

Số: /2018/TT-VPCP

Hà Nội, ngày tháng năm 2018

THÔNG TƯ

quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành của
Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa,
một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 150/2016/NĐ-CP ngày 11 tháng 11 năm 2016 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Kiểm soát thủ tục hành chính,

Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ ban hành Thông tư quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này hướng dẫn về việc tổ chức, đánh giá giải quyết thủ tục hành chính, báo cáo việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; chức năng của Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp Bộ, cấp tỉnh; các biểu mẫu giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; mã số hồ sơ và mã ngành, lĩnh vực thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp Bộ, cấp tỉnh; công cụ chấm điểm để đánh giá việc giải quyết TTHC tại các cơ quan hành chính nhà nước các cấp theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính.

Chương II

TỔ CHỨC, ĐÁNH GIÁ, BÁO CÁO VIỆC THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 3. Thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận một cửa

1. Các cơ quan, đơn vị chức năng thuộc Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh rà soát, gửi Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ, Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh tổng hợp, trình 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 theo quy định tại khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP,

2. Quyết định công bố có thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận một cửa thì phải thể hiện rõ ràng, cụ thể trình tự thực hiện, cơ quan, đơn vị tiếp nhận và trả kết quả trong Quyết định công bố thủ tục hành chính và cơ quan, đơn vị tiếp nhận và trả kết quả trong địa điểm thực hiện của Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính theo quy định tại Chương II Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 30 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính. Trường hợp thủ tục hành chính được thực hiện tiếp nhận và trả kết quả trực tuyến hoặc thông qua dịch vụ bưu chính, Quyết định công bố thủ tục hành chính phải thể hiện rõ ràng, cụ thể trong cách thức thực hiện, trình tự thực hiện; Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính được bổ sung thêm cột cách thức thực hiện trong danh mục thủ tục hành chính để thể hiện các nội dung trên.

3. Khuyến khích nghiên cứu, tổ chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận một cửa đối với các thủ tục hành chính có đủ điều kiện thực hiện theo quy định của pháp luật. Việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận một cửa đối với các thủ tục hành chính phải được công bố trong Quyết định công bố thủ tục hành chính, công bố danh mục thủ tục hành chính và công khai theo quy định pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính.

4. Công bố, công khai thủ tục hành chính liên thông

a) Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ công bố các thủ tục hành chính chỉ liên thông trong phạm vi ngành, lĩnh vực. Trường hợp việc liên thông có liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ của ngành, lĩnh vực được giao tiếp nhận hồ sơ liên thông thực hiện việc công bố các thủ tục hành chính liên thông.

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh công bố thủ tục hành chính liên thông trong trường hợp thực hiện thí điểm tại các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; công bố danh mục thủ tục hành chính liên thông trên cơ sở Quyết định công bố thủ tục hành chính liên thông của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ.

c) Tổng Giám đốc cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Ngân hàng Phát triển Việt Nam, Ngân hàng Chính sách xã hội (sau đây viết tắt là Tổng Giám đốc Cơ quan) công bố các thủ tục hành chính chỉ thực hiện liên thông trong nội bộ ngành; công bố các thủ tục hành chính liên thông nhiều ngành, lĩnh vực trong trường hợp là cơ quan tiếp nhận hồ sơ.

d) Việc công khai thủ tục hành chính liên thông được thực hiện theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính.

Điều 4. Bố trí nhân sự tại Bộ phận Một cửa

1. Tại Bộ, cơ quan ngang bộ, các Tổng cục hoặc tương đương, cục, vụ có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính xây dựng phương án nhân sự, bao gồm nhân sự chính thức được cử, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian cử dự kiến gửi Văn phòng Bộ tổng hợp, trình Bộ trưởng quyết định danh sách công chức được cử ra Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Trường hợp tổ chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Tổng cục hoặc tương đương, Cục thì người đứng đầu đơn vị ra quyết định danh sách công chức được cử ra Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Danh sách công chức được cử được niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Văn phòng Bộ, Văn phòng tổng cục hoặc tương đương, Văn phòng cục theo dõi việc thực hiện.

2. Tại cấp tỉnh, các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh xây dựng phương án nhân sự, bao gồm nhân sự chính thức được cử, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian cử dự kiến gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, trình Bộ trưởng quyết định danh sách công chức được cử ra Trung tâm phục vụ hành chính công.

Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh bổ nhiệm, trong đó 01 Phó Giám đốc Trung tâm là Trưởng phòng Kiểm soát thủ tục hành chính cấp tỉnh.

Trường hợp cấp tỉnh chưa thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công, người đứng đầu cơ quan chuyên môn quyết định danh sách công chức được cử ra Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại cơ quan chuyên môn.

3. Tại cấp huyện

Phòng, ban chuyên môn cấp huyện xây dựng phương án nhân sự gửi Văn phòng Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp huyện tổng hợp danh sách công chức cử đến Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện phê duyệt.

4. Tại cấp xã

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phê duyệt danh sách công chức được cử ra thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã.

Danh sách được phê duyệt được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp. Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm theo dõi danh sách công chức được cử trên toàn địa phương.

Điều 5. Quy trình nội bộ và quy trình điện tử

1. Cấp Bộ

Cơ quan, đơn vị chuyên môn chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng dự thảo Quyết định phê duyệt và quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính. Nội dung quy trình nội bộ thể hiện đầy đủ các bước giải quyết trong nội bộ Bộ, cơ quan ngang Bộ, thời gian tương ứng với mỗi bước và bảo đảm phù hợp với từng cách thức tiếp nhận hồ sơ.

Cơ quan, đơn vị đã dự thảo Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính gửi hồ sơ gồm Tờ trình, dự thảo Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ đến Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ.

Căn cứ vào Quyết định công bố của bộ, cơ quan ngang bộ và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ chịu trách nhiệm giúp Chánh Văn phòng Bộ kiểm soát về hình thức, nội dung quy trình nội bộ trước khi trình Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ phê duyệt.

2. Tại địa phương

Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng dự thảo Nghị quyết của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính. Nội dung quy trình nội bộ thể hiện đầy đủ các bước giải quyết trong nội bộ địa phương, thời gian tương ứng với mỗi bước và bảo đảm phù hợp với từng cách thức tiếp nhận hồ sơ.

Cơ quan, đơn vị đã dự thảo Nghị quyết phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính gửi hồ sơ gồm Tờ trình, dự thảo Nghị quyết của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính

thuộc ngành, lĩnh vực tại cả 3 cấp chính quyền gửi đến Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh để trình Ủy ban nhân dân.

Căn cứ vào Quyết định công bố của bộ, cơ quan ngang bộ và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chịu trách nhiệm giúp Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh kiểm soát về hình thức, nội dung quy trình nội bộ sau khi nhận được hồ sơ trình.

3. Trên cơ sở quy trình nội bộ được phê duyệt, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chỉ đạo việc thiết lập quy trình điện tử tại phần mềm của Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp Bộ, cấp tỉnh để áp dụng thống nhất tại Bộ, ngành, địa phương.

Điều 6. Tổ chức tiếp nhận, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

1. Tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Bộ, cơ quan ngang Bộ, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Tổng cục hoặc tương đương và cục

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp Bộ/ cấp tổng cục, cục hướng dẫn, tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt hoặc trình phê duyệt, trả kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa do Bộ trưởng ban hành,

2. Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cơ quan chuyên môn cấp tỉnh

Công chức tiếp nhận tại Trung tâm phục vụ hành chính công trực tiếp xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành.

3. Tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện

Công chức tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện trực tiếp xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả đối với tối thiểu 50% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục tiếp nhận của cấp huyện.

4. Công chức tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã trực tiếp xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả đối với thủ tục hành chính thuộc danh mục tiếp nhận của cấp xã.

Điều 7. Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính thông qua hệ thống tổng đài hoặc qua số điện thoại chuyên dùng

1. Tại Bộ, cơ quan ngang Bộ

Thiết lập hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng của Bộ, cơ quan ngang Bộ kết nối với công chức được cử ra Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị chuyên môn có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính để hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính.

Sau khi tiếp nhận điện thoại yêu cầu hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp, tổng đài viên chuyển cho công chức được cử ra Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả trả lời nội dung hướng dẫn liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính.

2. Tại cấp tỉnh

Thiết lập hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng chung của địa phương để hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trên phạm vi toàn địa phương, kết nối với công chức được cử đến Trung tâm hành chính công / Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị chuyên môn có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã.

Sau khi tiếp nhận điện thoại, tổng đài viên chuyển cho công chức được cử ra Trung tâm phục vụ hành chính công/ Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả trả lời nội dung hướng dẫn liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính.

