

Số: 2580 /QĐ-CHK

Hà Nội, ngày 17 tháng 12 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (Bộ phận Một cửa) tại cơ quan Cục Hàng không Việt Nam**

**BỘ TRƯỞNG BỘ HÀNG KHÔNG VIỆT NAM**

*Căn cứ Nghị định số 118/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng dịch vụ công quốc gia;*

*Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;*

*Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;*

*Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Bộ trưởng - Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 15/9/2025 của Chính phủ về thực hiện thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng dịch vụ công quốc gia;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05-04-2023 của Bộ trưởng - Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;*

*Căn cứ Quyết định số 09/QĐ-BXD ngày 01 tháng 3 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Hàng không Việt Nam;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Cục Hàng không Việt Nam.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại cơ quan Cục Hàng không Việt Nam.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Quyết định số 637/QĐ-CHK ngày 04 tháng 4 năm 2019 hết hiệu lực kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực thi hành.

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

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Cục trưởng (để báo cáo);
- Các Phó Cục trưởng;
- Trang TTĐT Cục HKVN;
- Lưu: VT, VP. 



**Đỗ Hồng Cẩm**

## **QUY CHẾ**

**Tổ chức, hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả  
giải quyết thủ tục hành chính (Bộ phận Một cửa)  
tại cơ quan Cục Hàng không Việt Nam**  
*(Kèm theo Quyết định số 2580/QĐ-CHK ngày 17 tháng 12 năm 2025  
của Cục Hàng không Việt Nam)*

### **Chương I**

## **QUY ĐỊNH CHUNG**

### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi là Bộ phận Một cửa) tại cơ quan Cục Hàng không Việt Nam (Cục HKVN).

### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng đối với cá nhân, tổ chức thuộc Cục HKVN có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan Cục HKVN.

### **Điều 3. Nguyên tắc tổ chức, hoạt động**

1. Việc giải quyết TTHC được quản lý tập trung, thống nhất thông qua một đầu mối là Bộ phận Một cửa. Các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức thuộc Cục HKVN đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ với Bộ phận Một cửa trong quá trình giải quyết TTHC.

2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC là thước đo chất lượng, hiệu quả phục vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức.

3. Giải quyết TTHC kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng hạn, công khai, minh bạch, đúng quy định pháp luật và không làm phát sinh chi phí ngoài quy định của pháp luật.

4. Quá trình giải quyết TTHC (từ tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả) được cập nhật đầy đủ, đúng thời gian thực trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Xây dựng theo Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và giải quyết TTHC của Cục HKVN.

5. Quá trình giải quyết TTHC được theo dõi, đôn đốc, giám sát, đánh giá thường xuyên theo quy định, trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.

6. Cơ quan, tổ chức, công chức, viên chức thực hiện TTHC có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình việc thực thi công vụ trong giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 4. Những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC**

1. Công chức, viên chức tham gia quá trình giải quyết TTHC không được thực hiện những hành vi sau đây:

1. Cờn quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC;

2. Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật;

3. 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 TTHC;

4. 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;

5. Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết TTHC hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

6. Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp, bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, trả kết quả mà không thông qua Bộ phận Một cửa, trừ trường hợp có quy định khác;

7. Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, không khách quan, không thực hiện đúng quy định của pháp luật trong quá trình giải quyết TTHC;

8. Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở, nội quy làm việc của cơ quan và các quy định liên quan khác;

9. Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

2. Tổ chức, cá nhân yêu cầu thực hiện TTHC không được thực hiện các hành vi sau:

#### **Điều 5. Phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính**

Bộ phận Một cửa thu, nộp phí, lệ phí theo quy định của pháp luật và Quy chế thu, nộp, quản lý sử dụng phí, lệ phí của Cục HKVN.

#### **Điều 6. Địa điểm, thời gian làm việc của Bộ phận Một cửa**

1. Bộ phận Một cửa của cơ quan Cục HKVN đặt tại trụ sở Cục HKVN, địa chỉ số 119 Nguyễn Sơn, phường Bồ Đề, TP. Hà Nội.

2. Bộ phận Một cửa làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần, trừ ngày nghỉ hàng tuần, lễ, tết theo quy định. Thời gian làm việc trong ngày như sau:

a) Buổi sáng: Từ 8h00 đến 12h00.

b) Buổi chiều: Từ 13h00 đến 17h00.

