành quyết định quản lý hành chính nhà nước - là loại hoạt động cơ bản của cơ quan hành chính nhà

nước và cũng là điều kiện cần thiết để bảo đảm hiệu quả cao nhất cho hoạt động đó. Trong trường hợp QĐQLHCNN có sự vi phạm bất kỳ yêu cầu nào về nội dung và hình thức, về nguyên tắc cơ quan nhà nước có thẩm quyền có thể áp dụng các hình thức xử lý dưới đây:

### **1. Đình chỉ, bãi bỏ quyết định đã ban hành**

Cơ quan cấp trên thực hiện quyền đình chỉ việc thi hành quyết định quản lý hành chính nhà nước trong các trường hợp sau:

Khi có nghi ngờ về tính hợp pháp và hợp lý của quyết định nhưng chưa khẳng định rõ thì cần đình chỉ để xem xét.

Tùy thuộc vào thẩm quyền của mình mà cơ quan nhà nước cấp trên có quyền đình chỉ và bãi bỏ hoặc chỉ có quyền đình chỉ còn việc bãi bỏ thuộc thẩm quyền của cơ quan khác.

Cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo luật định có thể bãi bỏ các quyết định quản lý hành chính nhà nước khi các quyết định đó bất hợp pháp hoặc bất hợp lý.

### **2. Khôi phục lại tình trạng cũ do việc thực hiện quyết định trái pháp luật gây ra**

Trong trường hợp quyết định trái pháp luật đã được thi hành, nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, tổ chức, lợi ích của nhà nước, kèm theo các biện pháp đình chỉ, bãi bỏ quyết định, nhất thiết phải áp dụng biện pháp khôi phục lại tình trạng cũ do việc thực hiện quyết định trái pháp luật đã gây ra bằng các hình thức như bồi thường thiệt hại về tài sản hay về tinh thần...

### **3. Truy cứu trách nhiệm người có lỗi**

Tùy theo mức độ lỗi của người ban hành và thi hành quyết định trong việc ban hành quyết định quản lý hành chính nhà nước bất hợp pháp, bất hợp lý mà người có lỗi có thể bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý trách nhiệm kỷ luật, hành chính, bồi thường thiệt hại về tài sản, hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự. Việc truy cứu trách nhiệm bồi thường vượt quá mức độ của trách nhiệm kỷ luật hoặc trách nhiệm hành chính thì phải được tiến hành theo thủ tục tố tụng dân sự.

Trước hết, phải truy cứu trách nhiệm người ban hành quyết định trái pháp luật. Đối với người thi hành thì chỉ truy cứu trách nhiệm khi họ làm trái quyết định quản lý hành chính bằng hành vi cố ý hoặc vô ý lạm dụng quyền hạn.

Việc áp dụng các hình thức xử lý trên cần tuân thủ các nguyên tắc sau:

Đối với các quyết định vi phạm yêu cầu hợp pháp: Nếu vi phạm các yêu cầu hợp pháp đối với nội dung và hình thức quyết định thì tùy theo tính chất và mức độ vi phạm, có thể coi quyết định đó là vô hiệu toàn bộ hoặc từng phần. Đối với quyết định vi phạm về trình tự, thủ tục ban hành mà nội dung quyết định không vi phạm pháp luật thì về nguyên tắc vẫn phải đình chỉ việc thi hành hoặc bãi bỏ quyết định đã ban hành và truy cứu trách nhiệm người có lỗi nhưng không phải áp dụng biện pháp khôi phục lại

tình trạng cũ. Nếu việc ban hành quyết định này vẫn cần thiết thì phải tiến hành lại các bước theo đúng quy định pháp luật.

Đối với các quyết định vi phạm yêu cầu hợp lý: Nếu vi phạm các yêu cầu hợp lý đối với nội dung và hình thức quyết định thì thông thường không áp dụng biện pháp chế tài hoặc biện pháp trách nhiệm nào cả, nhưng nếu quyết định không hợp lý gây thiệt hại lớn thì có thể áp dụng chế tài đình chỉ hoặc bãi bỏ bởi cơ quan cấp trên, cơ quan ban hành bị yêu cầu tự sửa đổi quyết định, người vi phạm có thể bị truy cứu trách nhiệm kỷ luật, nhưng không thể áp dụng trách nhiệm kỷ luật nếu tái phạm nhiều lần. Các quyết định quản lý hành chính bất hợp lý không thể thực hiện được (bất khả thi) nên không gây hậu quả, do đó không phải áp dụng biện pháp khôi phục lại tình trạng cũ. Còn quyết định không hiệu quả cũng không cần khôi phục lại tình trạng cũ do việc thực hiện gây ra mà chỉ cần sửa đổi lại quyết định đó hoặc huỷ bỏ và ban hành quyết định mới hiệu quả hơn.

### **NỘI DUNG 3: KHÁI NIỆM, MỤC TIÊU, Ý NGHĨA VÀ CHỨC NĂNG CỦA QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC.**

#### **1. Các khái niệm cơ bản về quản trị nhân lực**

##### **1.1. Nhân lực là gì? Nguồn nhân lực là gì?**

Nhân lực là bao gồm toàn bộ các tiềm năng của con người trong một tổ chức (từ nhân viên cho tới lãnh đạo cấp cao). Nhân lực là sức lực con người, nằm trong mỗi con người và làm cho con người hoạt động. Sức lực đó ngày càng phát triển cùng với sự phát triển của cơ thể con người và đến một mức độ nào đó, con người đủ điều kiện tham gia vào quá trình lao động - con người có sức lao động.

Nguồn nhân lực của một tổ chức bao gồm tất cả những người lao động trong tổ chức đó. Bao gồm tất cả các cá nhân tham gia bất kỳ hoạt động nào của tổ chức, bất kể vai trò của họ là gì.

Nguồn nhân lực là nguồn lực của mỗi cá nhân bao gồm cả thể lực và trí lực.

- Thể lực là sức khỏe của thân thể nó phụ thuộc vào sức vóc, tình trạng sức khỏe của từng người, mức sống, thu nhập, chế độ ăn uống, chế độ làm việc và nghỉ ngơi, chế độ y tế. Thể lực con người phụ thuộc vào giới tính, thời gian công tác, độ tuổi....

- Trí lực chính là chỉ sức suy nghĩ, sự hiểu biết, sự tiếp thu kiến thức, tài năng, năng khiếu cũng như quan điểm, lòng tin, nhân cách... của từng con người. Trong sản xuất kinh doanh chuyên thông, việc tận dụng các tiềm năng về thể lực của con người là không bao giờ thiếu, đã được khai thác triệt để. Sự khai thác tiềm năng trí lực của con người còn ở mức mới mẻ, chưa bao giờ cạn kiệt, vì đây là kho tàng còn nhiều bí ẩn của con người.

##### **1.2. Khái niệm quản trị nguồn nhân lực là gì?**

Quản trị nhân lực là hệ thống các triết lý, chính sách và hoạt động chức năng về thu hút, đào tạo - phát triển và duy trì con người của một tổ chức nhằm đạt được kết quả tối ưu cho cả tổ chức lẫn nhân viên.



Theo Mathis & Jackson (2007), quản trị nguồn nhân lực là việc thiết kế các hệ thống chính thức trong một tổ chức để đảm bảo hiệu quả và hiệu quả sử dụng tài năng của con người nhằm thực thực hiện các mục tiêu của tổ chức.

Với tư cách là một trong những chức năng cơ bản của quản trị tổ chức, quản trị nguồn nhân lực bao gồm việc hoạch định (kế hoạch hoá), tổ chức, chỉ huy và kiểm soát các hoạt động nhằm thu hút, sử dụng và phát triển con người để có thể đạt được các mục tiêu của tổ chức.

Xét về nội dung, có thể hiểu quản trị nguồn nhân lực là việc tuyển mộ, tuyển chọn, duy trì, phát triển, sử dụng, động viên và cung cấp tiện nghi cho nhân lực thông qua tổ chức của nó nhằm thu hút, xây dựng và phát triển, sử dụng, đánh giá, bảo toàn và giữ gìn một lực lượng lao động phù hợp với yêu cầu của tổ chức về mặt số lượng và chất lượng.

Tuy nhiên, thực chất của *quản trị nguồn nhân lực* là công tác quản lý con người trong phạm vi nội bộ một tổ chức, là sự đối xử của tổ chức với người lao động. Nói cách khác, quản trị nguồn nhân lực chịu trách nhiệm đưa con người vào tổ chức, giúp con người thực hiện công việc, thù lao cho sức lao động của họ và giải quyết các vấn đề phát sinh.

## **2. Mục tiêu, ý nghĩa của quản trị nguồn nhân lực**

### **2.1. Mục tiêu quản trị nguồn nhân lực**

Quản trị nguồn nhân lực hay quản trị nhân sự nghiên cứu các vấn đề về quản trị con người ở tầm vĩ mô có hai mục tiêu cơ bản:

- Sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực nhằm tăng năng suất lao động và nâng cao tính hiệu quả của tổ chức.

- Đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của nhân viên, tạo điều kiện cho nhân viên phát huy tối đa các năng lực cá nhân, được kích thích, động viên nhiều nhất tại nơi làm việc và trung thành, tận tâm với doanh nghiệp (Trần Kim Dung, 2006) [1]

### **2.2. Ý nghĩa của việc nghiên cứu quản trị nguồn nhân lực**

Trong thời đại ngày nay, quản trị nguồn nhân lực có tầm quan trọng ngày càng tăng vì những lý do sau:

Do sự cạnh tranh ngày càng gay gắt trên thị trường nên các tổ chức muốn tồn tại và phát triển buộc phải cải tổ tổ chức của mình theo hướng tinh giảm và gọn nhẹ, năng động trong đó yếu tố con người mang tính quyết định. Bởi vậy, việc tìm đúng người phù hợp để giao đúng việc, đúng cương vị đang là vấn đề đáng quan tâm đối với mọi loại hình tổ chức hiện nay.

Sự tiến bộ của khoa học kỹ thuật cùng với sự phát triển của nền kinh tế buộc các nhà quản trị phải biết thích ứng. Do đó, việc tuyển chọn, sắp xếp, đào tạo, điều động nhân sự trong tổ chức nhằm đạt được hiệu quả tối ưu là vấn đề phải quan tâm hàng đầu.

Nghiên cứu về quản trị nhân lực sẽ giúp cho các nhà quản trị học được cách giao tiếp với người khác, biết cách đặt câu hỏi và biết cách lắng nghe, biết cách tìm ra ngôn

ngữ chung của nhân viên với mình và biết nhạy cảm với nhu cầu của nhân viên, biết cách đánh giá nhân viên chính xác, biết cách lôi cuốn nhân viên say mê với công việc và tránh được các sai lầm trong tuyển mộ, tuyển chọn, sử dụng lao động để nâng cao chất lượng thực hiện công việc và nâng cao hiệu quả của tổ chức.

### **3. Chức năng của quản trị nguồn nhân lực**

Hoạt động quản trị nguồn nhân lực liên quan đến tất cả các vấn đề thuộc về quyền lợi, nghĩa vụ và trách nhiệm của nhân viên nhằm đạt được hiệu quả cao cho cả tổ chức lẫn nhân viên. Trong thực tiễn, những hoạt động này rất đa dạng, phong phú và rất khác biệt tùy theo các đặc điểm về cơ cấu tổ chức, công nghệ kỹ thuật, nhân lực, tài chính, trình độ phát triển ở các tổ chức. Hầu như tất cả các tổ chức đều phải thực hiện các hoạt động cơ bản như: xác định nhu cầu nhân viên, lập kế hoạch tuyển dụng, bố trí nhân viên, đào tạo, khen thưởng kỷ luật nhân viên, trả công,... Tuy nhiên có thể phân chia các hoạt động chủ yếu của quản trị nguồn nhân lực theo ba nhóm chức năng chủ yếu sau đây:

#### **3.1. Nhóm chức năng thu hút nguồn nhân lực**

Nhóm chức năng thu hút nguồn nhân lực chú trọng vấn đề đảm bảo có đủ số lượng nhân viên với các phẩm chất phù hợp cho công việc của doanh nghiệp và gồm các hoạt động như: Hoạch định nhu cầu nhân viên, Phân tích công việc, tuyển dụng nhân viên. Để có thể tuyển được đúng người cho đúng việc trước hết doanh nghiệp phải căn cứ vào kế hoạch sản xuất, kinh doanh và thực trạng sử dụng nhân viên trong doanh nghiệp nhằm xác định được những công việc, vị trí nào cần tuyển thêm người.

Thực hiện phân tích công việc sẽ cho biết doanh nghiệp cần tuyển thêm bao nhiêu nhân viên và yêu cầu tiêu chuẩn đặt đối với các ứng viên là như thế nào? Việc áp dụng những kỹ năng tuyển dụng như trắc nghiệm và phỏng vấn sẽ giúp doanh nghiệp chọn được ứng cử viên tốt nhất cho công việc.

Do đó, nhóm chức năng tuyển dụng và thu hút nguồn nhân lực thường có các hoạt động: dự báo và hoạch định nguồn nhân lực, phân tích công việc, phỏng vấn, trắc nghiệm, thu thập, lưu giữ và xử lý các thông tin về nguồn nhân lực của doanh nghiệp.

#### **3.2. Nhóm chức năng đào tạo, phát triển**

Nhóm chức năng này chú trọng việc nâng cao năng lực của nhân viên, đảm bảo cho nhân viên trong doanh nghiệp có các kỹ năng, trình độ lành nghề cần thiết để hoàn thành tốt công việc được giao và tạo điều kiện cho nhân viên được phát triển tối đa các năng lực cá nhân. Các doanh nghiệp áp dụng chương trình hướng nghiệp và đào tạo cho nhân viên mới nhằm xác định năng lực thực tế của nhân viên và giúp nhân viên làm quen với công việc của doanh nghiệp. Đồng thời, các doanh nghiệp cũng thường lập các kế hoạch đào tạo, huấn luyện và đào tạo lại nhân viên mỗi khi có sự thay đổi về nhu cầu sản xuất kinh doanh hoặc quy trình công nghệ, kỹ thuật. Nhóm chức năng đào tạo, phát triển thường thực hiện các hoạt động như hướng nghiệp, huấn luyện, đào tạo kỹ năng thực hành cho công nhân; bồi dưỡng nâng cao trình độ lành nghề và cập nhật kiến thức quản lý, kỹ thuật công nghệ cho cán bộ quản lý và cán bộ chuyên môn nghiệp vụ.

#### **3.3. Nhóm chức năng duy trì nguồn nhân lực**

Nhóm chức năng này chú trọng đến việc duy trì và sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Nhóm chức năng này gồm hai chức năng nhỏ hơn là kích thích, động viên nhân viên và duy trì, phát triển các mối quan hệ lao động tốt đẹp trong doanh nghiệp.