3. Các cơ quan, đơn vị chuyên môn có chức năng liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính lập Bộ câu hỏi và giải đáp việc thực hiện thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực của mình cung cấp cho Bộ phận Một cửa để hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp.

4. Các thông tin hướng dẫn được Văn phòng Bộ, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp phục vụ chuyên mục hỏi – đáp trực tuyến trên Cổng dịch vụ công cấp Bộ, cấp tỉnh.

Điều 8. Hướng dẫn thực hiện qua bộ hồ sơ điền mẫu và qua video hướng dẫn mẫu

Các cơ quan, đơn vị chuyên môn có chức năng liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm xây dựng bộ hồ sơ mẫu và video hướng dẫn đối với từng thủ tục hành chính chuyển cho Bộ phận Một cửa để công khai cho người dân, doanh nghiệp tham khảo:

- Bộ hồ sơ mẫu bao gồm đầy đủ thông tin trong mẫu đơn, tờ khai (nếu có) theo phương thức giả định hoặc ấn bót danh tính, các loại mẫu thành phần hồ sơ, mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và mẫu giấy trả kết quả theo quy định của pháp luật. Các mẫu được in chữ “MẪU” bằng chữ in hoa đậm, sử dụng phông chữ tiếng Việt Unicode (Times New Roman), cỡ chữ 16 theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6009:2001 tại góc trên cùng bên phải các trang giấy.

- Video hướng dẫn mẫu thể hiện đầy đủ các thông tin hướng dẫn về việc thực hiện thủ tục hành chính, các yêu cầu cụ thể đối với từng loại thành phần hồ sơ, các bước chuẩn bị và quy trình thực hiện theo quy định của pháp luật. Video hướng dẫn mẫu được trình chiếu tại Bộ phận Một cửa và được đăng tải trên Cổng dịch vụ công cấp Bộ, cấp tỉnh.

Điều 9. Tổ chức thu thập ý kiến đánh giá qua hộp thư góp ý, phản ánh

Việc thu thập ý kiến, góp ý của cá nhân, tổ chức về việc giải quyết thủ tục hành chính qua Phiếu đánh giá và qua hộp thư góp ý, phản ánh được tổ chức tại Bộ phận Một cửa như sau:

- Phiếu đánh giá dành cho cá nhân, tổ chức: Đặt tại bàn viết hồ sơ dành cho cá nhân, tổ chức, trên bàn làm việc của công chức, bàn tiếp đón và bàn trả kết quả. Tất cả công chức khi tiếp nhận hồ sơ, chủ động phát Phiếu đánh giá và vận động, khuyến khích cá nhân, tổ chức đánh giá trực tiếp vào Phiếu đánh giá; Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ, Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh căn cứ vào nội dung đánh giá quy định tại Điều 31 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và các tiêu chí đánh giá quy định Điều 11 Thông tư này xây dựng mẫu phiếu đánh giá tại Bộ, ngành, địa phương.

- Hộp thư góp ý: Bố trí tại nơi thuận tiện, dễ tiếp cận để cá nhân, tổ chức bỏ Phiếu đánh giá, các ý kiến góp ý, phản ánh.

Điều 10. Quy trình đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc đánh giá nội bộ đối với giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo kết quả đánh giá tự động của Hệ thống thông tin một cửa điện tử thông qua việc cho điểm đối với các chỉ số từ chỉ số 1 tới chỉ số 8 quy định tại Điều 11 của Thông tư này.

Việc cho điểm được thực hiện thông qua so sánh thông tin lịch sử của việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính với quy định của pháp luật và quy trình giải quyết điện tử đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt để đưa ra kết quả chi tiết về việc thực hiện nhiệm vụ của từng đơn vị chịu trách nhiệm từng bước trong trình tự thực hiện các thủ tục hành chính gắn với ý kiến giải trình của người chịu trách nhiệm thực hiện.

2. Việc đánh giá dựa trên ý kiến của người có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính đối với giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện trên cơ sở thu nhận ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân theo 10 chỉ số quy định tại Điều 11 của Thông tư này và thông tin tại Phiếu đánh giá quy định tại Điều 9 Thông tư này.

Người tham gia đánh giá không bắt buộc có ý kiến đánh giá đối với tất cả 10 chỉ số và có thể có ý kiến đánh giá khác không thuộc các chỉ số quy định tại Điều 11.