#### **Điều 7. Phòng làm việc, trang thiết bị của Bộ phận một cửa**

1. Phòng làm việc của Bộ phận Một cửa được bố trí tại vị trí thuận tiện, diện tích phù hợp với số lượng giao dịch trong ngày.

2. Trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa tối thiểu bao gồm: máy tính có kết nối mạng, phần mềm bóc tách dữ liệu phục vụ số hóa; lắp đặt camera có kết nối trong hệ thống và cá nhân, tổ chức có thẩm quyền; máy photocopy, máy in, máy quét, điện thoại cố định, máy lấy số chờ giao dịch, tủ tài liệu, bàn làm việc, ghế ngồi, điện thoại cố định, nước uống, thiết bị làm mát và các trang thiết bị cần thiết khác, đáp ứng yêu cầu làm việc của công chức, viên chức và tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại Bộ phận một cửa.

## **Chương II**

### **QUYỀN HẠN, TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TRONG QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Điều 8. Quyền hạn, trách nhiệm của các phòng được giao giải quyết thủ tục hành chính**

1. Quyền hạn:

- a) Yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC hoặc từ chối giải quyết theo quy định thông qua Bộ phận Một cửa;
- b) Tiếp nhận phí, lệ phí giải quyết TTHC (nếu có) thông qua Bộ phận Một cửa.

2. Trách nhiệm:

a) Cử công chức (chính thức và dự phòng) đáp ứng các tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính Phủ đến làm việc tại Bộ phận Một cửa theo thời hạn quy định để hướng dẫn tổ chức, cá nhân lập hồ sơ, nộp hồ sơ, gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC.

b) Kịp thời bố trí bổ sung công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa khi số lượng hồ sơ TTHC tăng; thay thế công chức được cử làm việc tại Bộ phận Một cửa nhưng vắng mặt, hoặc không hoàn thành nhiệm vụ, hoặc có mức độ hài lòng thấp, để không làm gián đoạn việc hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả TTHC cho tổ chức, cá nhân;

c) Giải quyết TTHC đúng quy định pháp luật; chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa lý do chậm giải quyết hồ sơ TTHC, kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức/cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả;

d) Thông báo kịp thời bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa những thay đổi của các TTHC được thực hiện tại Bộ phận Một cửa;

đ) Phối hợp với Văn phòng Cục về việc xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết TTHC chi tiết, rõ ràng; từng bước trong quy trình giải quyết phải

cụ thể các nội dung: người giải quyết, nội dung giải quyết, thời gian giải quyết, mẫu văn bản giải quyết kèm theo; thường xuyên tái cấu trúc, đơn giản hóa quy trình, giảm các bước trung gian, đáp ứng yêu cầu thực hiện TTHC trên môi trường điện tử;

e) Thực hiện quá trình giải quyết TTHC trên môi trường điện tử, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP;

g) Giao nhiệm vụ cho công chức thường xuyên hàng ngày kiểm tra, cập nhật tiến độ giải quyết từng hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Xây dựng theo quy định;

h) Quyết toán phí, lệ phí theo quy định tại Quy chế thu nộp, quản lý sử dụng phí, lệ phí;

i) Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét công chức về quá trình làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định số 118/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ;

k) Đảm bảo đầy đủ các chế độ, chính sách cho công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa; ưu tiên trong công tác quy hoạch, bổ nhiệm, cử đi học tập trong nước và nước ngoài đối với công chức được đánh giá hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ trong thời gian được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa;

l) Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

## **Điều 9. Quyền hạn, trách nhiệm của Bộ phận Một cửa**

### **1. Quyền hạn của Bộ phận Một cửa:**

a) Từ chối tiếp nhận hồ sơ không đầy đủ thành phần theo quy định;

b) Yêu cầu các đơn vị giải quyết TTHC cung cấp thông tin về tiến độ giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân;

c) Theo dõi, giám sát, đôn đốc đơn vị có liên quan trong việc giải quyết TTHC; đôn đốc cơ quan, đơn vị xử lý hồ sơ đến hạn hoặc quá thời hạn giải quyết;

d) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá công chức do đơn vị giải quyết TTHC cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa về việc chấp hành thời gian làm việc, Quy chế làm việc của cơ quan, Quy chế văn hóa công sở, Quy chế này và các quy định pháp luật về chế độ công vụ;

đ) Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, cơ sở vật chất, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa, phần mềm ứng dụng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC;