Chức năng kích thích, động viên liên quan đến các chính sách và các hoạt động nhằm khuyến khích, động viên nhân viên trong doanh nghiệp làm việc hăng say, tận tình, có ý thức trách nhiệm và hoàn thành công việc với chất lượng cao. Giao cho nhân viên những công việc mang tính thách thức cao, cho nhân viên biết sự đánh giá của cán bộ lãnh đạo về mức độ hoàn thành và ý nghĩa của việc hoàn thành công việc của nhân viên đối với hoạt động của doanh nghiệp, trả lương cao và công bằng, kịp thời khen thưởng các cá nhân có sáng kiến, cải tiến kỹ thuật, có đóng góp làm tăng hiệu quả sản xuất kinh doanh và uy tín của doanh nghiệp,... là những biện pháp hữu hiệu để thu hút và duy trì được đội ngũ lao động lành nghề cho doanh nghiệp, Do đó, xây dựng và quản lý hệ thống thang bảng lương, thiết lập và áp dụng các chính sách lương bổng, tăng tiến, kỷ luật, tiền thưởng, phúc lợi, phụ cấp, đánh giá năng lực thực hiện công việc của nhân viên là những hoạt động quan trọng nhất của chức năng kích thích, động viên.

Chức năng quan hệ lao động liên quan đến các hoạt động nhằm hoàn thiện môi trường làm việc và các mối quan hệ trong công việc như: ký kết hợp đồng lao động, giải quyết khiếu tố, tranh chấp lao động, giao tế nhân viên, cải thiện môi trường làm việc, y tế, bảo hiểm và an toàn lao động. Giải quyết tốt chức năng quan hệ lao động sẽ vừa giúp các doanh nghiệp tạo ra bầu không khí tâm lý tập thể và các giá trị truyền thống tốt đẹp, vừa làm cho nhân viên được thỏa mãn với công việc và doanh nghiệp.

### **3.4. Nhóm chức năng quan hệ lao động**

Chức năng quan hệ lao động liên quan đến các hoạt động nhằm hoàn thiện môi trường làm việc và các mối quan hệ trong công việc như: ký kết hợp đồng lao động, giải quyết khiếu tố, tranh chấp lao động, giao tế nhân viên, cải thiện môi trường làm việc, y tế, bảo hiểm và an toàn lao động.

Giải quyết tốt chức năng quan hệ lao động sẽ vừa giúp các doanh nghiệp tạo ra bầu không khí tập thể và các giá trị truyền thống tốt đẹp, vừa làm cho nhân viên được thỏa mãn với công việc và doanh nghiệp.

**NỘI DUNG 4: CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN VÀ CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN, QUẬN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ THUỘC TỈNH, THÀNH PHỐ THUỘC THÀNH PHỐ TRỰC THUỘC TRUNG ƯƠNG**

**Thông tư số 07/2021/TT-BYT ngày 27/5/2021 của Bộ Y tế, hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của trung tâm y tế huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố trực thuộc trung ương.**

## **Chương I**

### **QUY ĐỊNH CHUNG**

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

##### **1. Phạm vi điều chỉnh**

Thông tư này hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Y tế huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố trực thuộc Trung ương (gọi chung là Trung tâm Y tế huyện).

##### **2. Đối tượng áp dụng**

Thông tư này áp dụng đối với các Trung tâm Y tế huyện bao gồm cả Trung tâm Y tế huyện ở những nơi đang có Bệnh viện đa khoa từ Hạng II trở lên đóng trên địa bàn.

#### **Điều 2. Vị trí pháp lý**

1. Trung tâm Y tế huyện là đơn vị sự nghiệp y tế công lập trực thuộc Sở Y tế, có tư cách pháp nhân, có trụ sở, con dấu, tài khoản riêng được mở tài khoản tại Kho bạc Nhà nước và Ngân hàng theo quy định của pháp luật.

2. Trung tâm Y tế huyện chịu sự chỉ đạo, quản lý trực tiếp về tổ chức, nhân lực, hoạt động, tài chính và cơ sở vật chất của Sở Y tế; chịu sự hướng dẫn về chuyên môn, kỹ thuật, nghiệp vụ của các đơn vị y tế, dân số tuyến tỉnh, Trung ương và chịu sự quản lý nhà nước của Ủy ban nhân dân cấp huyện theo quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN**

#### **Điều 3. Chức năng**

1. Trung tâm Y tế huyện có chức năng cung cấp dịch vụ chuyên môn, kỹ thuật về y tế dự phòng, khám bệnh, chữa bệnh, phục hồi chức năng, an toàn thực phẩm, dân số và các dịch vụ y tế khác theo quy định của pháp luật.

2. Đối với những đơn vị hành chính cấp huyện đang có Bệnh viện đa khoa từ Hạng II trở lên đóng trên địa bàn thì Trung tâm Y tế huyện vẫn thực hiện chức năng khám bệnh, chữa bệnh để thực hiện cung cấp dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh ngoại trú, khám sàng lọc, khám tư vấn, các dịch vụ y tế khác theo quy định của pháp luật và quản lý hoạt động của các trạm y tế xã, phường, thị trấn, phòng khám đa khoa khu vực (nếu có) trên địa bàn.

#### **Điều 4. Nhiệm vụ, quyền hạn**

1. Thực hiện các hoạt động cung cấp dịch vụ chuyên môn, kỹ thuật về y tế dự phòng:

a) Triển khai thực hiện các hoạt động phòng, chống dịch bệnh truyền nhiễm, HIV/AIDS: giám sát, sàng lọc phát hiện sớm, tiêm chủng phòng bệnh, điều trị dự phòng, triển khai các biện pháp chống dịch và khắc phục hậu quả của dịch bệnh; phòng, chống yếu tố nguy cơ phát sinh, lây lan dịch, bệnh;

b) Triển khai thực hiện các hoạt động phòng, chống bệnh không lây nhiễm: kiểm soát và phòng, chống các yếu tố nguy cơ, giám sát, sàng lọc phát hiện, quản lý và triển khai các biện pháp phòng, chống bệnh không lây nhiễm;

c) Thực hiện các hoạt động dinh dưỡng cộng đồng, vệ sinh môi trường, y tế trường học, sức khỏe lao động, phòng, chống bệnh nghề nghiệp, tai nạn thương tích; giám sát chất lượng nước dùng cho ăn uống, sinh hoạt và bảo vệ môi trường đối với các cơ sở y tế và phòng, chống các yếu tố nguy cơ có hại cho sức khỏe theo quy định của pháp luật;

d) Tổ chức thực hiện khám, phân loại sức khỏe, khám sức khỏe định kỳ cho người lao động, khám sức khỏe thực hiện nghĩa vụ quân sự theo quy định của pháp luật.

2. Thực hiện các hoạt động cung cấp dịch vụ chuyên môn, kỹ thuật về khám bệnh, chữa bệnh, phục hồi chức năng:

a) Thực hiện sơ cứu, cấp cứu;

b) Thực hiện khám bệnh, chữa bệnh, phục hồi chức năng theo giấy phép hoạt động khám bệnh, chữa bệnh và phạm vi hoạt động chuyên môn được cấp có thẩm quyền phê duyệt cho các trường hợp bệnh nhân tự đến, bệnh nhân được chuyển tuyến, bệnh nhân

do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh tuyến trên chuyên về để tiếp tục theo dõi, điều trị, chăm sóc, phục hồi chức năng;

c) Thực hiện các kỹ thuật, thủ thuật, phẫu thuật, chuyển tuyến theo quy định của pháp luật;

d) Tổ chức, quản lý điều trị nghiện chất dạng thuốc phiện bằng thuốc thay thế, điều trị nghiện chất khác và điều trị HIV/AIDS theo quy định của pháp luật;

đ) Thực hiện khám giám định y khoa theo quy định của pháp luật; tham gia khám giám định pháp y khi được trưng cầu.

3. Thực hiện các hoạt động cung cấp dịch vụ về chuyên môn, kỹ thuật về chăm sóc sức khỏe sinh sản:

a) Triển khai thực hiện các hoạt động chăm sóc sức khỏe bà mẹ, trẻ sơ sinh và trẻ em; chăm sóc sức khỏe sinh sản vị thành niên và thanh niên; sức khỏe sinh sản nam giới và người cao tuổi;

b) Thực hiện các kỹ thuật, thủ thuật chuyên ngành phụ sản và biện pháp tránh thai theo quy định;

c) Phòng, chống nhiễm khuẩn, ung thư đường sinh sản và các bệnh lây truyền từ cha mẹ sang con.

4. Thực hiện các hoạt động cung cấp dịch vụ chuyên môn, kỹ thuật về an toàn thực phẩm:

a) Triển khai thực hiện các hoạt động phòng chống ngộ độc thực phẩm trên địa bàn; điều tra, giám sát, xử lý các vụ ngộ độc thực phẩm và bệnh truyền qua thực phẩm;

b) Hướng dẫn, giám sát cơ sở sản xuất, kinh doanh thực phẩm, cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, thức ăn đường phố trên địa bàn trong việc bảo đảm an toàn thực phẩm theo quy định của pháp luật;

c) Tham gia thẩm định điều kiện của các cơ sở sản xuất, kinh doanh thực phẩm trên địa bàn theo phân cấp; tham gia thanh tra, kiểm tra về an toàn thực phẩm và thực hiện các nhiệm vụ khác về an toàn thực phẩm theo quy định của pháp luật và theo phân công, phân cấp.

5. Thực hiện các hoạt động cung cấp dịch vụ chuyên môn, kỹ thuật về dân số:

a) Triển khai thực hiện các hoạt động tư vấn, khám sức khỏe trước khi kết hôn; tư vấn, tầm soát, sàng lọc trước sinh, sàng lọc sơ sinh; dịch vụ kế hoạch hóa gia đình;

b) Tổ chức thực hiện và phối hợp liên ngành trong triển khai thực hiện các hoạt động về công tác dân số nhằm điều chỉnh mức sinh, kiểm soát quy mô dân số, kiểm soát mất cân bằng giới tính khi sinh, nâng cao chất lượng dân số và chăm sóc sức khỏe người cao tuổi thích ứng với già hóa dân số trên địa bàn theo quy định của pháp luật.

6. Thực hiện các xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh và thăm dò chức năng phục vụ cho hoạt động chuyên môn, kỹ thuật theo chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm và nhu cầu của người dân; tổ chức thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn sinh học tại phòng xét nghiệm và an toàn bức xạ theo quy định của pháp luật.

7. Thực hiện các hoạt động dịch vụ y tế trong phòng chống khắc phục hậu quả thiên tai, thảm họa và đáp ứng tình trạng khẩn cấp về y tế.

8. Tuyên truyền, cung cấp thông tin về chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và tổ chức các hoạt động tư vấn, giáo dục, truyền thông, vận động nhân dân tham gia các hoạt động bảo vệ, chăm sóc, nâng cao sức khỏe, công tác dân số và phát triển trên địa bàn.

9. Quản lý, hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ:

a) Thực hiện lập hồ sơ quản lý sức khỏe người dân trên địa bàn;

b) Trực tiếp quản lý, chỉ đạo các hoạt động chuyên môn, kỹ thuật đối với các trạm y tế xã, phường, thị trấn và các phòng khám đa khoa khu vực, nhà hộ sinh (nếu có);

c) Hướng dẫn, kiểm tra, giám sát hỗ trợ về chuyên môn kỹ thuật đối với các cơ sở y tế thuộc cơ quan, trường học, công nông trường, xí nghiệp trên địa bàn và đội ngũ nhân viên y tế thôn bản, cô đỡ thôn bản, cộng tác viên dân số.

10. Đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ:

a) Thực hiện đào tạo, bồi dưỡng kiến thức về chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ viên chức thuộc thẩm quyền quản lý theo quy định của pháp luật;

b) Tập huấn, bồi dưỡng cập nhật kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên y tế thôn bản, cô đỡ thôn bản, cộng tác viên dân số và các đối tượng khác theo quy định của cấp có thẩm quyền ở địa phương.

11. Thực hiện việc tiếp nhận, cung ứng, bảo quản, cấp phát, sử dụng thuốc, phương tiện tránh thai, vắc xin, sinh phẩm y tế, hóa chất, trang thiết bị phục vụ cho hoạt động

chuyên môn theo quy định của cấp có thẩm quyền ở địa phương và quy định của pháp luật.

12. Triển khai thực hiện các dự án, chương trình y tế, dân số theo quy định của cấp có thẩm quyền ở địa phương; thực hiện kết hợp quân - dân y theo đặc điểm, tình hình thực tế và theo quy định của pháp luật.

13. Thực hiện ký hợp đồng với cơ quan bảo hiểm xã hội để tổ chức khám bệnh, chữa bệnh bảo hiểm y tế tại Trung tâm Y tế huyện và các đơn vị y tế thuộc Trung tâm Y tế huyện theo quy định của pháp luật.

14. Nghiên cứu và tham gia nghiên cứu khoa học, phát triển công nghệ; ứng dụng phát triển khoa học kỹ thuật trong hoạt động chuyên môn.

15. Thực hiện chế độ thống kê, báo cáo; xây dựng, tổng hợp, cung cấp thông tin cơ sở dữ liệu về y tế, dân số theo quy định của pháp luật.

16. Thực hiện quản lý nhân lực, tài chính, tài sản theo phân cấp và theo quy định của pháp luật.

17. Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác do Giám đốc Sở Y tế và Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện giao.

### **Chương III**

#### **CƠ CẤU TỔ CHỨC, NHÂN LỰC VÀ NGUỒN TÀI CHÍNH**

##### **Điều 5. Cơ cấu tổ chức**

###### **1. Lãnh đạo Trung tâm Y tế huyện**

a) Trung tâm Y tế huyện có Giám đốc và các Phó Giám đốc theo quy định của pháp luật;

b) Việc bổ nhiệm, bổ nhiệm lại Giám đốc và Phó Giám đốc Trung tâm Y tế huyện theo phân cấp hoặc ủy quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và theo quy định của pháp luật. Việc miễn nhiệm, điều động, luân chuyển, khen thưởng, kỷ luật, cho thôi chức vụ, nghỉ hưu và thực hiện các chế độ chính sách đối với Giám đốc và Phó Giám đốc Trung tâm Y tế huyện thực hiện theo quy định của pháp luật.

###### **2. Các Phòng chức năng thuộc Trung tâm Y tế huyện**

a) Phòng Tổ chức - Hành chính;



- b) Phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ (bao gồm cả lĩnh vực quản lý chất lượng, công tác xã hội);
- c) Phòng Dân số - Truyền thông và Giáo dục sức khỏe;
- d) Phòng Điều dưỡng;
- đ) Phòng Tài chính - Kế toán.

Căn cứ vào tính chất, đặc điểm, nhu cầu thực tế của từng địa phương, cấp có thẩm quyền quyết định việc thành lập, tổ chức lại các phòng chức năng thuộc Trung tâm Y tế huyện; quy định nhiệm vụ cụ thể của các phòng chức năng để bảo đảm thực hiện đầy đủ các hoạt động theo quy định của pháp luật.

### 3. Các Khoa chuyên môn thuộc Trung tâm Y tế huyện

- a) Khoa Kiểm soát bệnh tật và HIV/AIDS;
- b) Khoa Y tế công cộng;
- c) Khoa An toàn thực phẩm;
- d) Khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản và Phụ sản;
- đ) Khoa Khám bệnh/Phòng khám đa khoa;
- e) Khoa Cấp cứu - Hồi sức tích cực và Chống độc;
- g) Khoa Nội;
- h) Khoa Ngoại;
- i) Khoa Phẫu thuật - Gây mê hồi sức;
- k) Khoa Nhi;
- l) Khoa Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng;
- m) Khoa Răng hàm mặt - Mắt - Tai mũi họng;
- n) Khoa Xét nghiệm;
- o) Khoa Chẩn đoán hình ảnh;
- p) Khoa Truyền nhiễm;
- q) Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn;
- r) Khoa Dược - Trang thiết bị - Vật tư y tế;
- s) Khoa Dinh dưỡng;

t) Khoa Tư vấn và điều trị nghiện chất.