Điều 11. Các tiêu chí đánh giá việc giải quyết các thủ tục hành chính

Các tiêu chí đánh giá nội bộ và đánh giá của người có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính được thể hiện thông qua 10 chỉ số và mức điểm đánh giá đối với từng chỉ số như sau:

1. Chỉ số 1: tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 5 khi tổng thời gian ngắn hơn so với quy định;
- Điểm 4 khi tổng thời gian bằng thời gian quy định;
- Điểm 3 khi tổng thời gian dài hơn 10% so với quy định;
- Điểm 2 khi tổng thời gian dài hơn từ 11% tới 25% so với quy định;
- Điểm 1 khi tổng thời gian dài hơn trên 25% so với quy định.

2. Chỉ số 2: thời gian thực hiện của từng bước giải quyết so với quy định với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 5 khi mọi bước đều thực hiện bằng hoặc ngắn hơn so với quy định;
- Điểm 4 khi 10% số lượng bước giải quyết thực hiện dài hơn so với quy định;
- Điểm 3 khi từ 11% tới 25% số lượng bước giải quyết thực hiện dài hơn so với quy định;
- Điểm 2 khi từ 26% tới 50% số lượng bước giải quyết thực hiện dài hơn so với quy định;
- Điểm 1 khi trên 50% số lượng bước giải quyết thực hiện dài hơn so với quy định.

3. Chỉ số 3: số lượng bước giải quyết thủ tục hành chính so với trình tự theo quy định với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 5 khi số lượng bước giải quyết phù hợp với trình tự theo quy định;
- Điểm 4 khi số lượng bước giải quyết nhiều hơn một bước so với quy định;
- Điểm 3 khi số lượng bước giải quyết nhiều hơn hai bước so với quy định;

- Điểm 2 khi số lượng bước giải quyết nhiều hơn ba bước so với quy định;

- Điểm 1 khi số lượng bước giải quyết nhiều hơn bốn bước trở lên so với quy định.

4. Chỉ số 4: Số lượng đầu mối phải liên hệ trong quá trình hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 5 khi lập hồ sơ thủ tục hành chính theo hướng dẫn trực tuyến, không phải gặp bất kỳ đầu mối nào;

- Điểm 4 khi chỉ phải gặp một đầu mối là nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính;

- Điểm 3 khi phải gặp từ hai đầu mối trở lên nhưng việc gặp là theo đúng quy định của pháp luật;

- Điểm 2 khi phải gặp từ một tới hai đầu mối nhiều hơn so với quy định của pháp luật;

- Điểm 1 khi gặp nhiều đầu mối nhưng vẫn hoàn thành được hồ sơ thủ tục hành chính.

5. Chỉ số 5: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 5 khi không phải gặp nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào mà hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận (trực tuyến);

- Điểm 4 khi chỉ phải một lần gặp nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để nộp hồ sơ;

- Điểm 3 khi phải gặp nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính nhiều hơn một lần mới hoàn thiện được hồ sơ thủ tục hành chính nhưng với nguyên nhân do lỗi của người lập hồ sơ;

- Điểm 2 khi phải gặp nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính từ hai tới ba lần mới hoàn thiện được hồ sơ thủ tục hành chính nhưng với nguyên nhân do lỗi của người hướng dẫn lập hồ sơ;

- Điểm 1 khi phải gặp nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính nhiều hơn ba lần mới hoàn thiện được hồ sơ thủ tục hành chính nhưng với nguyên nhân do lỗi của người hướng dẫn lập hồ sơ.

6. Chỉ số 6: sự thuận lợi trong nộp nghĩa vụ tài chính liên quan tới thực hiện thủ tục hành chính với các mức điểm cụ thể như sau:

Điểm 5 khi việc nộp nghĩa vụ tài chính dễ dàng thực hiện với mức phí phù hợp theo quy định của pháp luật;

- Điểm 4 khi việc nộp nghĩa vụ tài chính dễ dàng thực hiện với mức phí cao hơn so với quy định của pháp luật;

- Điểm 3 khi việc nộp nghĩa vụ tài chính mất nhiều ngày hơn so với quy định mà do cơ quan quản lý gây ra nhưng mức phí phù hợp theo quy định của pháp luật;

- Điểm 2 khi việc nộp nghĩa vụ tài chính mất nhiều ngày hơn so với quy định mà cơ quan quản lý gây ra và mức phí cao hơn so với quy định của pháp luật;

- Điểm 1 khi phải nộp thêm chi phí không chính thức cho môi giới hoặc cho cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận một cửa.