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

### **2. Trách nhiệm của Bộ phận Một cửa:**

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục TTHC và các nội dung khác (nếu có) tại Bộ phận Một cửa theo quy định; hỗ trợ bằng phương tiện điện tử những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn trình;

b) 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 TTHC;

c) Hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC; thu phí, lệ phí theo quy định;

d) Theo dõi, đôn đốc, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC;

đ) Tiếp nhận, báo cáo người có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cơ quan, đơn vị, cán Bộ, công chức, viên chức liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC; chuyển ý kiến giải trình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của cơ quan có thẩm quyền đến tổ chức, cá nhân;

e) Phối hợp tổ chức tập huấn, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

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

#### **Điều 10. Quyền hạn, trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa**

1. Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Cục trưởng Cục HKVN và Chánh Văn phòng 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 cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC đảm bảo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với trường hợp giải quyết TTHC không đảm bảo chất lượng, thời gian theo quy định.

2. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, người đứng đầu Bộ phận Một cửa làm việc với cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa.

3. Phân công nhiệm vụ công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa; quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa; chủ động đề xuất với cơ quan giải quyết TTHC thay thế công chức do 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 nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

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

5. Phối hợp với cơ quan cử công chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm của công chức được biết.

6. Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan giải quyết TTHC kịp thời tăng, giảm công chức được cử đến Bộ phận một cửa khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC có biến động hoặc trường hợp công chức được cử vắng mặt, nghỉ theo quy định.

7. Công khai tại Bộ phận Một cửa hoặc trên Trang thông tin điện tử của Cục HKVN về họ tên, chức danh, số điện thoại của Trưởng Bộ phận Một cửa, Phó Bộ phận Một cửa; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

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

9. Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho công chức, người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa.

10. Quản lý, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt 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 quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết TTHC, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa.

11. Các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

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

#### **1. Quyền lợi:**

a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin, văn hóa ứng xử, giao tiếp;

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;

c) Được nghỉ bù nếu làm việc thêm giờ, làm việc vào ngày lễ, tết, ngày nghỉ hàng tuần;

d) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác theo quy định (nếu có);

đ) Được hỗ trợ về chế độ, chính sách làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định; được ưu tiên trong công tác quy hoạch, bổ nhiệm, cử đi học tập trong nước và nước ngoài đối với công chức, viên chức được đánh giá hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ trong thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa.

#### **2. Trách nhiệm:**

- a) Thực hiện các quy định pháp luật có liên quan và Quy chế này.
- b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.
- c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung thì chỉ được yêu cầu 01 lần.
- d) Tiếp nhận, số hóa hồ sơ, chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết TTHC; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Xây dựng; cấp Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả giải quyết TTHC hoặc mã số hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ.
- đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC;
- e) Đoan thể công chức trong thời gian làm việc.
- g) Không được thực hiện những hành vi quy định tại khoản 1 Điều 4 Quy chế này.
- h) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan cử đến Bộ phận Một cửa.

### 3. Thời hạn làm việc tại Bộ phận Một cửa:

Thời hạn làm việc của công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa không ít hơn 6 tháng và không nhiều hơn 36 tháng cho 01 đợt. Không cử công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa 02 đợt liên nhau.

## **Điều 12. Quyền hạn, trách nhiệm của Văn phòng Cục HKVN**

- 1. Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan:
  - a) Xây dựng, trình Lãnh đạo Cục HKVN phê duyệt danh sách công chức, người lao động được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa Bộ và theo dõi việc thực hiện.
  - b) Phối hợp với các phòng trực tiếp xử lý TTHC về việc xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết TTHC, trình Lãnh đạo Cục HKVN phê duyệt.
  - c) Theo dõi, giám sát, đôn đốc, đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các phòng, đơn vị được giao giải quyết TTHC thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Xây dựng.
- 2. Bố trí phòng làm việc, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa.
- 3. Quản lý toàn diện các hoạt động của Bộ phận Một cửa Cục HKVN.
- 4. Thực hiện các chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất theo quy định.
- 5. Thực hiện các quyền hạn, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

## **Chương III QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

### **Điều 13. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Công chức của Văn phòng Cục HKVN tại Bộ phận Một cửa thông báo cho công chức được các phòng chuyên môn cử tới làm việc tại Bộ phận Một cửa hoặc người thay thế trong trường hợp công chức được cử vắng mặt (sau đây gọi chung là người tiếp nhận) thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận khi phát sinh hồ sơ TTHC.