Căn cứ vào tính chất, đặc điểm, nhu cầu thực tế của từng địa phương, cấp có thẩm quyền quyết định việc thành lập, tổ chức lại các khoa chuyên môn thuộc Trung tâm Y tế huyện bảo đảm phù hợp với tính chất công việc; quy định nhiệm vụ cụ thể của các khoa chuyên môn để triển khai thực hiện cung cấp đầy đủ các dịch vụ chuyên môn, kỹ thuật theo quy định của pháp luật.

Đối với những đơn vị hành chính cấp huyện đang có Bệnh viện đa khoa từ Hạng II trở lên đóng trên địa bàn thì việc bố trí giường điều trị nội trú tại các khoa chuyên môn thuộc lĩnh vực khám bệnh, chữa bệnh thuộc Trung tâm Y tế huyện để bảo đảm đáp ứng nhu cầu, điều kiện thực tế do Giám đốc Trung tâm tham mưu, trình cấp có thẩm quyền tại địa phương xem xét, quyết định.

#### 4. Các đơn vị y tế thuộc Trung tâm Y tế huyện

a) Trạm y tế xã, phường, thị trấn: Thực hiện theo hướng dẫn tại Thông tư số 33/2015/TT-BYT ngày 27 tháng 10 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ của Trạm y tế xã, phường, thị trấn;

b) Phòng khám đa khoa khu vực, Nhà hộ sinh (nếu có): Thực hiện các nhiệm vụ do cấp có thẩm quyền quy định trên cơ sở nhu cầu thực tế tại địa phương và theo quy định của pháp luật.

### **Điều 6. Nhân lực**

1. Số lượng người làm việc của Trung tâm Y tế huyện được xác định trên cơ sở vị trí việc làm theo chức năng, nhiệm vụ, phạm vi hoạt động của các tổ chức theo quy định tại Điều 5 Thông tư này và nằm trong tổng số người làm việc của các đơn vị sự nghiệp công lập của tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được cấp có thẩm quyền giao hoặc phê duyệt.

2. Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức và danh mục vị trí việc làm, Trung tâm Y tế huyện xây dựng đề án vị trí việc làm trình cấp có thẩm quyền phê duyệt; hàng năm xây dựng cơ cấu chức danh nghề nghiệp, xác định số lượng người làm việc, báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật bảo đảm thực hiện nhiệm vụ được giao.

### **Điều 7. Nguồn tài chính**

1. Nguồn thu từ hoạt động dịch vụ sự nghiệp công.

2. Nguồn thu phí theo pháp luật về phí, lệ phí được để lại chi theo quy định.
3. Nguồn ngân sách nhà nước hỗ trợ một phần chi phí chưa kết cấu trong giá, phí dịch vụ sự nghiệp công.
4. Nguồn thu khác theo quy định của pháp luật (nếu có).
5. Ngân sách nhà nước cấp kinh phí bảo đảm cho các hoạt động thường xuyên thực hiện nhiệm vụ về y tế dự phòng, an toàn thực phẩm, dân số; thực hiện các nhiệm vụ không thường xuyên (nếu có), gồm: Kinh phí thực hiện nhiệm vụ khoa học và công nghệ; kinh phí các chương trình mục tiêu quốc gia; chương trình, dự án, đề án khác; kinh phí đối ứng thực hiện các dự án theo quyết định của cấp có thẩm quyền; vốn đầu tư phát triển; kinh phí mua sắm trang thiết bị phục vụ hoạt động sự nghiệp theo dự án được cấp có thẩm quyền phê duyệt; kinh phí thực hiện nhiệm vụ đột xuất được cấp có thẩm quyền giao.
6. Nguồn viện trợ, tài trợ theo quy định của pháp luật.

## **Chương IV**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 8. Hiệu lực thi hành**

1. Thông tư này có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 7 năm 2021.
2. Thông tư số 37/2016/TT-BYT ngày 25 tháng 10 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Y tế huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố trực thuộc Trung ương và Phần II của Thông tư số 05/2008/TT-BYT ngày 14 tháng 5 năm 2008 của Bộ Y tế hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức bộ máy Dân số - Kế hoạch hóa gia đình ở địa phương hết hiệu lực kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành.

#### **Điều 9. Điều khoản tham chiếu**

Trường hợp các văn bản được dẫn chiếu trong Thông tư này bị thay thế hoặc sửa đổi, bổ sung thì áp dụng theo văn bản đã được thay thế hoặc văn bản đã được sửa đổi, bổ sung đó.

#### **Điều 10. Trách nhiệm thi hành và tổ chức thực hiện**

1. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm:

a) Chỉ đạo Sở Y tế và Ủy ban nhân dân cấp huyện triển khai thực hiện Thông tư này tại địa phương;

b) Chỉ đạo Ủy ban nhân dân cấp huyện chịu trách nhiệm đầu tư, xây dựng cơ sở vật chất đối với các đơn vị y tế trên địa bàn theo phân công, phân cấp và phối hợp với Sở Y tế tăng cường công tác y tế, dân số trên địa bàn.

2. Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm:

a) Làm đầu mối tổ chức thực hiện Thông tư này tại địa phương;

b) Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phê duyệt đề án kiện toàn các Trung tâm Y tế huyện trên địa bàn tỉnh, phù hợp với điều kiện thực tế ở địa phương theo quy định của pháp luật và hướng dẫn tại Thông tư này;

c) Ban hành theo thẩm quyền hoặc trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành Quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các Trung tâm Y tế huyện trên địa bàn tỉnh theo hướng dẫn tại Thông tư này, phù hợp với nhu cầu, điều kiện thực tế.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh, khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Bộ Y tế (Vụ Tổ chức cán bộ) để xem xét, giải quyết./.

**NỘI DUNG 5: TIẾP CÔNG DÂN****Luật số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013 của Quốc hội****LUẬT****TIẾP CÔNG DÂN****Chương 1.****NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Luật này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị và điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

2. Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, tiếp người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân.

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

Trong Luật này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Tiếp công dân* là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân quy định tại Điều 4 của Luật này đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Tiếp công dân bao gồm tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất.

2. *Kiến nghị, phản ánh* là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

3. *Nơi tiếp công dân* bao gồm Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân hoặc nơi làm việc khác do cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân bố trí và phải được thông báo công khai hoặc thông báo trước cho người được tiếp.

**Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 4. Trách nhiệm tiếp công dân**

1. Các cơ quan nhà nước có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân bao gồm:

- a) Chính phủ;
- b) Bộ, cơ quan ngang bộ; tổng cục và tổ chức tương đương; cục;
- c) Ủy ban nhân dân các cấp;
- d) Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh;
- đ) Các cơ quan của Quốc hội;
- e) Hội đồng nhân dân các cấp;
- g) Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, Kiểm toán nhà nước.

2. Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp có trách nhiệm tiếp công dân theo quy định của Luật này và các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

3. Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, tổ chức chính trị, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội, cơ quan thuộc Chính phủ, đơn vị sự nghiệp công lập tổ chức việc tiếp công dân phù hợp với yêu cầu, quy mô, tính chất hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình.

Căn cứ vào quy định của Luật này, cơ quan trung ương của tổ chức chính trị, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội quy định về việc tiếp công dân trong cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống mình; Chính phủ quy định cụ thể việc tiếp công dân tại các cơ quan thuộc Chính phủ, đơn vị sự nghiệp công lập.

#### **Điều 5. Quản lý công tác tiếp công dân**

1. Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân; trực tiếp quản lý công tác tiếp công dân của các cơ quan hành chính nhà nước ở trung ương và địa phương.

Thanh tra Chính phủ chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân.

Các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các cấp thực hiện quản lý công tác tiếp công dân trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình.

2. Ủy ban thường vụ Quốc hội có trách nhiệm chỉ đạo, điều hòa, phối hợp việc tổ chức hoạt động tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội.

Tòa án nhân dân tối cao, Viện kiểm sát nhân dân tối cao, Kiểm toán nhà nước trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm tổ chức và quản lý công tác tiếp công dân của Tòa án nhân dân các cấp, Viện kiểm sát nhân dân các cấp, các đơn vị thuộc Kiểm toán nhà nước.

Các cơ quan quy định tại khoản này có trách nhiệm định kỳ tổng kết và thông báo kết quả tổ chức tiếp công dân thuộc phạm vi quản lý của cơ quan mình cho Chính phủ để tổng hợp chung báo cáo Quốc hội.

## **Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm**

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.
3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.
8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

## **Chương 2.**

### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:
  - a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
  - b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
  - c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
  - d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
  - đ) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;
  - e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.
2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:
  - a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
  - b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
  - c) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

đ) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

### **Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đứng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 9. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

### **Chương 3.**



## **TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN Ở TRUNG ƯƠNG, TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN CẤP TỈNH, TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN CẤP HUYỆN; VIỆC TIẾP CÔNG DÂN Ở CẤP XÃ**

### **Điều 10. Trụ sở tiếp công dân**

1. Trụ sở tiếp công dân là nơi để công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với lãnh đạo Đảng, Nhà nước ở trung ương hoặc lãnh đạo Đảng, chính quyền ở địa phương; có đại diện của một số cơ quan, tổ chức tại trung ương hoặc địa phương tham gia tiếp công dân thường xuyên và là nơi để lãnh đạo Đảng, Nhà nước ở trung ương hoặc địa phương trực tiếp tiếp công dân trong những trường hợp cần thiết.

2. Trụ sở tiếp công dân bao gồm:

a) Trụ sở tiếp công dân ở trung ương;

b) Trụ sở tiếp công dân ở tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (sau đây gọi chung là Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh);

c) Trụ sở tiếp công dân ở quận, huyện, thành phố, thị xã thuộc tỉnh (sau đây gọi chung là Trụ sở tiếp công dân cấp huyện).

3. Ban tiếp công dân được thành lập để trực tiếp quản lý Trụ sở tiếp công dân ở mỗi cấp; phối hợp cùng đại diện cơ quan, tổ chức hữu quan tổ chức, thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân và thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn sau đây:

a) Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân;

b) Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;

c) Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận tại Trụ sở tiếp công dân; thực hiện việc chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân;

d) Theo dõi, đôn đốc cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền xử lý, trả lời về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Ban tiếp công dân đã chuyển đến;

đ) Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân; báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

4. Cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân có trách nhiệm cử đại diện tham gia thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên để tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về nội dung thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức mình tại Trụ sở tiếp công dân.

5. Chính phủ quy định chi tiết nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của các Ban tiếp công dân; việc bố trí cơ sở vật chất của Trụ sở tiếp công dân; quy chế phối hợp hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân.

### **Điều 11. Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương**

1. Trụ sở tiếp công dân ở trung ương được đặt tại Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh, là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với các cơ quan trung ương của Đảng, Chủ tịch nước, các cơ quan của Quốc hội, Chính phủ.
2. Ban tiếp công dân trung ương thuộc Thanh tra Chính phủ, chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý các Trụ sở tiếp công dân ở trung ương.
3. Văn phòng Trung ương Đảng, Ủy ban Kiểm tra Trung ương, Ban Nội chính Trung ương, Văn phòng Chủ tịch nước, Văn phòng Chính phủ, Ban dân nguyện thuộc Ủy ban thường vụ Quốc hội cử đại diện phối hợp cùng Ban tiếp công dân trung ương thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương.
4. Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương được thực hiện theo quy định sau đây:
  - a) Đại diện Văn phòng Trung ương Đảng tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về công tác xây dựng Đảng và những vấn đề khác thuộc nhiệm vụ, quyền hạn của các ban đảng trung ương, trừ các nội dung quy định tại điểm b và điểm c khoản này;
  - b) Đại diện Ủy ban Kiểm tra Trung ương tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban Kiểm tra Đảng các cấp; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về những vấn đề liên quan đến kỷ luật Đảng, phẩm chất cán bộ, đảng viên, về sinh hoạt trong nội bộ tổ chức Đảng thuộc thẩm quyền của Ủy ban Kiểm tra Trung ương;
  - c) Đại diện Ban Nội chính Trung ương tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Nội chính các cấp; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về lĩnh vực nội chính và phòng, chống tham nhũng;
  - d) Đại diện Ban dân nguyện thuộc Ủy ban thường vụ Quốc hội tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Chủ tịch Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội;
  - đ) Đại diện Văn phòng Chủ tịch nước tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Chủ tịch nước;
  - e) Đại diện Văn phòng Chính phủ tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chủ trương, chính sách, quyết định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, đến trách nhiệm của nhiều bộ, nhiều ngành;
  - g) Ban tiếp công dân trung ương tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc các nội dung quy định tại các điểm a, b, c, d, đ và e khoản này.
5. Tổng Thanh tra Chính phủ, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương ít nhất 01 ngày trong 01 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật này.
6. Tổng Thanh tra Chính phủ quy định nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương.

## **Điều 12. Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh**

1. Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh được tổ chức ở mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Tỉnh ủy, Thành ủy (sau đây gọi chung là Tỉnh ủy), Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

2. Ban tiếp công dân cấp tỉnh do Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thành lập, trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, do một Phó Chánh Văn phòng phụ trách, chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh.

3. Văn phòng Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân cấp tỉnh cử đại diện phối hợp cùng Ban tiếp công dân cấp tỉnh thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh.

4. Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh được thực hiện theo quy định sau đây:

a) Đại diện Văn phòng Tỉnh ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về công tác xây dựng Đảng và những vấn đề khác thuộc nhiệm vụ, quyền hạn của Tỉnh ủy;

b) Đại diện Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban kiểm tra Đảng cấp mình và cấp dưới; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về những vấn đề liên quan đến kỷ luật Đảng, phẩm chất cán bộ, đảng viên, về sinh hoạt trong nội bộ tổ chức Đảng thuộc thẩm quyền của Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy;

c) Đại diện Ban Nội chính cấp tỉnh tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Nội chính cấp tỉnh; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về lĩnh vực nội chính và phòng, chống tham nhũng thuộc thẩm quyền của Ban Nội chính cấp tỉnh;

d) Đại diện Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với đại biểu Quốc hội thuộc Đoàn đại biểu Quốc hội ở địa phương, với Hội đồng nhân dân cấp tỉnh liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Quốc hội, Hội đồng nhân dân;

đ) Ban tiếp công dân cấp tỉnh tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến trách nhiệm của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, những vấn đề cần báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh cho ý kiến chỉ đạo; về chủ trương, quyết định của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc các nội dung quy định tại các điểm a, b, c và d khoản này.

5. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh ít nhất 01 ngày trong 01 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật này.

6. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh.