7. Chỉ số 7: chỉ số về thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 5 khi thái độ được đánh giá là tốt đối với cả 3 khâu công việc gồm hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính;

- Điểm 4 khi thái độ được đánh giá là tốt đối với 2 trong 3 khâu công việc gồm hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính, khâu còn lại được đánh giá là trung bình;

- Điểm 3 khi thái độ được đánh giá là tốt đối với 1 trong 3 khâu công việc gồm hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính, 2 khâu còn lại được đánh giá là trung bình;

- Điểm 2 khi thái độ được đánh giá là trung bình đối với cả 3 khâu công việc gồm hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính;

- Điểm 1 khi thái độ được đánh giá là kém đối với ít nhất 1 trong 3 khâu công việc gồm hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính.

8. Chỉ số 8: Công khai các thủ tục hành chính với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 5 khi các thủ tục hành chính được công khai cả dưới dạng điện tử và dạng niêm yết trên giấy tại Bộ phận một cửa, trong đó có đủ các chỉ dẫn cụ thể, hồ sơ mẫu tạo thuận lợi về nhận thức cho người sử dụng và người có nhu cầu thực hiện thủ tục có thể tra cứu để biết tình trạng giải quyết hồ sơ của mình;

- Điểm 4 khi các thủ tục hành chính được công khai cả dưới dạng điện tử và dạng niêm yết trên giấy tại Bộ phận một cửa, trong đó có đủ các chỉ dẫn cụ thể, hồ sơ mẫu tạo thuận lợi về nhận thức cho người sử dụng;

- Điểm 3 khi các thủ tục hành chính được công khai cả dưới dạng điện tử và dạng niêm yết trên giấy tại Bộ phận một cửa nhưng thiếu các chỉ dẫn cụ thể;

- Điểm 2 khi các thủ tục hành chính được công khai không đầy đủ tại Bộ phận một cửa;

- Điểm 1 khi các thủ tục hành chính không được công khai tại Bộ phận một cửa.

9. Chỉ số 9: chỉ số đánh giá việc tiếp thu ý kiến phản ánh của tổ chức, công dân và thực hiện trách nhiệm giải trình với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 5 khi các ý kiến phản ánh của tổ chức, cá nhân được thu nhận đầy đủ, công khai trên trang thông tin điện tử, thực hiện trách nhiệm giải trình trong thời hạn 5 ngày làm việc với đầy đủ nội dung cần giải trình và công khai ý kiến giải trình trên trang thông tin điện tử;

- Điểm 4 khi các ý kiến phản ánh của tổ chức, cá nhân được thu nhận đầy đủ, thực hiện trách nhiệm giải trình trong thời gian vượt quá 5 ngày làm việc với đầy đủ nội dung cần giải trình và công khai đầy đủ ý kiến phản ánh của tổ chức, cá nhân và ý kiến giải trình của cơ quan quản lý;

- Điểm 3 khi các ý kiến phản ánh của tổ chức, cá nhân được thu nhận đầy đủ, có thực hiện trách nhiệm giải trình nhưng không công khai hoặc công khai không đầy đủ ý kiến phản ánh của tổ chức, cá nhân, cũng như ý kiến giải trình của cơ quan quản lý;

- Điểm 2 khi các ý kiến phản ánh của tổ chức, cá nhân được thu nhận không đầy đủ, thực hiện trách nhiệm giải trình không đầy đủ;

- Điểm 1 khi không thu nhận các ý kiến phản ánh của tổ chức, cá nhân và không thực hiện trách nhiệm giải trình.

10. Chỉ số 10: chỉ số đánh giá sự thuận tiện trong bố trí vị trí, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa/sự thân thiện, dễ sử dụng của dịch vụ công trực tuyến với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 5 khi được đánh giá là thuận tiện, thân thiện trong cả 4 khâu tra cứu/hướng dẫn, nộp hồ sơ, nhận kết quả, nộp phí, lệ phí;

- Điểm 4 khi được đánh giá là thuận tiện, thân thiện đối với 3 trong 4 khâu tra cứu/hướng dẫn, nộp hồ sơ, nhận kết quả, nộp phí, lệ phí;

- Điểm 3 khi thái độ được đánh giá là tốt đối với 2 trong 4 khâu tra cứu/hướng dẫn, nộp hồ sơ, nhận kết quả, nộp phí, lệ phí;