2. Đối với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, người tiếp nhận kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ:

a) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, người tiếp nhận thực hiện tiếp nhận hồ sơ, gửi lại tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả điện tử theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy chế này; scan, số hoá hồ sơ, lưu trữ, chuyển hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Xây dựng;

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ theo quy định, người tiếp nhận hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ một lần đầy đủ, chính xác, nêu rõ lý do vào Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Quy chế này và gửi lại tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC;

c) Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ, người tiếp nhận phải nêu rõ lý do vào Phiếu từ chối hồ sơ theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Quy chế này và gửi lại tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC;

3. Đối với hồ sơ TTHC gửi đến Bộ phận Một cửa thông qua dịch vụ bưu chính: Văn thư Cục hoặc cơ quan, đơn vị chuyên môn có trách nhiệm chuyển hồ sơ TTHC về Bộ phận Một cửa ngay trong ngày nhận được hồ sơ kèm theo bì đựng hồ sơ có dấu bưu điện, đối với hồ sơ nhận trước 16 giờ, hoặc trước 09 giờ ngày làm việc tiếp theo đối với hồ sơ nhận sau 16 giờ. Việc giao, nhận hồ sơ giữa Văn thư, phòng chuyên môn và Bộ phận Một cửa được thể hiện trên sổ giao, nhận hồ sơ, trong đó ghi rõ giờ, ngày giao, nhận, chữ ký và họ tên đầy đủ của người giao, người nhận.

4. Đối với hồ sơ nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Xây dựng:

a) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ, người tiếp nhận thực hiện tiếp nhận trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Xây dựng và thông báo tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ thanh toán phí, lệ phí (nếu có). Sau khi tổ chức, cá nhân hoàn thành việc thanh toán phí, lệ phí và người tiếp nhận xác nhận đã thanh toán, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Xây dựng tự động chuyển hồ sơ về cơ quan, đơn vị chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính;

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác, hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết, người tiếp nhận thông báo, nêu rõ nội dung, lý do, hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác để gửi đến cơ quan có thẩm quyền. Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Xây dựng.

### **Điều 14. Chuyển hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến thì thực hiện theo quy định tại điểm a khoản 4 Điều 13 Quy chế này.

2. Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, hoặc thông qua dịch vụ bưu chính, người tiếp nhận chuyển ngay hồ sơ giấy đã được số hóa đến cơ quan, đơn vị chuyên môn giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Xây dựng; hồ sơ giấy chuyển ngay trong ngày làm việc hoặc trước 9 giờ sáng ngày làm việc liên tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày. Việc chuyển hồ sơ giấy phải kèm theo Phiếu bàn giao hồ sơ theo Mẫu được trích xuất trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Xây dựng, có chữ ký của người lập Phiếu, đồng thời là người tiếp nhận.

3. Khi chuyển hồ sơ về cơ quan, đơn vị chuyên môn giải quyết TTHC, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Xây dựng tự động sinh Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ điện tử cho toàn bộ quá trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC.

### **Điều 15. Giải quyết thủ tục hành chính**

1. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chuyên môn phân công công chức giải quyết hồ sơ, trình cấp có thẩm quyền quyết định kết quả giải quyết TTHC, cập nhật thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Xây dựng, trả kết quả giải quyết TTHC (sau đây gọi chung là người giải quyết). Trường hợp thủ trưởng đơn vị vắng mặt phải giao cấp phó thực hiện. Việc phân công người giải quyết phải được thực hiện ngay trong ngày đối với hồ sơ nhận trước 16 giờ hoặc trước 09 giờ ngày làm việc tiếp theo đối với hồ sơ nhận được sau 16 giờ hàng ngày.

2. Thời hạn giải quyết TTHC thực hiện theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về TTHC đó, được tính kể từ ngày Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ TTHC.

3. Đối với hồ sơ có yêu cầu kiểm tra, xác minh, trong thời hạn quy định, người giải quyết phải trình người có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin, lập hồ sơ, lưu thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Xây dựng.

4. Đối với hồ sơ phải lấy ý kiến phối hợp của cơ quan, đơn vị liên quan, đơn vị giải quyết TTHC gửi văn bản đến đơn vị được lấy ý kiến, trong đó nêu cụ thể nội dung, thời hạn lấy ý kiến. Cơ quan, đơn vị phối hợp có trách nhiệm trả lời các nội dung công việc giải quyết theo thời hạn đề nghị, gửi kết quả cho đơn vị giải quyết TTHC. Văn bản xin ý kiến và kết quả lấy ý kiến lấy ý kiến được cập nhật đầy đủ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Xây dựng.