### **Điều 13. Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện**

1. Trụ sở tiếp công dân cấp huyện được thành lập ở mỗi huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Huyện ủy, Quận ủy, Thị ủy, Thành ủy (sau đây gọi chung là Huyện ủy), Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp huyện.
2. Ban tiếp công dân cấp huyện do Ủy ban nhân dân cấp huyện thành lập, trực thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện, do một Phó Chánh Văn phòng phụ trách, chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý Trụ sở tiếp công dân cấp huyện.
3. Văn phòng Huyện ủy, Ủy ban kiểm tra Huyện ủy cử đại diện phối hợp cùng Ban tiếp công dân cấp huyện thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện.
4. Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện được thực hiện theo quy định sau đây:
  - a) Đại diện Văn phòng Huyện ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về công tác xây dựng Đảng thuộc thẩm quyền của Huyện ủy;
  - b) Đại diện Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh những vấn đề liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban Kiểm tra Đảng cấp huyện và cấp dưới; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về những vấn đề liên quan đến kỷ luật Đảng, phẩm chất cán bộ, đảng viên, về sinh hoạt trong nội bộ tổ chức Đảng thuộc thẩm quyền của Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy;
  - c) Ban tiếp công dân cấp huyện tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các nội dung liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng nhân dân cấp huyện; trách nhiệm của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, những vấn đề cần báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện cho ý kiến chỉ đạo; về chủ trương, quyết định của Ủy ban nhân dân cấp huyện và các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc các nội dung quy định tại điểm a và điểm b khoản này.
5. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện ít nhất 02 ngày trong 01 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật này.
6. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện ban hành nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện.

#### **Điều 14. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trưởng Ban tiếp công dân**

1. Quản lý, điều hành hoạt động tại Trụ sở tiếp công dân; điều hành, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của người tiếp công dân của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân.
2. Phân công công chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân.
3. Chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân và cơ quan, tổ chức hữu quan khác chuẩn bị cho lãnh đạo cơ

quan Đảng, Nhà nước ở trung ương, cấp tỉnh, cấp huyện, đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân.

4. Yêu cầu hoặc đề nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan cử người có trách nhiệm đến Trụ sở tiếp công dân để phối hợp tham gia tiếp công dân khi có vụ việc phức tạp hoặc trong trường hợp cần thiết khác.

5. Yêu cầu hoặc đề nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền xử lý đối với người có hành vi vi phạm pháp luật về tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân.

#### **Điều 15. Việc tiếp công dân ở xã, phường, thị trấn**

1. Việc tiếp công dân của cấp ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn được thực hiện tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã).

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân ở cấp xã và thực hiện các nhiệm vụ sau đây:

a) Ban hành nội quy tiếp công dân;

b) Bố trí địa điểm thuận lợi và các điều kiện cần thiết khác cho việc tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã;

c) Phân công người tiếp công dân;

d) Trực tiếp tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã ít nhất 01 ngày trong 01 tuần và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật này;

đ) Phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung; bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân;

e) Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

#### **Chương 4.**

### **TIẾP CÔNG DÂN TẠI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC; TẠI TÒA ÁN NHÂN DÂN, VIỆN KIỂM SÁT NHÂN DÂN, KIỂM TOÁN NHÀ NƯỚC**

#### **Điều 16. Việc tổ chức tiếp công dân tại cơ quan hành chính nhà nước**

1. Bộ, cơ quan ngang bộ thành lập bộ phận tiếp công dân hoặc bố trí công chức thuộc Thanh tra bộ làm công tác tiếp công dân.

Việc tiếp công dân của tổ chức trực thuộc bộ, cơ quan ngang bộ do Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ quy định phù hợp với yêu cầu, tính chất tổ chức và hoạt động của từng tổ chức.

2. Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh bố trí công chức thuộc Thanh tra cơ quan làm công tác tiếp công dân.

Việc tiếp công dân của cơ quan trực thuộc cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và việc tiếp công dân của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp

huyện do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quy định phù hợp với yêu cầu, tính chất tổ chức và hoạt động của từng cơ quan.

3. Chính phủ, Thanh tra Chính phủ, Văn phòng Chính phủ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện đã tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương, Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh, cấp huyện thì không bố trí địa điểm tiếp công dân thường xuyên tại cơ quan mình.

**Điều 17. Việc tổ chức tiếp công dân tại Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, Kiểm toán nhà nước**

1. Tòa án nhân dân tối cao, Tòa án nhân dân các cấp, Viện kiểm sát nhân dân tối cao, Viện kiểm sát nhân dân các cấp, Kiểm toán nhà nước, Kiểm toán nhà nước khu vực có trách nhiệm tổ chức việc tiếp công dân và bố trí địa điểm tiếp công dân của cơ quan mình để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Chánh án Tòa án nhân dân tối cao, Viện trưởng Viện kiểm sát nhân dân tối cao, Tổng Kiểm toán nhà nước trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình quy định cụ thể việc tổ chức tiếp công dân của cơ quan mình, của Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân các cấp, của Kiểm toán nhà nước khu vực.

**Điều 18. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan trong việc tiếp công dân**

1. Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của cơ quan mình:

- a) Ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân;
- b) Bố trí địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân; bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân;
- c) Phân công cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên;
- d) Phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung;
- đ) Kiểm tra, đôn đốc cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có trách nhiệm thuộc quyền quản lý của mình thực hiện các quy định của pháp luật trong việc tiếp công dân;
- e) Có trách nhiệm bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân;
- g) Báo cáo tình hình, kết quả công tác tiếp công dân với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan mình.

3. Thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

- a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

4. Khi tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

### **Điều 19. Địa điểm tiếp công dân**

1. Địa điểm tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị phải được bố trí tại vị trí thuận tiện, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

Tại địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết rõ ràng nội quy tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật và các thông tin quy định tại khoản 2 Điều 24 của Luật này.

2. Chính phủ quy định chi tiết việc bố trí cơ sở vật chất của địa điểm tiếp công dân.

### **Chương 5.**

## **TIẾP CÔNG DÂN CỦA CÁC CƠ QUAN CỦA QUỐC HỘI, ĐẠI BIỂU QUỐC HỘI, CỦA HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN VÀ ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN CÁC CẤP**

### **Điều 20. Tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội**

1. Các cơ quan của Quốc hội có trách nhiệm tổ chức việc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Quốc hội hoặc nơi tiếp công dân do các cơ quan của Quốc hội lựa chọn khi cần thiết để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cử tri.

2. Ủy ban thường vụ Quốc hội có trách nhiệm chỉ đạo, điều hòa, phối hợp và tổ chức việc tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội.

Ban dân nguyện thuộc Ủy ban thường vụ Quốc hội có trách nhiệm giúp Ủy ban thường vụ Quốc hội trong việc tổ chức công tác tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội; đại diện cho các cơ quan của Quốc hội thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương và địa điểm tiếp công dân của Quốc hội.

3. Hội đồng dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội có trách nhiệm phân công đại diện Thường trực Hội đồng, Thường trực Ủy ban tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nghiên cứu và xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực Hội đồng dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội phụ trách; phối hợp với Ban dân nguyện và các cơ quan hữu quan trong việc tiếp công dân khi cần thiết.

### **Điều 21. Tiếp công dân của đại biểu Quốc hội**

1. Đại biểu Quốc hội thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh hoặc nơi tiếp công dân do Đoàn đại biểu Quốc hội bố trí theo sự phân công của Trưởng đoàn đại biểu Quốc hội hoặc khi thấy cần thiết.

Lịch tiếp công dân của đại biểu Quốc hội được thông báo cho đại biểu Quốc hội biết chậm nhất là 10 ngày làm việc, trước ngày có lịch tiếp. Trường hợp không thể tham gia tiếp công dân theo lịch đã được thông báo, đại biểu Quốc hội báo cáo với Trưởng Đoàn đại biểu Quốc hội chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày có lịch tiếp.

2. Khi công dân có yêu cầu gặp đại biểu Quốc hội để trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì đại biểu Quốc hội có trách nhiệm sắp xếp thời gian tiếp công dân; trường hợp chưa thể tiếp công dân được thì đại biểu Quốc hội cử người nhận đơn hoặc hẹn tiếp công dân vào thời gian thích hợp.

3. Đoàn đại biểu Quốc hội có trách nhiệm tổ chức để đại biểu Quốc hội thực hiện việc tiếp công dân; giúp đại biểu Quốc hội chuyển đơn và theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân mà đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội đã chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

## **Điều 22. Tiếp công dân của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp**

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cùng cấp hoặc tại nơi tiếp công dân ở địa phương mà đại biểu ứng cử theo sự bố trí của Thường trực Hội đồng nhân dân cùng cấp.

Đại biểu Hội đồng nhân dân cấp xã thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân cùng cấp.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Hội đồng nhân dân cấp xã có trách nhiệm tổ chức để đại biểu Hội đồng nhân dân cấp mình tiếp công dân; sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân; cử công chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh, cấp huyện; tổ chức để đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân tại nơi tiếp công dân ở địa phương mà đại biểu ứng cử.

3. Đại biểu Hội đồng nhân dân thực hiện tiếp công dân theo lịch đã được phân công. Khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm nghiên cứu, hướng dẫn công dân gửi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Trong trường hợp cần thiết, đại biểu Hội đồng nhân dân trực tiếp hoặc thông qua Thường trực Hội đồng nhân dân cùng cấp, ở cấp xã thì thông qua Chủ tịch Hội đồng nhân dân chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

## **Điều 23. Quy định chi tiết việc tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp**

Ủy ban thường vụ Quốc hội quy định chi tiết việc tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp.



## **Chương 6.**

### **HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ, CÁ NHÂN**

#### **Điều 24. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân**

1. Ban tiếp công dân ở trung ương, Ban tiếp công dân cấp tỉnh, Ban tiếp công dân cấp huyện có trách nhiệm niêm yết công khai tại Trụ sở tiếp công dân lịch tiếp công dân của lãnh đạo các cơ quan Đảng và Nhà nước ở trung ương hoặc địa phương, danh sách các cơ quan, tổ chức, đơn vị có đại diện cùng tham dự buổi tiếp công dân và nội dung tập trung giải quyết tại từng buổi tiếp công dân.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình tại trụ sở cơ quan, tổ chức, đơn vị, tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan, tổ chức, đơn vị (nếu có).

Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân;
  - b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên;
  - c) Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.
3. Lịch tiếp công dân của đại diện Hội đồng dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân được niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân của Quốc hội, của Đoàn đại biểu Quốc hội, nơi tiếp công dân của Hội đồng nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã.
4. Lịch tiếp công dân quy định tại khoản 1, điểm c khoản 2 và khoản 3 Điều này được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân; trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố do có lý do chính đáng thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

#### **Điều 25. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân gồm; số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy

đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

**Điều 26. Phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết**

1. Việc phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với người có thẩm quyền thụ lý;

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết;

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo;

d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết;

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

**Điều 27. Trách nhiệm thông báo cho Ban tiếp công dân, người tiếp công dân về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được chuyển đến**

1. Khi nhận được nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do bộ phận tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình chuyển đến, người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm xem xét, xử lý hoặc phân công bộ phận chuyên môn xem xét, xử lý và thông báo kết quả xử lý cho người tiếp công dân để thông báo lại cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại khoản 1 Điều 28 của Luật này.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị nhận được khiếu nại, tố cáo do cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ban tiếp công dân chuyển đến có trách nhiệm xem xét, giải quyết theo quy định pháp luật và thông báo kết quả cho cơ quan, người đã chuyển đơn biết trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày vụ việc được giải quyết; trường hợp vụ việc đã được giải quyết trước đó thì thông báo ngay cho cơ quan, người đã chuyển đơn biết.

**Điều 28. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

- a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;
- b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo;
- c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;
- d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo cho người khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông báo quy định tại khoản 2 Điều 27 của Luật này, cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ban tiếp công dân có trách nhiệm thông báo cho người khiếu nại, tố cáo về kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo trong trường hợp người đó đã có yêu cầu trước đó.

**Chương 7.**

**TRÁCH NHIỆM TIẾP VÀ XỬ LÝ TRƯỜNG HỢP NHIỀU NGƯỜI CÙNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VỀ MỘT NỘI DUNG**

**Điều 29. Cử người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung**

Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để

trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá năm người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

**Điều 30. Tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân**

1. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, Trưởng Ban tiếp công dân nơi có nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung có trách nhiệm trực tiếp tiếp hoặc cử người đại diện cho mình tiếp đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lắng nghe người đại diện trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin, tài liệu do họ cung cấp.

Trường hợp những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện viết thành văn bản hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung vụ việc do người đại diện trình bày, đọc lại cho họ nghe và yêu cầu ký hoặc điểm chỉ để xác nhận.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận, xem xét thụ lý để giải quyết và thông báo cho đại diện của những người khiếu nại, tố cáo về kết quả xử lý theo quy định của pháp luật; nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì chuyển đơn hoặc hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, có nhiều nội dung, thuộc trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành, đã qua nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, giải quyết hoặc vụ việc có rất nhiều người tham gia, diễn biến phức tạp thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc Trưởng Ban tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Chủ trì hoặc phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan hoặc đại diện Ủy ban nhân dân địa phương nơi phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu; cử người có trách nhiệm tham gia tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trường hợp những người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc Trưởng Ban tiếp công dân, người phụ trách địa điểm tiếp công dân phải kịp thời tăng cường người tiếp công dân; yêu cầu cơ quan công an hoặc cơ quan chức năng có biện pháp xử lý kịp thời.

**Điều 31. Trách nhiệm phối hợp của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị trong việc tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi nhận được yêu cầu của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc của Trưởng Ban tiếp công dân, người phụ trách địa điểm tiếp công dân thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan có trách nhiệm:

- a) Cử người có trách nhiệm hoặc trực tiếp tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- b) Cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của người có thẩm quyền;
- c) Giải quyết vụ việc thuộc thẩm quyền hoặc chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý của mình giải quyết vụ việc theo quy định của pháp luật;
- d) Chủ trì vận động, thuyết phục, có biện pháp để công dân trở về địa phương.

2. Thủ trưởng cơ quan công an trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm thực hiện hoặc phối hợp với Ban tiếp công dân, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan áp dụng các biện pháp bảo đảm trật tự công cộng tại nơi có nhiều người cùng đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung; xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

**Điều 32. Trách nhiệm của Tổng Thanh tra Chính phủ, Bộ trưởng Bộ Công an, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh**

1. Tổng Thanh tra Chính phủ, Bộ trưởng Bộ Công an trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Chủ tịch Ủy ban nhân dân, cơ quan công an, cơ quan thanh tra các cấp và các cơ quan khác của Nhà nước trong việc xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh có trách nhiệm hỗ trợ, phối hợp với Thanh tra Chính phủ, Bộ Công an trong việc xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương khi được yêu cầu.

**Chương 8.**

**ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM CHO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 33. Điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân**

1. Nhà nước có chính sách, bảo đảm kinh phí đối với hoạt động tiếp công dân, áp dụng công nghệ thông tin và các phương tiện kỹ thuật khác để xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân phục vụ công tác tiếp công dân.

2. Chính phủ quy định chi tiết về các điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

**Điều 34. Tiêu chuẩn, chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

2. Người làm công tác tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định của Chính phủ.

## **Chương 9.**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 35. Hiệu lực thi hành**

Luật này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2014.

Những quy định về tiếp công dân tại Chương V của Luật khiếu nại, tố cáo số 09/1998/QH10 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 26/2004/QH11 và Luật số 58/2005/QH11, Chương V của Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 hết hiệu lực thi hành kể từ ngày Luật này có hiệu lực.