- Điểm 2 khi thái độ được đánh giá là trung bình đối với cả 2 khâu tra cứu/hướng dẫn, nộp hồ sơ, nhận kết quả, nộp phí, lệ phí;

- Điều 1 khi thái độ được đánh giá là kém đối với ít nhất 1 trong 4 khâu tra cứu/hướng dẫn, nộp hồ sơ, nhận kết quả, nộp phí, lệ phí;

Điều 12. Trách nhiệm của các cơ quan trong xử lý thông tin đánh giá

1. Hàng tuần, đầu mỗi thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính của Bộ, cơ quan ngang Bộ có trách nhiệm phối hợp với Bộ phận Một cửa, đầu mỗi thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm phối hợp với Bộ phận Một cửa các cấp tổng hợp, phân loại thông tin phản ánh, đánh giá theo phạm vi Bộ ngành, địa phương.

Sau khi phân loại, đầu mỗi thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính và tổng hợp các thông tin đánh giá chuyên cho Bộ phận Một cửa và các cơ quan, đơn vị được đánh giá.

2. Đối với những ý kiến chưa hài lòng liên quan đến quy trình, thủ tục, thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết, các cơ quan, đơn vị chuyên môn nghiên cứu, đề xuất các giải pháp điều chỉnh quy trình thực hiện, các cơ quan, đơn vị chuyên môn phối hợp với Bộ phận Một cửa nghiên cứu đề xuất điều chỉnh quy trình, bao gồm nội dung cụ thể về trách nhiệm và thời gian thực hiện và trình Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh xem xét, quyết định.

3. Đối với những ý kiến chưa hài lòng liên quan đến công khai thông tin thủ tục hành chính, thái độ của cán bộ, công chức, viên chức trong việc hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, các chi phí không chính thức trong giải quyết thủ tục hành chính, việc bố trí trụ sở, trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa, chất lượng dịch vụ công trực tuyến, Bộ phận Một cửa phối hợp với các cơ quan, đơn vị chuyên môn có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính triển khai giải pháp khắc phục và thông báo cho đơn vị theo dõi công tác kiểm soát thủ tục hành chính của Bộ, ngành, địa phương.

4. Hàng tháng, Văn phòng Bộ, Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh tổng hợp báo cáo Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh kết quả đánh giá và kết quả của việc khắc phục, chấn chỉnh, xử lý vi phạm đối với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

5. Điểm các chỉ số đánh giá được hệ thống thông tin một cửa điện tử tổng hợp và tích hợp trên Cổng dịch vụ công quốc gia. Trên cơ sở tổng hợp phân tích các chỉ số đánh giá qua phần mềm thống kê trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Văn phòng Chính phủ thực hiện xếp hạng các Bộ, ngành, địa phương trong việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 13. Nội dung báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông bao gồm những nội dung chính sau:

- Tình hình triển khai Quyết định số /QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ban hành kế hoạch triển khai Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ, ngành, địa phương.

- Tình hình công bố danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa; danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận trực tuyến trên Cổng dịch vụ công cấp Bộ, cấp tỉnh.

- Kết quả đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo Phụ lục số II kèm theo Thông tư này.

- Tình hình, kết quả đề xuất các thủ tục hành chính thực hiện liên thông (nếu có).

- Nội dung khác theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ hoặc đề nghị của Văn phòng Chính phủ.

2. Các nội dung báo cáo được bổ sung vào Phụ lục số XII Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính

Điều 14. Các quy định về hình thức báo cáo; kỳ báo cáo; thời gian nhận báo cáo; báo cáo đột xuất; trách nhiệm của cơ quan báo cáo, cơ quan nhận báo cáo; thẩm quyền ký, ban hành báo cáo tổng hợp; chính lý, bổ sung báo cáo được thực hiện theo quy định tại Thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

Chương III

CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ CẤP BỘ, CẤP TỈNH

Điều 15. Chức năng và các yêu cầu kỹ thuật của Công dịch vụ công cấp Bộ, cấp tỉnh

1. Công Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh là giao diện để giao tiếp với người dân, doanh nghiệp có những chức năng sau:

- Cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, tình trạng giải quyết thủ tục hành chính, tình trạng giải quyết phản ánh kiến nghị, thông tin tổng hợp đánh giá tình hình giải quyết thủ tục hành chính; các thông tin báo cáo thống kê liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính của các Bộ, ngành, địa phương được tích hợp từ CSDL quốc gia về thủ tục hành chính, Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

- Tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

- Trả lời hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến; Kết nối, thu thập với thông tin từ hệ thống tổng đài/ số điện thoại chuyên dùng phục vụ chuyên mục hỏi – đáp trực tuyến về thông tin thủ tục hành chính;

- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính và kết nối, chia sẻ thông tin với Hệ thống tiếp nhận trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

- Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp.