5. Đối với hồ sơ trình Lãnh đạo Cục ký ban hành kết quả giải quyết TTHC hoặc báo cáo trước khi ký kết quả giải quyết TTHC, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính phải đảm bảo thời hạn trình trình Lãnh đạo Cục trong thời hạn giải quyết TTHC.

6. Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết, trong thời hạn quy định, đơn vị giải quyết TTHC trả lại hồ sơ kèm theo thông báo một lần bằng văn bản, nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung, hoàn thiện để thông báo cho tổ chức, cá nhân;

7. Đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo nêu rõ lý do không giải quyết để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thời hạn thông báo trong thời hạn giải quyết thủ tục hành chính

8. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, chậm nhất 01 ngày trước ngày hết thời hạn giải quyết thủ tục hành chính, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính gửi thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa kèm theo văn bản xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả để chuyển đến cá nhân, tổ chức. Văn bản xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Quy chế này. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

9. Chậm nhất 01 ngày trước ngày đến hạn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đơn vị giải quyết TTHC có trách nhiệm chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính đến Bộ phận Một cửa để trả cho tổ chức, cá nhân. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính là bản điện tử kèm theo bản giấy trong trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu nhận bản giấy.

10. Toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính phải được quy định cụ thể, rõ ràng trong quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính và cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Cục HKVN.

#### **Điều 16. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Khi nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính, Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, cá nhân qua tin nhắn, thư điện tử hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bao gồm bản điện tử, bản giấy (trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu) thông qua hình thức trực tuyến, dịch vụ bưu chính, hoặc trực tiếp.

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 Bộ phận Một cửa có trách nhiệm trả bản chính hoặc bản gốc này cho tổ chức, cá nhân cùng với kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định.

#### **Điều 17. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành**

1. Thời hạn lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật chuyên ngành.

2. Việc lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ Hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 18. Kinh phí thực hiện**

Kinh phí tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của Cục HKVN được ngân sách nhà nước bảo đảm, được bố trí trong ngân sách nhà nước hàng năm và các nguồn hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 19. Tổ chức thực hiện**

1. Văn phòng Cục, các Phòng và các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trường hợp văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hành chính dẫn chiếu trong Quy chế được sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ thì áp dụng theo văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ đó.

3. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, các Phòng và đơn vị có liên quan thuộc Cục HKVN kịp thời phản ánh những vướng mắc, bất cập và đề xuất giải pháp, gửi về Văn phòng Cục để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Cục xem xét, quyết định./.

Chữ ký số của Tổ chức (nếu  
là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 01

CỤC HÀNG KHÔNG VIỆT NAM  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ  
KẾT QUẢ

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

Số:...../BPTNTKQ

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

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**  
Mã hồ sơ:.....

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cơ quan Cục HKVN tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....Email: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

Số lượng hồ sơ:.....(Bộ)

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

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

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:.... giờ..., phút, ngày ... .tháng....năm....

Đăng ký nhận kết quả tại: .....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:.....Số thứ tự.....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)  
(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ)

*nếu là biểu mẫu điện tử)*

**Ghi chú:**

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên chuyên kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả;
- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

Chữ ký số của Tổ chức  
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 02

CỤC HÀNG KHÔNG VIỆT NAM  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ  
KẾT QUẢ

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

Số:...../HDHS

....., ngày ..... tháng ..... 1

### PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Địa chỉ: .....

Số điện  
thoại:.....Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

Lý do: .....

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

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là  
biểu mẫu điện tử)

Chữ ký số của Tổ chức  
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 03

**CỤC HÀNG KHÔNG VIỆT NAM**  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ**  
**KẾT QUẢ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT**  
**NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:...../BPTNTKQ

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

### **PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cơ quan Cục HKVN tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cơ quan Cục HKVN thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là  
biểu mẫu điện tử)

#### **Ghi chú:**

Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Phiếu được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên được lưu tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Chữ ký số của Tổ chức  
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 04

CỤC HKVN  
TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

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

Số:...../PXL-

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

### PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

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

.....

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: .....giờ..., ngày....tháng...năm...

Tuy nhiên đến nay, (tên cơ quan, đơn vị) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

Lý do:.....

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(tên cơ quan, đơn vị) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày ..... tháng ... năm .....

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị  
nếu là biểu mẫu điện tử)