#### **Điều 36. Quy định chi tiết**

Ủy ban thường vụ Quốc hội, Chính phủ, các cơ quan, tổ chức khác có thẩm quyền quy định chi tiết các điều, khoản được giao trong Luật.

*Luật này đã được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XIII, kỳ họp thứ 6 thông qua ngày 25 tháng 11 năm 2013.*

**NỘI DUNG 6: NGHỊ ĐỊNH KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH****(Nghị định 63/2010/NĐ-CP của Chính phủ ngày 08/6//2010)****Chương 1.****NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Nghị định này quy định về kiểm soát việc quy định, thực hiện, rà soát, đánh giá thủ tục hành chính và quản lý Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2. Nghị định này không điều chỉnh:

a) Thủ tục hành chính trong nội bộ của từng cơ quan hành chính nhà nước, giữa cơ quan hành chính nhà nước với nhau không liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức;

b) Thủ tục xử lý vi phạm hành chính; thủ tục thanh tra và thủ tục hành chính có nội dung bí mật nhà nước.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Nghị định này áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân trong hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

**Điều 3. Giải thích từ ngữ**

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

1. “*Thủ tục hành chính*” là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến cá nhân, tổ chức.

2. “*Trình tự thực hiện*” là thứ tự các bước tiến hành của đối tượng và cơ quan thực hiện thủ tục hành chính trong giải quyết một công việc cụ thể cho cá nhân, tổ chức.

3. “*Hồ sơ*” là những loại giấy tờ mà đối tượng thực hiện thủ tục hành chính cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trước khi cơ quan thực hiện thủ tục hành chính giải quyết một công việc cụ thể cho cá nhân, tổ chức.

4. “*Yêu cầu, điều kiện*” là những đòi hỏi mà đối tượng thực hiện thủ tục hành chính phải đáp ứng hoặc phải làm khi thực hiện một thủ tục hành chính cụ thể.

5. “*Kiểm soát thủ tục hành chính*” là việc xem xét, đánh giá, theo dõi nhằm bảo đảm tính khả thi của quy định về thủ tục hành chính, đáp ứng yêu cầu công khai, minh bạch trong quá trình tổ chức thực hiện thủ tục hành chính.

6. “*Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính*” là tập hợp thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính được xây dựng, cập nhật và duy trì trên Trang thông tin điện tử về thủ tục hành chính của Chính phủ nhằm đáp ứng yêu cầu công khai, minh bạch trong quản lý

hành chính nhà nước, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân truy nhập và sử dụng thông tin chính thức về thủ tục hành chính.

#### **Điều 4. Nguyên tắc kiểm soát thủ tục hành chính**

1. Kiểm soát thủ tục hành chính phải bảo đảm thực hiện có hiệu quả mục tiêu cải cách thủ tục hành chính, cải cách hành chính; bảo đảm điều phối, huy động sự tham gia tích cực, rộng rãi của tất cả các cơ quan, tổ chức, cá nhân vào quá trình kiểm soát thủ tục hành chính.
2. Kịp thời phát hiện để loại bỏ hoặc chỉnh sửa thủ tục hành chính không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung thủ tục hành chính cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế; bảo đảm quy định thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của đối tượng và cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.
3. Kiểm soát thủ tục hành chính được thực hiện ngay khi dự thảo quy định về thủ tục hành chính và được tiến hành thường xuyên, liên tục trong quá trình tổ chức thực hiện thủ tục hành chính.

#### **Điều 5. Cơ quan, đơn vị kiểm soát thủ tục hành chính**

1. Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính trực thuộc Văn phòng Chính phủ có trách nhiệm tổ chức thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính và quản lý Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính trong phạm vi cả nước theo quy định tại Nghị định này.

Thủ trưởng Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính do Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ bổ nhiệm, miễn nhiệm.

2. Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ có trách nhiệm tổ chức thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Bộ, cơ quan ngang Bộ theo quy định tại Nghị định này.
3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm tổ chức thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương theo quy định tại Nghị định này.
4. Thủ tướng Chính phủ quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính.
5. Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ chủ trì, phối hợp với Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, biên chế của bộ phận kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ, Văn phòng Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

#### **Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm**

1. Nghiêm cấm cán bộ, công chức được phân công thực hiện thủ tục hành chính thực hiện các hành vi sau đây:
  - a) Tiết lộ thông tin về hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân của đối tượng thực hiện thủ tục hành chính mà mình biết được khi thực hiện thủ tục hành chính, trừ trường hợp được đối tượng thực hiện



thủ tục hành chính đồng ý bằng văn bản hoặc pháp luật có quy định khác; sử dụng thông tin đó để xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người khác;

b) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện hoặc tự ý yêu cầu bổ sung thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định mà không nêu rõ lý do bằng văn bản;

c) Hách dịch, cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, gây khó khăn cho đối tượng thực hiện thủ tục hành chính; lợi dụng các quy định, các vướng mắc về thủ tục hành chính để trục lợi;

d) Nhận tiền hoặc quà biếu dưới bất cứ hình thức nào từ đối tượng thực hiện thủ tục hành chính khi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính ngoài phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính đã được quy định và công bố công khai;

đ) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, chậm trễ, gây cản trở trong thực hiện nhiệm vụ được giao.

2. Nghiêm cấm đối tượng thực hiện thủ tục hành chính cản trở hoạt động của cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền; đưa hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền trong thực hiện thủ tục hành chính.

3. Nghiêm cấm cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi cản trở hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

## **Chương 2.**

### **QUY ĐỊNH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 7. Nguyên tắc quy định thủ tục hành chính**

Thủ tục hành chính được quy định phải bảo đảm các nguyên tắc sau:

1. Đơn giản, dễ hiểu và dễ thực hiện.
2. Phù hợp với mục tiêu quản lý hành chính nhà nước.
3. Bảo đảm quyền bình đẳng của các đối tượng thực hiện thủ tục hành chính.
4. Tiết kiệm thời gian và chi phí của cá nhân, tổ chức và cơ quan hành chính nhà nước.
5. Đảm bảo tính hợp hiến, hợp pháp, thống nhất, đồng bộ, hiệu quả của các quy định về thủ tục hành chính; thủ tục hành chính phải được cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định trên cơ sở bảo đảm tính liên thông giữa các thủ tục hành chính liên quan, thực hiện phân công, phân cấp rõ ràng, minh bạch, hợp lý; dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của cơ quan nào, cơ quan đó phải có trách nhiệm hoàn chỉnh.

#### **Điều 8. Yêu cầu của việc quy định thủ tục hành chính**

1. Thủ tục hành chính theo quy định của Nghị định này phải được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật do Chính phủ ban hành hoặc trình Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội ban hành; do Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng, Thủ trưởng

cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương ban hành.

2. Việc quy định một thủ tục hành chính cụ thể chỉ hoàn thành khi đáp ứng đầy đủ các bộ phận tạo thành cơ bản sau đây:

- a) Tên thủ tục hành chính;
- b) Trình tự thực hiện;
- c) Cách thức thực hiện;
- d) Hồ sơ;
- đ) Thời hạn giải quyết;
- e) Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính;
- g) Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính;
- h) Kết quả thực hiện thủ tục hành chính;
- i) Trường hợp thủ tục hành chính phải có mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính; mẫu kết quả thực hiện thủ tục hành chính; yêu cầu, điều kiện; phí, lệ phí thì mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính; mẫu kết quả thực hiện thủ tục hành chính; yêu cầu, điều kiện; phí, lệ phí là bộ phận tạo thành của thủ tục hành chính.

3. Một thủ tục hành chính cụ thể được quy định tại văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ phải bảo đảm đầy đủ các bộ phận tạo thành quy định tại các điểm a, b, d, đ, e, g, h khoản 2 Điều này.

Trường hợp thủ tục hành chính có yêu cầu, điều kiện quy định tại điểm i khoản 2 Điều này, thì yêu cầu, điều kiện phải được quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ. Đối với yêu cầu, điều kiện thể hiện dưới dạng quy chuẩn kỹ thuật phải được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ.

4. Một thủ tục hành chính cụ thể được quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải quy định rõ ràng, cụ thể các bộ phận còn lại của thủ tục hành chính.

Trường hợp thủ tục hành chính có đơn, tờ khai hành chính thì mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính phải được quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ.

5. Khi được Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ phân cấp hoặc ủy quyền về việc quy định hoặc hướng dẫn quy định về thủ tục hành chính, Bộ, cơ quan ngang Bộ và Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải bảo đảm quy định đầy đủ, hướng dẫn rõ ràng, chi tiết, cụ thể về các bộ phận tạo thành của thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 2 Điều này.

**Điều 9. Lấy ý kiến đối với quy định về thủ tục hành chính trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật**

1. Trước khi gửi thẩm định, cơ quan được giao chủ trì soạn thảo phải gửi lấy ý kiến cơ quan, đơn vị kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định sau đây:

a) Lấy ý kiến Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính đối với thủ tục hành chính quy định trong dự án văn bản quy phạm pháp luật do Chính phủ trình Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, dự thảo thông tư liên tịch của các Bộ, cơ quan ngang Bộ;

b) Lấy ý kiến Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ đối với thủ tục hành chính quy định trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ.

c) Lấy ý kiến của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đối với thủ tục hành chính quy định trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

2. Hồ sơ gửi lấy ý kiến bao gồm:

a) Văn bản đề nghị góp ý kiến, trong đó nêu rõ vấn đề cần xin ý kiến đối với quy định về thủ tục hành chính, xác định rõ các tiêu chí đã đạt được của thủ tục hành chính nêu tại khoản 2, 3 Điều 10 của Nghị định này;

b) Dự án, dự thảo văn bản có quy định về thủ tục hành chính;

c) Bản đánh giá tác động theo quy định tại Điều 10 của Nghị định này.

3. Cơ quan, đơn vị thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính quy định tại Điều 5 của Nghị định này có trách nhiệm tổ chức lấy ý kiến cơ quan, tổ chức hữu quan và đối tượng chịu sự tác động của quy định về thủ tục hành chính thông qua việc tham vấn, hội nghị, hội thảo hoặc biểu mẫu lấy ý kiến do Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính xây dựng và đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính để tổng hợp ý kiến tham gia gửi cơ quan chủ trì soạn thảo.

Thời hạn góp ý kiến đối với quy định về thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định sau đây:

a) Kể từ ngày nhận đủ hồ sơ gửi lấy ý kiến, chậm nhất là 20 (hai mươi) ngày làm việc, Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính có trách nhiệm tổ chức lấy ý kiến, tổng hợp ý kiến và gửi văn bản tham gia ý kiến cho cơ quan chủ trì soạn thảo;

b) Kể từ ngày nhận đủ hồ sơ gửi lấy ý kiến, chậm nhất là 10 (mười) ngày làm việc, Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm tổ chức lấy ý kiến, tổng hợp ý kiến và gửi văn bản tham gia ý kiến cho cơ quan chủ trì soạn thảo.

4. Cơ quan chủ trì soạn thảo có trách nhiệm nghiên cứu, tiếp thu ý kiến góp ý của cơ quan cho ý kiến quy định tại khoản 1 Điều này. Trường hợp không tiếp thu ý kiến góp ý, cơ quan chủ trì soạn thảo phải giải trình cụ thể.

Việc tiếp thu, giải trình ý kiến góp ý đối với quy định về thủ tục hành chính trong các dự án, dự thảo phải được thể hiện thành một phần riêng trong văn bản tiếp thu, giải trình. Văn bản tiếp thu, giải trình phải được gửi đến cơ quan cho ý kiến quy định tại khoản 1 Điều này.

#### **Điều 10. Đánh giá tác động của thủ tục hành chính**

1. Cơ quan được phân công chủ trì soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính phải tổ chức đánh giá tác động của quy định về thủ tục hành chính theo các tiêu chí sau đây:

- a) Sự cần thiết của thủ tục hành chính;
- b) Tính hợp lý của thủ tục hành chính;
- c) Tính hợp pháp của thủ tục hành chính;
- d) Các chi phí tuân thủ thủ tục hành chính.

2. Việc đánh giá tác động của thủ tục hành chính thực hiện theo biểu mẫu ban hành tại Phụ lục I, II và III của Nghị định này và được cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính có trách nhiệm hướng dẫn điền biểu mẫu đánh giá tác động và việc tính toán chi phí tuân thủ thủ tục hành chính. Trường hợp cần thiết, Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính bổ sung thêm các tiêu chí đánh giá để bảo đảm chất lượng các quy định về thủ tục hành chính.

3. Trường hợp thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung, ngoài đánh giá các nội dung quy định khoản 2 Điều này, cơ quan chủ trì soạn thảo phải thuyết minh rõ tính đơn giản cũng như những ưu điểm của thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung.

#### **Điều 11. Thẩm định quy định về thủ tục hành chính**

1. Cơ quan thẩm định văn bản quy phạm pháp luật có trách nhiệm thẩm định và bổ sung trong Báo cáo thẩm định phân kết quả thẩm định về thủ tục hành chính quy định trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật theo quy định về trách nhiệm thẩm định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

Trường hợp cần thiết, cơ quan thẩm định văn bản quy phạm pháp luật mời cơ quan, đơn vị kiểm soát thủ tục hành chính cùng cấp tham gia để thẩm định nội dung thủ tục hành chính quy định trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật.

2. Nội dung thẩm định quy định về thủ tục hành chính tập trung xem xét các vấn đề được quy định tại các điều 7, 8 của Nghị định này.

3. Hồ sơ gửi thẩm định, bao gồm: ngoài thành phần hồ sơ theo quy định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật, cơ quan gửi thẩm định phải có thêm bản đánh giá tác động về thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 10 của Nghị định này và báo cáo giải trình về việc tiếp thu ý kiến góp ý của các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân, trong đó có ý kiến góp ý của Cơ quan, đơn vị kiểm soát thủ tục hành chính.

Cơ quan thẩm định không tiếp nhận hồ sơ gửi thẩm định nếu dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính chưa có bản đánh giá tác động về thủ tục hành chính và ý kiến góp ý của Cơ quan, đơn vị kiểm soát thủ tục hành chính.

4. Thẩm quyền, trình tự và thời hạn thẩm định thực hiện theo quy định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

### **Chương 3.**

## **THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

### **Điều 12. Nguyên tắc thực hiện thủ tục hành chính**

1. Bảo đảm công khai, minh bạch các thủ tục hành chính đang được thực hiện.
2. Bảo đảm khách quan, công bằng trong thực hiện thủ tục hành chính.
3. Bảo đảm tính liên thông, kịp thời, chính xác, không gây phiền hà trong thực hiện thủ tục hành chính.
4. Bảo đảm quyền được phản ánh, kiến nghị của các cá nhân, tổ chức đối với các thủ tục hành chính.
5. Đề cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức.

### **Điều 13. Thẩm quyền công bố thủ tục hành chính**

Đề giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức, thủ tục hành chính phải được công bố dưới hình thức quyết định theo quy định sau đây:

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ công bố thủ tục hành chính được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật về ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ, cơ quan ngang Bộ;
2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.
3. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị được cơ quan nhà nước cấp trên giao nhiệm vụ hoặc ủy quyền ban hành văn bản hướng dẫn thực hiện thủ tục giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức công bố thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.