- Thống kê, tổng hợp: Công Dịch vụ công Quốc gia cung cấp thông tin thống kê về dịch vụ công trực tuyến của các Bộ, ngành, địa phương (số lượng, cấp độ); việc cung cấp, giải quyết thủ tục hành chính từ Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của các Bộ, ngành, địa phương.

- Các chức năng khác theo quyết định của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

2. Các yêu cầu kỹ thuật

- Chỉ có một địa chỉ duy nhất sử dụng tên miền quốc gia Việt Nam “.vn”, gồm dichvucong(tên tỉnh/tên bộ ngành viết tắt).gov.vn với ngôn ngữ tiếng Việt, e-services(tên tiếng anh viết tắt của tỉnh/bộ ngành).gov.vn với ngôn ngữ tiếng Anh (dành cho cá nhân, tổ chức nước ngoài).

- Có khả năng ghi nhận các sự kiện theo thời gian thực;

- Có khả năng phân tích các thông tin văn bản để đánh giá tính đầy đủ theo các hạng mục thông tin;

- Có khả năng tiếp nhận ý kiến của người dùng theo mẫu đã định, theo văn bản hoặc theo dạng thông tin đa phương tiện thông qua mọi hình thức như nhập thông tin trực tiếp, gửi qua thư điện tử, gửi qua tin nhắn, gửi qua kết nối mạng xã hội và gửi qua kết nối mạng chuyên dụng;

- Có khả năng hoạt động chính xác, đầy đủ trên hầu hết các trình duyệt phổ biến phiên bản mới nhất (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Safari,...) và trên các thiết bị di động (máy tính bảng, điện thoại di động thông minh).

- Được thiết kế dưới dạng mở để dễ dàng nâng cấp và kết nối với nhiều hình thức thông tin khác trong tương lai.

- Có khả năng kết xuất dữ liệu liên quan tới thời gian thực hiện thủ tục hành chính; mức độ công khai các thủ tục hành chính; tính phù hợp pháp luật của quá trình giải quyết; chi phí phải chi trả; nội dung ý kiến của tổ chức, cá nhân gắn với ý kiến giải trình.

Điều 16. Chức năng của Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp Bộ, cấp tỉnh

1. Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp Bộ, cấp tỉnh là hệ thống thông tin nội bộ hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp có những chức năng sau:

- Nhận hồ sơ từ Bộ phận Một cửa, Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh và xử lý hồ sơ, trả kết quả;

- Quản lý toàn bộ quá trình giải quyết đối với từng thủ tục hành chính trên cơ sở ghi nhận từng bước thực hiện của quá trình theo thời gian thực và lưu trữ thông tin lịch sử của việc giải quyết thủ tục hành chính;

- Đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thông qua tích hợp thông tin đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính từ cổng dịch vụ công của người dân, doanh nghiệp và thông tin đánh giá tự động của hệ thống thông tin một cửa điện tử;

- Cung cấp tình trạng hồ sơ qua cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh và quản lý việc công khai các thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

- Quản lý việc thực hiện trách nhiệm giải trình cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức trước các ý kiến của các tổ chức, cá nhân với yêu cầu ghi nhận thời gian giải trình kể từ khi nhận được ý kiến của các tổ chức, cá nhân và đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi nhận được ý kiến giải trình.