### **Điều 14. Phạm vi công bố thủ tục hành chính**

1. Tất cả các thủ tục hành chính sau khi ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ phải được công bố công khai.

2. Việc công bố công khai thủ tục hành chính, bao gồm: công bố thủ tục hành chính mới ban hành; công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế và công bố thủ tục hành chính bị hủy bỏ hoặc bãi bỏ.

a) Công bố thủ tục hành chính mới ban hành là việc cung cấp các thông tin về thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 1 Điều 15 của Nghị định này;

b) Công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế là việc cung cấp các thông tin liên quan đến việc sửa đổi, bổ sung, thay thế của thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 2 Điều 15 của Nghị định này;

c) Công bố thủ tục hành chính bị hủy bỏ hoặc bãi bỏ là việc xóa bỏ nội dung thông tin về thủ tục hành chính đã được đưa vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính theo quy định khoản 3 Điều 15 của Nghị định này.

### **Điều 15. Quyết định công bố thủ tục hành chính**

Quyết định công bố thủ tục hành chính phải được ban hành chậm nhất trước 10 (mười) ngày làm việc tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.

Nội dung quyết định công bố thủ tục hành chính theo quy định sau đây:

1. Đối với quyết định công bố thủ tục hành chính mới ban hành, nội dung quyết định bao gồm:

a) Các bộ phận tạo thành thủ tục hành chính quy định tại khoản 2 Điều 8 của Nghị định này;

b) Văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính;

c) Địa điểm, thời gian thực hiện thủ tục hành chính.

2. Đối với quyết định công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, ngoài việc chứa đựng thông tin quy định tại khoản 1 Điều này, nội dung quyết định phải xác định rõ bộ phận nào của thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế; văn bản quy phạm pháp luật có quy định việc sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thủ tục hành chính.

3. Đối với quyết định công bố thủ tục hành chính bị hủy bỏ hoặc bãi bỏ, nội dung quyết định phải xác định rõ tên thủ tục hành chính bị hủy bỏ hoặc bãi bỏ; trường hợp thủ tục hành chính đã được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, quyết định phải ghi rõ số, ký hiệu của hồ sơ thủ tục hành chính; văn bản quy phạm pháp luật có quy định việc hủy bỏ hoặc bãi bỏ thủ tục hành chính.

### **Điều 16. Công khai thủ tục hành chính**

Thông tin về thủ tục hành chính đã được người có thẩm quyền công bố theo quy định tại Điều 15 của Nghị định này phải được công khai đầy đủ, thường xuyên, rõ

ràng, đúng địa chỉ, dễ tiếp cận, dễ khai thác, sử dụng và phải được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

### **Điều 17. Hình thức công khai**

Ngoài hình thức công khai bắt buộc trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và niêm yết tại trụ sở cơ quan, đơn vị trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức, việc công khai thủ tục hành chính có thể thực hiện theo một hoặc các hình thức sau đây:

1. Đăng tải trên cổng thông tin điện tử của Chính phủ hoặc trang thông tin điện tử của cơ quan ban hành văn bản có quy định về thủ tục hành chính và cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.
2. Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.
3. Các hình thức khác.

### **Điều 18. Trách nhiệm của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính**

1. Sử dụng, bố trí cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức tốt, văn hóa giao tiếp chuẩn mực, đủ trình độ về chuyên môn, nghiệp vụ và năng lực phù hợp để thực hiện thủ tục hành chính.
2. Hướng dẫn, giải thích, cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời về thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức có liên quan.
3. Cấp giấy biên nhận hồ sơ, tài liệu theo quy định.
4. Bảo quản và giữ bí mật về hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật cá nhân trong quá trình giải quyết theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp phải thu thập, công bố thông tin, tư liệu theo quyết định của cơ quan, tổ chức nhà nước có thẩm quyền.
5. Nêu rõ lý do bằng văn bản trong trường hợp từ chối thực hiện hoặc có yêu cầu bổ sung giấy tờ trong thời hạn giải quyết theo quy định.
6. Không tự đặt ra thủ tục hành chính, hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật.
7. Phối hợp và chia sẻ thông tin trong quá trình giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.
8. Hỗ trợ người có công, người cao tuổi, người tàn tật, người nghèo, phụ nữ mang thai, trẻ mồ côi và người thuộc diện bảo trợ xã hội khác trong thực hiện thủ tục hành chính.
9. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong thực hiện thủ tục hành chính.
10. Tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính.
11. Ứng dụng công nghệ thông tin và các tiến bộ khoa học kỹ thuật trong thực hiện thủ tục hành chính.

12. Thực hiện quy định khác của pháp luật.

**Điều 19. Trách nhiệm người đứng đầu Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương**

1. Chịu trách nhiệm công bố, tổ chức nhập dữ liệu về thủ tục hành chính đã công bố trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính theo quy định tại các điều 13, 14, 15 và 24 của Nghị định này; tổ chức thực hiện nghiêm túc các thủ tục hành chính đã công bố công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.
2. Kiểm tra, đôn đốc cán bộ, công chức thuộc quyền trong việc thực hiện thủ tục hành chính.
3. Khen thưởng cán bộ, công chức có thành tích trong thực hiện thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính hoặc có sáng kiến cải cách thủ tục hành chính.
4. Xử lý nghiêm minh, kịp thời cán bộ, công chức khi có vi phạm trong thực hiện và kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.
5. Cải tiến cách thức, phương pháp thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời kiến nghị với cơ quan cấp trên các biện pháp cải cách thủ tục hành chính.
6. Thực hiện quy định khác của pháp luật.

**Điều 20. Trách nhiệm của cán bộ, công chức được phân công thực hiện thủ tục hành chính**

1. Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ nhiệm vụ được giao trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.
2. Phải tạo thuận lợi cho đối tượng thực hiện thủ tục hành chính; có tác phong, thái độ lịch sự, nghiêm túc, khiêm tốn; ngôn ngữ giao tiếp phải chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc trong thực hiện thủ tục hành chính.
3. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức theo quy định.
4. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện trình tự, hồ sơ hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác không để tổ chức, cá nhân phải đi lại bổ sung hồ sơ quá hai lần cho một vụ việc, trừ trường hợp tổ chức, cá nhân thực hiện không đúng theo hướng dẫn của cán bộ, công chức được phân công thực hiện thủ tục hành chính.
5. Chấp hành nghiêm túc các quy định của cấp có thẩm quyền về thủ tục hành chính đã được người đứng đầu Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương công bố.
6. Chủ động tham mưu, đề xuất, sáng kiến cải tiến việc thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính không phù hợp, thiếu khả thi.
7. Phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc thực hiện thủ tục hành chính.
8. Thực hiện quy định khác của pháp luật.



## **Điều 21. Quyền và nghĩa vụ của đối tượng thực hiện thủ tục hành chính**

1. Thực hiện đầy đủ các quy định về thủ tục hành chính.
2. Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong thủ tục hành chính hoặc chưa được công khai theo quy định.
3. 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.
4. Không được cản trở hoạt động thực hiện thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền.
5. Không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền trong thực hiện thủ tục hành chính.
6. Giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính; phản ánh, kiến nghị với cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền về những bất hợp lý của thủ tục hành chính và các hành vi vi phạm của cán bộ, công chức trong thực hiện thủ tục hành chính.
7. Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện các quyết định hành chính và hành vi hành chính theo quy định của pháp luật.
8. Trực tiếp hoặc ủy quyền cho người đại diện hợp pháp của mình tham gia thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.
9. Thực hiện quy định khác của pháp luật.

## **Điều 22. Phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính trong quá trình thực hiện**

1. Mọi cá nhân, tổ chức có quyền phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính.

Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại pháp luật về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

2. Văn phòng Chính phủ chịu trách nhiệm thiết lập, duy trì hoạt động của cổng thông tin phản ánh, kiến nghị, kết quả giải quyết về thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và chủ động tổ chức lấy ý kiến cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính quy định trong các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật do cơ quan chủ trì soạn thảo gửi lấy ý kiến Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính quy định tại khoản 1 Điều 9 của Nghị định này.

### **Chương 4.**

## **CƠ SỞ DỮ LIỆU QUỐC GIA VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

### **Điều 23. Điều kiện đăng tải thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính**

Thủ tục hành chính được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia là các thủ tục hành chính được Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương công bố theo quy định tại các Điều 13, 14 và 15 của Nghị định này.

### **Điều 24. Nhập dữ liệu thủ tục hành chính đã công bố**

Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm tổ chức việc nhập các thủ tục hành chính và văn bản quy định về thủ tục hành chính đã được công bố vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và gửi Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính chậm nhất trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố; đồng thời chịu trách nhiệm về tính chính xác của thủ tục hành chính và văn bản quy định về thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

### **Điều 25. Giá trị của thủ tục hành chính và văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia**

Thủ tục hành chính và các văn bản quy định về thủ tục hành chính hoặc văn bản có liên quan về thủ tục hành chính được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính có giá trị thi hành và được bảo đảm thi hành.

Mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính đăng tải kèm theo thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính có giá trị ngang bằng với mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính do cơ quan thực hiện thủ tục hành chính cung cấp trực tiếp.

### **Điều 26. Trách nhiệm quản lý Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính**

1. Văn phòng Chính phủ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Bộ Công an, Bộ Thông tin và Truyền thông và các Bộ, ngành, địa phương xây dựng và duy trì Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; hướng dẫn việc nhập và gửi dữ liệu thủ tục hành chính để đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2. Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính có trách nhiệm đăng tải dữ liệu về thủ tục hành chính đã được bộ, ngành, địa phương gửi theo quy định tại Điều 24 của Nghị định này trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được các dữ liệu về thủ tục hành chính.

3. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm chỉ đạo việc tạo đường kết nối giữa trang tin điện tử của Bộ, cơ quan ngang Bộ và Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

4. Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính bao gồm các nội dung cơ bản sau đây:

a) Thủ tục hành chính hiện đang được thực hiện trên phạm vi toàn quốc hoặc trên địa bàn của tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

b) Thủ tục hành chính đã bị hủy bỏ hoặc bãi bỏ;

c) Các văn bản quy định về thủ tục hành chính và các văn bản quy định có liên quan đến thủ tục hành chính;

d) Công tham vấn về thủ tục hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính quy định tại khoản 2 Điều 22 của Nghị định này;

đ) Nội dung khác theo quyết định của Thủ tướng Chính phủ.

5. Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính phải bảo đảm dễ dàng, tiện lợi cho người sử dụng trong việc tìm kiếm, tra cứu, khai thác.

## **Chương 5.**

### **RÀ SOÁT, ĐÁNH GIÁ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 27. Trách nhiệm rà soát, đánh giá**

1. Bộ, cơ quan ngang Bộ chịu trách nhiệm rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý ngành, lĩnh vực được quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ.

2. Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

3. Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính chịu trách nhiệm rà soát, đánh giá độc lập thủ tục hành chính trong các trường hợp sau đây:

a) Theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ;

b) Thủ tục hành chính có liên quan chặt chẽ với nhau, kết quả thực hiện thủ tục hành chính này là tiền đề để thực hiện thủ tục hành chính tiếp theo;

c) Thủ tục hành chính, qua phát hiện hoặc theo thông tin phản ánh của cá nhân, tổ chức, còn rườm rà, khó thực hiện, gây cản trở hoạt động sản xuất, kinh doanh của tổ chức kinh tế và đời sống của nhân dân.

#### **Điều 28. Nội dung rà soát, đánh giá**

1. Sự cần thiết của thủ tục hành chính và các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính được rà soát, đánh giá.

2. Sự phù hợp của thủ tục hành chính và các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính được rà soát, đánh giá với mục tiêu quản lý nhà nước và những thay đổi về kinh tế - xã hội, công nghệ và các điều kiện khách quan khác.

3. Các nguyên tắc nêu tại Điều 7 và Điều 12 của Nghị định này.

#### **Điều 29. Cách thức rà soát, đánh giá**

1. Việc rà soát, đánh giá phải được tiến hành trên cơ sở thống kê, tập hợp đầy đủ các thủ tục hành chính, các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính cần rà soát, đánh giá để xem xét theo những nội dung quy định tại Điều 28 của Nghị định này. Trong quá trình rà soát, đánh giá phải chú trọng tới đối tượng chịu sự tác động của thủ tục hành chính.

2. Đối với các thủ tục hành chính quy định tại điểm b khoản 3 Điều 27 của Nghị định này, thì việc rà soát, đánh giá cần tiến hành theo nhóm các quy định của thủ tục hành chính và nhóm các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính được rà soát, đánh giá.

3. Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính rà soát, đánh giá thủ tục hành chính theo kế hoạch hoặc theo sự chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ. Kết quả rà soát, đánh giá thủ tục hành chính của các cơ quan này là cơ sở để thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính.

4. Huy động sự tham gia rà soát của các đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của thủ tục hành chính.

5. Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính thực hiện việc rà soát, đánh giá độc lập thủ tục hành chính thông qua việc chủ trì tổ chức rà soát, đánh giá thủ tục hành chính hoặc xem xét kết quả rà soát, đánh giá thủ tục hành chính của Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

### **Điều 30. Kế hoạch rà soát, đánh giá**

1. Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính được xây dựng dựa trên một trong các căn cứ sau:

a) Chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ;

b) Lựa chọn của Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

c) Phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính.

2. Nội dung kế hoạch phải xác định rõ thủ tục hành chính cần rà soát, đánh giá, cơ quan thực hiện, thời gian thực hiện, căn cứ lựa chọn và dự kiến sản phẩm.

3. Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chủ động xây dựng kế hoạch hàng năm về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý, gửi Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính đã được Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phê duyệt đến Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính trước ngày 31 tháng 01 của năm kế hoạch.

4. Trên cơ sở chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và kế hoạch rà soát, đánh giá của Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính xây dựng kế hoạch rà soát độc lập của cơ quan mình trình Thủ tướng Chính phủ phê duyệt.

### **Điều 31. Xử lý kết quả rà soát, đánh giá**

1. Trên cơ sở kết quả rà soát, đánh giá thủ tục hành chính của Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ theo thẩm quyền hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ thủ tục hành chính và quy định có liên quan đến thủ tục hành chính không đáp ứng quy định tại Điều 28 của Nghị định này.

2. Trên cơ sở kết quả rà soát, đánh giá tổng thể hoặc kết quả rà soát, đánh giá độc lập, Văn phòng Chính phủ trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ quyết định phương án sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ thủ tục hành chính và các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính không đáp ứng quy định tại Điều 28 của Nghị định này; theo dõi, đôn đốc kiểm tra các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong việc thực hiện các quyết định này của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

## **Chương 6.**

### **KHEN THƯỞNG, KINH PHÍ THỰC HIỆN, THÔNG TIN, BÁO CÁO**

#### **Điều 32. Khen thưởng trong thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính**

1. Cơ quan, cán bộ, công chức có thành tích trong thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.
2. Cán bộ, công chức được khen thưởng trong thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính do có thành tích xuất sắc hoặc công trạng thì được nâng lương trước thời hạn, được ưu tiên khi xem xét bổ nhiệm chức vụ cao hơn nếu cơ quan, tổ chức, đơn vị có nhu cầu.

#### **Điều 33. Xử lý vi phạm**

Cơ quan, tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định của Nghị định này, thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 34. Điều kiện đảm bảo về kinh phí thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính**

1. Kinh phí thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính quy định tại Nghị định này do ngân sách nhà nước bảo đảm. Kinh phí thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính của Bộ, cơ quan trung ương do ngân sách trung ương bảo đảm. Kinh phí thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính của các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương do ngân sách địa phương bảo đảm. Ngoài kinh phí do ngân sách nhà nước bảo đảm, Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được huy động và sử dụng các nguồn lực hợp pháp khác để tăng cường thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý.
2. Bộ Tài chính hướng dẫn việc quản lý và sử dụng kinh phí cho hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và văn bản hướng dẫn thi hành.
3. Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm bố trí kinh phí cho hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trong dự toán ngân sách của cấp mình theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và văn bản hướng dẫn thi hành.

#### **Điều 35. Chế độ thông tin, báo cáo**

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương định kỳ hàng quý báo cáo Thủ tướng Chính phủ

về tình hình và kết quả thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trước ngày 15 của tháng thứ ba của mỗi quý hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ.

2. Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính chịu trách nhiệm tổng hợp báo cáo của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương quy định tại khoản 1 Điều này để trước ngày 30 của tháng thứ ba của mỗi quý báo cáo Thủ tướng Chính phủ về tình hình, kết quả thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ.

3. Nội dung báo cáo hàng quý, chủ yếu bao gồm:

a) Tình hình kiểm soát quy định về thủ tục hành chính, trong đó nêu rõ tổng số thủ tục hành chính được đánh giá tác động và tổng số văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính được ban hành trong quý;

b) Tình hình công bố thủ tục hành chính và số lượng thủ tục hành chính được công bố;

c) Tình hình thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan hoặc tại địa phương, trong đó nêu rõ việc khen thưởng, xử lý cán bộ, công chức vi phạm quy định về kiểm soát thực hiện thủ tục hành chính (nếu có)

d) Việc rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính (nếu có);

đ) vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính (nếu có);

e) Tình hình tiếp nhận và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính;

g) Nội dung khác theo yêu cầu của Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính hoặc theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ.

4. Cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính chịu trách nhiệm xây dựng mẫu báo cáo quy định tại khoản 3 Điều này và đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính để thống nhất thực hiện.

5. Tình hình, kết quả hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính phải được thông tin kịp thời, trung thực và thường xuyên trên Trang tin thủ tục hành chính của Chính phủ và các phương tiện thông tin đại chúng khác.

## **Chương 7.**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 36. Trách nhiệm thi hành**

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cơ quan liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này.

2. Văn phòng Chính phủ có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Nghị định này.

### **Điều 37. Hiệu lực thi hành**

1. Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 14 tháng 10 năm 2010. Bãi bỏ quy định tại Điều 2 của Quyết định số 1699/QĐ-TTg ngày 20 tháng 10 năm 2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc thiết lập Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính kể từ thời điểm Nghị định này có hiệu lực thi hành.

2. Thủ tục hành chính quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành trước khi Nghị định này có hiệu lực thi hành thì vẫn tiếp tục có hiệu lực thi hành cho đến khi được sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bị bãi bỏ, hủy bỏ.

Trước ngày 31 tháng 12 năm 2010, cơ quan đã ban hành văn bản sử dụng phương pháp dùng một văn bản quy phạm pháp luật để sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ, bãi bỏ thủ tục hành chính quy định trong nhiều văn bản quy phạm pháp luật do chính cơ quan đó ban hành nhằm bảo đảm đơn giản hóa thủ tục hành chính theo yêu cầu của Đề án đơn giản hóa thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007 - 2010 được phê duyệt kèm theo Quyết định số 30/QĐ-TTg ngày 10 tháng 01 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ.

Sau ngày 31 tháng 12 năm 2010, việc sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ thủ tục hành chính được áp dụng theo đúng quy định tại Nghị định này.

3. Việc quy định mới về thủ tục hành chính trong các văn bản quy phạm pháp luật được áp dụng theo đúng quy định tại Nghị định này kể từ ngày Nghị định này có hiệu lực thi hành./.

## **NỘI DUNG 7. THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**(Nghị định 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ ngày 23/4/201)**

### **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. Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh là cổng 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng 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 đẩy 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;

b) Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả do các cơ quan, đơn vị chuyên môn có thủ tục hành chính cử đến;

c) Văn phòng bộ, văn phòng tổng cục, văn phòng cục cử cán bộ, công chức, viên chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị máy móc, hệ thống mạng của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

### **2. Tại cấp tỉnh**

a) Trường hợp thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công, lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh gồm 01 Giám đốc là 01 lãnh đạo văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh hoặc tương đương và không quá 02 Phó Giám đốc là 02 lãnh đạo cấp phòng thuộc văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định bổ nhiệm.

Các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo quy định tại Nghị định này.

Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh cử công chức, viên chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị máy móc, hệ thống mạng của Trung tâm Phục vụ hành chính công.

b) Trường hợp thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, bộ phận này do 01 lãnh đạo văn phòng của cơ quan đó đứng đầu. Các phòng chuyên môn cử công chức đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

### **3. Tại cấp huyện**



- a) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện do một lãnh đạo văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện đứng đầu;
- b) Các cơ quan chuyên môn của Ủy ban nhân dân cấp huyện cử công chức đến làm việc;
- c) Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện cử công chức, viên chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

#### 4. Tại cấp xã

- a) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã chỉ đạo, phụ trách;
- b) Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã quy định tại Luật cán bộ, công chức do, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương.

#### 5. Cơ quan trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương

- a) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của cơ quan của trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương do người đứng đầu cơ quan đó quyết định;
- b) Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa của cơ quan trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương các cấp do các đơn vị chuyên môn của cơ quan đó cử đến để tiếp nhận hoặc giải quyết trực tiếp theo quy định.

### **Điều 11. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa**

#### 1. Tiêu chuẩn

- a) Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức, viên chức, lực lượng vũ trang;
- b) Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp bộ (bao gồm tổng cục và tương đương, cục), cấp tỉnh, cấp huyện đã được bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên; có thâm niên công tác tối thiểu 03 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ;
- c) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao;
- d) Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

#### 2. Trách nhiệm

- a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định này và các quy định khác của pháp luật có liên quan;

- b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;
- c) 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 chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần;
- d) Tiếp nhận, 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;
- đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền đề sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của bộ, ngành, địa phương;
- e) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;
- g) 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;
- h) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan;

### 3. Quyền lợi

- a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân;
- b) Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác ở trong nước, nước ngoài theo quy định của pháp luật;
- c) Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật);
- d) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) tại cơ quan đã cử đến Bộ phận Một cửa.

### 4. Thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa

Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định thời hạn thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa cấp bộ, cấp tỉnh, cấp huyện không ít hơn 06 tháng và không nhiều hơn 24 tháng mỗi đợt; trừ trường hợp quy định tại Khoản 8 Điều 12 Nghị định này.

### **Điều 12. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức**

1. Cử cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định này đến công tác tại Bộ phận Một cửa.
2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, 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 và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa.

3. Phối hợp với Bộ phận Một cửa xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

4. Giao nhiệm vụ cho cán bộ, 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 tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

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 đủ các quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

8. Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa công tác; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức, viên chức không chuyên trách để kịp thời thay thế cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút công chức từ Bộ phận Một cửa khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tăng, giảm hoặc quá ít (nếu tạm thời rút công chức về thì phải trao đổi với Bộ phận Một cửa để có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết). Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế.

9. Hàng quý, quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính với Bộ phận Một cửa được thu tại Bộ phận Một cửa (nếu có).

10. Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định này.

### **Điều 13. Bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa**

1. 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.

Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện căn cứ vào tình hình tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thực tế tại bộ, ngành, địa phương mình để bố trí vị trí, diện tích hợp lý, ưu tiên việc nâng cấp, cải tạo trụ sở làm việc đã có hoặc thuê, hoán đổi công năng sử dụng của công trình sẵn

có để tránh lãng phí. Trường hợp xây dựng trụ sở mới phải được sự đồng ý của cơ quan có thẩm quyền và tuân thủ quy định của pháp luật về đầu tư, xây dựng và pháp luật khác có liên quan.

## 2. Trang thiết bị

a) Căn cứ vào tính chất công việc và tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị và tiêu chuẩn, định mức về máy móc, thiết bị trang bị cho cơ quan nhà nước, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp quyết định theo thẩm quyền về trang thiết bị, phương tiện làm việc của Bộ phận Một cửa, đáp ứng nhu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

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 từng lĩnh vực khác nhau; 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 một cửa điện tử; 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; bố trí khu vực cung cấp dịch vụ quy định tại điểm g Khoản 1 Điều 8 Nghị định này.

## Chương III

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

#### Điều 14. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

##### 1. Tại cấp bộ

a) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại bộ, cơ quan ngang bộ tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các đơn vị trực thuộc bộ, cơ quan ngang bộ;

b) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tổng cục và tương đương, cục thuộc bộ tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của cơ quan, đơn vị mình;

c) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các cơ quan của trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của cơ quan, đơn vị mình.

##### 2. Tại cấp tỉnh

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính

phủ, những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành, của Ủy ban nhân dân cấp huyện được giao tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công;

b) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tiếp nhận thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của cơ quan mình, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành, của Ủy ban nhân dân cấp huyện được giao tiếp nhận tại cơ quan chuyên môn cấp tỉnh.

### 3. Tại cấp huyện

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện thực hiện tiếp nhận hồ sơ tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện, một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã được giao tiếp nhận tại cấp huyện.

### 4. Tại cấp xã

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã và những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện được giao tiếp nhận hồ sơ tại cấp xã.

5. Căn cứ vào đặc thù và yêu cầu quản lý theo từng lĩnh vực, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định các thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa quy định tại các Khoản 1, 2, 3 và 4 Điều này nhưng phải áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết quy định tại Nghị định này, bao gồm các trường hợp:

a) Thủ tục hành chính được tổ chức thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật;

b) Thủ tục hành chính có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm kiểm tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ sở Bộ phận Một cửa đối với đối tượng được kiểm tra, xem xét, đánh giá.

## **Điều 15. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính**

1. Cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn;

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

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

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

d) 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 có thể 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, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh 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 điện 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 tại Khoản 1 Điều này hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì người 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 16. 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;
2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, 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 cấp bộ, cấp tỉnh.

#### **Điều 17. 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 16 Nghị định này, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của bộ, ngành, địa phương.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức 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 15 Nghị định này và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

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

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 18 Nghị định này.

3. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp 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, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cán bộ, công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức 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 19 Nghị định này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

### **Điều 18. 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 17 Nghị định này, cán bộ, công chức, viên chức 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 đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua kết nối giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

2. 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.

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền đó trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định.

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nêu tại Khoản 2, Khoản 3 Điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

### **Điều 19. 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 cán bộ, công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp 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 thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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

a) Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

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

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc thông báo các nội dung trên cho Bộ phận Một cửa trong trường hợp chưa có Hệ thống thông tin một cửa điện tử để theo dõi.

4. 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 kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

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

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Bộ phận Một cửa trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý



đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

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

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

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự Bộ phận Một cửa xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

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

a) Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định;

b) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định tại các Khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều này; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

8. Các hồ sơ quy định tại các Khoản 1 và 2 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ 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 một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

9. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, 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 20. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

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

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

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

4. 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.

5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan có thẩm quyền để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

**Điều 21. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả**

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đình chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đình chính.

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 bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và pháp luật có liên quan.

## **Điều 22. Phương thức nộp phí, lệ phí**

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đã được quy định (nếu có) theo các phương thức sau đây:

- a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của cơ quan có thẩm quyền;
- b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến;
- c) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của các bộ, ngành, địa phương.

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

3. Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

## **Chương IV**

### **ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Điều 23. Nguyên tắc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính**

1. Bảo đảm tính thống nhất, hiệu quả, đồng bộ, tránh chồng chéo, lãng phí trong đầu tư xây dựng hạ tầng công nghệ thông tin từ trung ương đến cơ sở.
2. Bảo đảm tuân thủ Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam; quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc mã định danh và định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối các hệ thống quản lý văn bản; quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc thông điệp dữ liệu công dân trao đổi với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.
3. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ thông tin giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước với nhau; khả năng tiếp nhận, kết nối, chia sẻ thông tin giữa cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính với tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính thông qua các phương tiện điện tử, truyền thông, mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.
4. Tuân thủ quy định của pháp luật về đầu tư, xây dựng, công nghệ thông tin, văn thư, lưu trữ, an ninh, an toàn thông tin và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

#### **Điều 24. Xây dựng Cổng Dịch vụ công quốc gia**

1. Cổng Dịch vụ công quốc gia do Văn phòng Chính phủ xây dựng và thống nhất quản lý trên cơ sở tích hợp, trao đổi dữ liệu về thủ tục hành chính, hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và tích hợp dịch vụ công trực tuyến với Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.
2. Yêu cầu đối với việc xây dựng Cổng Dịch vụ công quốc gia
  - a) Là đầu mối cung cấp thông tin, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ tra cứu thông tin, giám sát tình trạng giải quyết thủ tục hành chính và tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính; công khai kết quả xử lý thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến;
  - b) Là giải pháp cổng thông tin có thể tùy biến để các bộ, ngành, địa phương có thể ứng dụng, sử dụng làm nền tảng xây dựng Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.
  - c) Cho phép tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản sử dụng; cung cấp chức năng đăng nhập một lần (Single-Sign-On) và các cơ chế xác thực người dùng để thực hiện các thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;
  - d) Tích hợp với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính để truy xuất dữ liệu thủ tục hành chính, dữ liệu về hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ;
  - đ) Tổng hợp, thống kê việc tiếp nhận hồ sơ, tình hình giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;
  - e) Các yêu cầu khác theo quyết định của Thủ tướng Chính phủ.
3. Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc, định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối các hệ thống thông tin một

cửa điện tử, Công Dịch vụ công quốc gia, các cơ sở dữ liệu chuyên ngành liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính của các bộ, ngành, địa phương.

**Điều 25. Xây dựng Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh**

1. Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh phải được xây dựng tập trung, thống nhất để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các cấp.

2. Yêu cầu đối với Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh

a) Bảo đảm tính thống nhất trong quá trình đầu tư, xây dựng, tuân thủ nguyên tắc mỗi bộ, ngành, địa phương chỉ có một Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tập trung để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền của bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các cấp;

b) Bảo đảm khả năng tích hợp với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành để truy xuất dữ liệu thủ tục hành chính của bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

c) Hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân đăng ký thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến; tiếp nhận và nhập thông tin điện tử của hồ sơ thủ tục hành chính được tổ chức, cá nhân đăng ký thực hiện theo tất cả các cách thức quy định tại Điều 16 Nghị định này;

d) 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 khác liên quan; hỗ trợ việc nộp, thanh toán trực tuyến thuế, phí, lệ phí thông qua kết nối với cổng thanh toán tập trung của quốc gia hoặc các hệ thống thanh toán trực tuyến hợp pháp khác;

đ) Cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các đơn vị đầu mối giải quyết thủ tục hành chính các cấp;

e) Cho phép tổ chức, cá nhân đánh giá tiến độ, chất lượng tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

g) Chia sẻ thông tin về tình hình giải quyết thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ đã được xác thực và kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được số hóa tới cơ sở dữ liệu của Công Dịch vụ công quốc gia;

h) Các yêu cầu khác theo quy định của pháp luật.