2. Yêu cầu kỹ thuật

Có khả năng kết nối giữa các Hệ thống thông tin một cửa điện tử có liên quan với nhau, kết nối giữa Bộ phận một cửa với các cơ quan có chức năng giải quyết các thủ tục hành chính, kết nối giữa Bộ phận một cửa với các cơ quan giải quyết khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân và kết nối giữa Bộ phận một cửa với các trang thông tin điện tử có chức năng công khai thông tin liên quan tới các thủ tục hành chính thông qua mạng nội bộ và mạng Internet;

Điều 17. Các biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính

1. Biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính được nêu cụ thể tại Phụ lục số I với ký hiệu theo danh mục dưới đây:

Mẫu số 01	Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 02	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 04	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 05	Mẫu phiếu hẹn lại ngày trả kết quả

2. Các loại biểu mẫu quy định tại khoản 1 Điều này được thiết kế để sử dụng trên phương tiện điện tử và trên khổ giấy A5 (210 mm x 148 mm)

Điều 18. Nguyên tắc, cách thức ghi, sử dụng các loại biểu mẫu, lưu trữ các báo cáo, hồ sơ, sổ sách

1. Các loại biểu mẫu quy định tại khoản 1 Điều 4 của Thông tư này phải đảm bảo được ghi bằng phương tiện điện tử trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, có thể in ra và bảo đảm tra cứu được. Các thông tin về thủ tục hành chính tại các biểu mẫu giải quyết được trích xuất từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; các thông tin về người dân, doanh nghiệp được trích xuất từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về doanh nghiệp.

Cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải điền đầy đủ, rõ ràng, chính xác nội dung yêu cầu trong biểu mẫu và ký chữ ký số.

2. Trường hợp Bộ, ngành, địa phương chưa hoàn thành việc xây dựng Hệ thống thông tin một cửa điện tử thì cán bộ, công chức, viên chức có thể sử dụng biểu mẫu, sổ giấy đảm bảo điều kiện sau:

a) Các loại sổ được mở theo từng năm. Khi hết năm phải thực hiện khóa sổ; người đứng đầu Bộ phận Một cửa ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu;

b) Sổ phải ghi liên tiếp theo thứ tự từng trang, có số trang, không được bỏ trống, phải đóng dấu giáp lai từ trang đầu đến trang cuối sổ; nội dung ghi phải chính xác; chữ viết phải rõ ràng;

c) Sổ phải được ghi liên tục từ số 01 đến hết năm; trong trường hợp chưa hết năm mà sử dụng sang sổ khác, thì phải lấy tiếp số thứ tự cuối cùng của sổ trước, không được ghi từ số 01.

3. Việc lưu trữ các báo cáo, hồ sơ, sổ sách được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật có liên quan.

Điều 19. Mã số thủ tục hành chính

1. Mã số hồ sơ gồm các ký tự chữ và số, có cấu trúc như sau:

$V_1V_2V_3.Z_1Z_2.Y_1Y_2.MX_1X_2-YYMMDD-XXXX$

Trong đó:

- $V_1V_2V_3.Z_1Z_2.Y_1Y_2.MX_1X_2$ là mã đơn vị 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 quy định tại Thông tư số 10/2016/TT-BTTTT ngày 01 tháng 4 năm 2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông;

- $YYMMDD$ là ngày tiếp nhận hồ sơ, bao gồm 06 ký tự số;

- $XXXX$ là số thứ tự hồ sơ tiếp nhận trong ngày, gồm 04 ký tự số.

2. Quy định về ngày tiếp nhận hồ sơ

YY là 02 chữ số cuối của năm tiếp nhận hồ sơ

MM là tháng tiếp nhận hồ sơ

DD là ngày tiếp nhận hồ sơ

3. Bộ, địa phương tiếp nhận hồ sơ có thể áp dụng công nghệ mã vạch, mã QR đồng thời với mã số hồ sơ thủ tục hành chính để theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 20. Mã ngành, lĩnh vực thủ tục hành chính

1. Mã ngành, lĩnh vực bao gồm các ký tự chữ và số, có cấu trúc như sau:

MX_1X_2-LV

Trong đó:

- MX_1X_2 là mã đơn vị cấp 1 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 quy định tại Thông tư số 10/2016/TT-BTTTT ngày 01 tháng 4 năm 2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông;

- LV là mã lĩnh vực, gồm các ký tự số theo Phụ lục số III kèm theo Thông tư này.

Chương IV **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Điều 21. Trách nhiệm thi hành

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Tổng Giám đốc Cơ quan, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này.

2. Cục Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Chính phủ có trách nhiệm giúp Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Thông tư này.

Điều 22. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày tháng năm 2018.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, đề nghị phản ánh kịp thời về Văn phòng Chính phủ để nghiên cứu sửa đổi, bổ sung./.

Nơi nhận:

- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ngân hàng Chính sách xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL (Bộ Tư pháp);
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, TGĐ Công TTĐT,
- các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: VT, KSTT (3b).

BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM

Mai Tiên Dũng