3. Các bộ, ngành, địa phương tổ chức việc chuyển đổi hồ sơ, tài liệu giấy liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân thành hồ sơ điện tử và xây dựng quy trình tin học hóa giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

4. Các bộ, ngành, địa phương quản lý tài khoản sử dụng dịch vụ công trực tuyến của tổ chức, cá nhân; có trách nhiệm bảo mật và lưu giữ thông tin của tổ chức, cá nhân trừ trường hợp phải cung cấp các thông tin này cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

5. Các bộ, ngành, địa phương chưa có điều kiện xây dựng Cổng Dịch vụ công sẽ triển khai xây dựng trên nền tảng hạ tầng và phần mềm của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

6. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam xây dựng và đưa vào vận hành Cổng thanh toán tập trung của quốc gia, bảo đảm kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh để tổ chức, cá nhân có thể thanh toán phí, lệ phí trực tuyến.

7. Bộ Công an vận hành và kết nối Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh để hỗ trợ xác thực thông tin công dân.

8. Bộ Kế hoạch và Đầu tư vận hành và kết nối Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh để hỗ trợ xác thực thông tin doanh nghiệp.

#### **Điều 26. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính do Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tự động, được sử dụng thống nhất trong hoạt động giao dịch giữa các cơ quan, đơn vị với tổ chức, cá nhân và giữa các cơ quan, đơn vị với nhau.

2. Cấu trúc Mã số hồ sơ thủ tục hành chính bao gồm:

a) Mã định danh của cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận thủ tục hành chính.

Cấu trúc mã định danh theo “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc mã định danh và định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối các hệ thống quản lý văn bản và điều hành”;

b) Dãy số tự nhiên gồm ngày, tháng, năm tiếp nhận, số thứ tự hồ sơ tiếp nhận trong ngày.

### **Chương V**

## **ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 27. Nguyên tắc đánh giá**

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, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

#### **Điều 28. Thẩm quyền đánh giá**

1. Cơ quan có thẩm quyền cấp trên đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, đơn vị trực thuộc.
2. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.
3. Cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính tự đánh giá việc thực hiện của cơ quan mình.
4. Văn phòng Chính phủ đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính tại các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.
5. Tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp và tổ chức khác thực hiện đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính thông qua việc điều tra xã hội học theo nội dung, chương trình, kế hoạch của tổ chức.

### **Điều 29. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá**

1. Các thông tin phục vụ đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính được thu nhận thông qua các phương thức:

- 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 Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh;
- d) Hệ thống camera giám sát;
- đ) Ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý, phản ánh trên giấy hoặc điện tử;
- e) Điều tra xã hội học độc lập, thường xuyên hay định kỳ;
- g) 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 một cửa điện tử, được công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Văn phòng bộ, ngành, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính) thực hiện tổng hợp, đánh giá theo các tiêu chí quy định tại các Điều 30 và 31 Nghị định này và công khai trên Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

3. Thông tin phục vụ đánh giá từ Điều tra xã hội học độc lập quy định tại điểm e Khoản 1 Điều này được thực hiện thường xuyên thông qua khảo sát qua điện thoại, khảo sát trực tuyến hoặc thông qua Phần mềm ứng dụng trên điện thoại di động, máy tính bảng, mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép hoặc phối hợp với các cuộc điều tra xã hội học độc lập khác có một số nội dung tương tự;

Văn phòng bộ, ngành, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện tổng hợp, đánh giá kết quả điều tra xã hội học và công khai trên Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

4. Các đơn vị, cơ quan, 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 gửi ý kiến đánh giá, tham gia điều tra xã hội học.

### **Điều 30. Đánh giá nội bộ về việc giải quyết thủ tục hành chính**

1. Việc đánh giá nội bộ đối với việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện bằng phần mềm cài đặt tại Bộ phận Một cửa nhằm đánh giá tính phù hợp pháp luật của quá trình giải quyết đã được thực hiện.

2. Tiêu chí đánh giá nội bộ bao gồm:

a) Quá trình luân chuyển hồ sơ theo quy định;

b) Chất lượng giải quyết qua từng bộ phận theo các nội dung quy định tại các điểm a, d, e, g, h và i Khoản 1 Điều 31 Nghị định này;

c) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn trên tổng số hồ sơ tiếp nhận theo quy định.

3. Văn phòng bộ, ngành, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm tổng hợp kết quả đánh giá từ phần mềm để lập báo cáo định kỳ hàng năm lên Văn phòng Chính phủ và công khai kết quả đánh giá nội bộ trên trang thông tin điện tử của bộ, ngành, địa phương.

### **Điều 31. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính**

1. Việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan có thẩm quyền được đánh giá thông qua ý kiến đánh giá của các tổ chức, cá nhân theo các nội dung sau đây:

a) Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì;

b) Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

c) Số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận 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 cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính;

e) 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;

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

h) Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền;

i) Các nội dung khác theo đánh giá của tổ chức, cá nhân.



2. Việc công khai kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân được thực hiện theo quy định tại Khoản 2 Điều 29 Nghị định này.

### **Điều 32. Xử lý kết quả đánh giá**

1. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền được công khai tại cơ quan và trên trang thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.
2. 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, người lao động.

## **Chương VI**

### **NHIỆM VỤ CỦA THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ VÀ CỦA CÁC BỘ, NGÀNH, ĐỊA PHƯƠNG**

#### **Điều 33. Nhiệm vụ của Thủ tướng Chính phủ**

1. Lãnh đạo, chỉ đạo, ban hành kế hoạch, đơn đốc, kiểm tra việc thực hiện Nghị định này tại các bộ, ngành, địa phương; kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện Nghị định này.
2. Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia.
3. Quyết định việc thực hiện liên thông đối với các thủ tục hành chính có liên quan với nhau, thủ tục hành chính của cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đặt tại địa phương được tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện.
4. Các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 34. Nhiệm vụ của các bộ, cơ quan ngang bộ**

1. Văn phòng Chính phủ
  - a) Giúp Thủ tướng Chính phủ đơn đốc, kiểm tra việc thực hiện Nghị định này tại các bộ, ngành, địa phương;
  - b) Chủ trì, phối hợp với các Bộ: Nội vụ, Thông tin và Truyền thông, Tài chính, Kế hoạch và Đầu tư và các bộ, địa phương xây dựng, trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định này; hướng dẫn, kiểm tra, đơn đốc việc triển khai thiết lập và hoạt động của Bộ phận Một cửa của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các cấp;
  - c) Xây dựng, ban hành các biểu mẫu thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, công cụ thu thập thông tin đánh giá, công cụ

chấm điểm, điều tra xã hội học và các phương pháp khác để đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan nhà nước các cấp;

d) Xây dựng, quản lý, tổ chức vận hành Cổng Dịch vụ công quốc gia; phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông và các cơ quan có liên quan bảo đảm an toàn thông tin; trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia;

đ) Phối hợp với các bộ, ngành, địa phương tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

e) Kiến nghị Thủ tướng Chính phủ giao bộ, cơ quan ngang bộ chủ trì xây dựng trình cấp có thẩm quyền ban hành quy định thực hiện liên thông đối với các thủ tục hành chính có liên quan với nhau;

g) Phối hợp với các bộ có cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đặt tại địa phương lựa chọn các thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện trình Thủ tướng Chính phủ;

h) Hàng năm tổng hợp đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ;

i) Chủ trì, phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông và các bộ, ngành, cơ quan có liên quan xây dựng, ban hành quy định thống nhất về Mã số hồ sơ thủ tục hành chính và Mã ngành, lĩnh vực thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

## 2. Bộ Nội vụ

a) Chủ trì, phối hợp Bộ Tài chính hướng dẫn về chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa;

b) Chủ trì, phối hợp Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông và các bộ, cơ quan liên quan hướng dẫn lưu trữ hồ sơ, dữ liệu điện tử.

## 3. Bộ Thông tin và Truyền thông

Ngoài nhiệm vụ được giao tại Khoản 3 Điều 24 Nghị định này, Bộ Thông tin và Truyền thông thực hiện các nhiệm vụ sau:

a) Hướng dẫn thống nhất việc kết nối, cung cấp thông tin của các hệ thống thông tin một cửa trên phạm vi cả nước;

b) Ban hành các tiêu chí, quy định thống nhất trong xây dựng Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh;

c) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ, Bộ Công an thực hiện các biện pháp giám sát, biện pháp bảo đảm an toàn thông tin cho Cổng Dịch vụ công quốc gia; hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương bảo đảm an toàn thông tin cho Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

#### 4. Bộ Tài chính

Ban hành quy định về mức chi phục vụ các hoạt động thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

5. Các bộ, cơ quan ngang bộ có trách nhiệm triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ, cơ quan mình theo quy định.

#### **Điều 35. Nhiệm vụ của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ**

1. Chỉ đạo tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định này; xây dựng, quản lý Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của bộ, ngành.

2. Công bố danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận và không tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc thẩm quyền của bộ, ngành; danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của bộ, ngành; danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận của bộ, ngành giao cho Ủy ban nhân dân cấp tỉnh tiếp nhận.

3. Ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định tại Nghị định này.

4. Hướng dẫn các địa phương giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế liên thông thuộc lĩnh vực quản lý của bộ, ngành để áp dụng thống nhất trong phạm vi cả nước.

5. Chỉ đạo xây dựng và ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với việc giải quyết từng thủ tục hành chính thuộc phạm vi thực hiện của bộ, ngành mình.

6. Chỉ đạo các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đặt tại địa phương được tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh, cấp huyện và phối hợp với các cơ quan nhà nước ở địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính.

7. Định kỳ hàng năm đề xuất các thủ tục hành chính thực hiện liên thông và xây dựng, trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ ban hành quy trình thực hiện liên thông thủ tục hành chính. Bộ, cơ quan quản lý lĩnh vực được giao tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính liên thông thực hiện công bố thủ tục hành chính liên thông sau khi được cấp có thẩm quyền ban hành.

8. Chỉ đạo, chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trực thuộc, cán bộ, công chức, viên chức không thực hiện nghiêm các quy định tại Nghị định này, để xảy ra các vi phạm liên quan đến hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

9. Kịp thời có giải pháp về công tác cán bộ để động viên, khích lệ đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa dựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức.

#### **Điều 36. Nhiệm vụ của Ủy ban nhân dân các cấp**

1. Tổ chức việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định này; chịu trách nhiệm trước Hội đồng nhân dân cùng cấp và cơ quan hành chính nhà nước cấp trên về triển khai, tổ chức thực hiện quy định của pháp luật về việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan nhà nước ở địa phương.
2. Ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định này.
3. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.
4. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chỉ đạo xây dựng và ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với việc giải quyết từng thủ tục hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã để thực hiện thống nhất trong toàn địa phương.

### **Điều 37. Nhiệm vụ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh
  - a) Trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại địa phương theo quy định tại Nghị định này và quy chế tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa do Ủy ban nhân dân cùng cấp ban hành;
  - b) Chịu trách nhiệm trước Hội đồng nhân dân cùng cấp và cơ quan hành chính nhà nước cấp trên về kết quả, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền của địa phương;
  - c) Công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa của các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp và thuộc thẩm quyền của cấp này có thể giao cấp khác tiếp nhận hồ sơ; danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh;
  - d) Chỉ đạo việc xây dựng, quản lý thống nhất Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh; tổ chức các biện pháp bảo đảm an toàn thông tin theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông;
  - đ) Chỉ đạo, chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm người đứng đầu các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động không thực hiện nghiêm các quy định tại Nghị định này để xảy ra các vi phạm liên quan đến hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính;
  - e) Kịp thời có giải pháp động viên, khích lệ đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại bộ phận một cửa các cấp chính quyền dựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.
2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã
  - a) Trực tiếp chỉ đạo việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại địa phương theo các quy định tại Nghị định này và quy chế tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa do Ủy ban nhân dân cùng cấp ban hành;

b) Chịu trách nhiệm trước Hội đồng nhân dân cùng cấp, trước cơ quan hành chính nhà nước cấp trên về kết quả tiến độ, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền của địa phương;

c) Kịp thời chấn chỉnh và xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có hành vi vi phạm quy định tại Nghị định này;

d) Xin lỗi cá nhân, tổ chức khi cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền vi phạm các quy định về những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Nghị định này, gây bức xúc cho nhân dân.

## **Chương VII**

### **KINH PHÍ VÀ TRÁCH NHIỆM THI HÀNH**

#### **Điều 38. Kinh phí thực hiện**

1. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của bộ, cơ quan ngang bộ và địa phương được dự toán trong tổng kinh phí chi thường xuyên cho hoạt động quản lý nhà nước của bộ, ngành, địa phương hàng năm theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

2. Kinh phí đầu tư xây dựng, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng hoặc thuê trụ sở Bộ phận Một cửa, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin được chi theo quy định của pháp luật về đầu tư công và được thực hiện theo quy định của pháp luật về đấu thầu, xây dựng, công nghệ thông tin và pháp luật khác có liên quan.

3. Ngoài kinh phí do ngân sách nhà nước bảo đảm, bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương được sử dụng các nguồn hợp pháp khác để thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý.

4. Kinh phí thực hiện việc áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức khác do các cơ quan, tổ chức đó tự bảo đảm.

#### **Điều 39. Điều khoản chuyển tiếp**

1. Khi thực hiện quy trình tiếp nhận, chuyển xử lý, giải quyết thủ tục hành chính tại các Điều 17, 18, 19 và 20 của Nghị định này, ở những nơi chưa hoàn thành việc xây dựng Hệ thống thông tin một cửa điện tử, thì cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ nhập thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ, cấp Mã số hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo cấu trúc quy định tại Điều 26 Nghị định này, lập và theo dõi quy trình giải quyết thông qua Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; cán bộ, công chức, viên chức giải quyết cập nhật quy trình chuyển xử lý, giải quyết thủ tục hành chính vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

2. Các tỉnh đã được Thủ tướng Chính phủ cho phép thí điểm thành lập Trung tâm hành chính công được tiếp tục thực hiện đến hết thời gian thí điểm, sau đó chuyển sang thực hiện theo quy định của Nghị định này.

#### **Điều 40. Hiệu lực thi hành**

1. Nghị định này có hiệu lực thi hành từ ngày 21 tháng 6 năm 2018.

2. Quyết định số 09/2015/QĐ-CP ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương hết hiệu lực kể từ ngày Nghị định này có hiệu lực thi hành.

3. Việc tiếp nhận các hồ sơ, giấy tờ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho tổ chức, cá nhân được thực hiện theo Nghị định này; không thực hiện các quy định về tiếp nhận văn bản đến tại các Điều 13, 14 và 15 Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2004 của Chính phủ về công tác văn thư.

#### **Điều 41. Trách nhiệm thi hành**

1. Văn phòng Chính phủ hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Nghị định này; định kỳ hàng năm hoặc đột xuất báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

2. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này./.