

Số: /QĐ-BXD

Hà Nội, ngày tháng 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 Cơ quan Bộ Xây dựng**

**BỘ TRƯỞNG BỘ XÂY DỰNG**

*Căn cứ Nghị định số 33/2025/NĐ-CP ngày 25 tháng 02 năm 2025 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Xây dựng;*

*Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 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 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 04 năm 2023 của 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 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 28 tháng 9 năm 2025 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Bộ.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính Cơ quan Bộ Xây dựng (sau đây gọi chung là Bộ phận Một cửa cơ quan Bộ Xây dựng).

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1029/QĐ-BXD ngày 07 tháng 07 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng ban hành Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính Cơ quan Bộ Xây dựng.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Bộ, 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;
- Bộ trưởng Trần Hồng Minh (để b/c);
- Các đ/c Thứ trưởng;
- TTCNTT;
- Lưu: VT, VP (KSTTHC)

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**

**Nguyễn Việt Hùng**

**BỘ XÂY DỰNG****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc****QUY CHẾ**

**Tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa Cơ quan Bộ Xây dựng**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BXD ngày tháng năm 2025  
của Bộ trưởng Bộ Xây dựng)

**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 Một cửa Cơ quan Bộ Xây dựng (sau đây viết tắt là Bộ phận Một cửa).

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng đối với tổ chức, cá nhân thuộc Bộ Xây dựng có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Cơ quan Bộ Xây dựng.

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

1. Việc giải quyết thủ tục hành chính 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 Bộ đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ với Bộ phận Một cửa trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

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

3. Giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính (từ tiếp nhận, giải quyết, đến trả kết quả) được cập nhật đầy đủ, đúng thời gian thực trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Xây dựng theo Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Xây dựng.

5. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính.

**Điều 4. Hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tham gia quá trình giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện những hành vi sau đây:

1. Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;
2. 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;
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 thủ tục hành chính;
4. Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu, dữ liệu cá nhân và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;
5. Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ, nộp các chi phí ngoài quy định của pháp luật;
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 thủ tục hành chính;
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. Yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc tài liệu đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa;
10. Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

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

Bộ phận Một cửa thu, nộp phí, lệ phí theo Điều 24 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ và quy định của pháp luật.

#### **Điều 6. Thời gian làm việc của Bộ phận Một cửa**

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

1. Buổi sáng: Từ 8h00 đến 12h00.
2. 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 theo dõi toàn

bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa, có kết nối với lãnh đạo Văn phòng được giao phụ trách Bộ phận Một cửa và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Xây dựng; máy photocopy, máy in, máy quét, điện thoại cố định, máy lấy số chờ giao dịch, tủ tài liệu, bàn làm việc, ghế ngồi, 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 cục, vụ 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 thủ tục hành chính hoặc từ chối giải quyết theo quy định thông qua Bộ phận Một cửa;

b) Tiếp nhận phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) thông qua Bộ phận Một cửa.

##### **2. Trách nhiệm:**

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 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, đến làm việc tại Bộ phận Một cửa theo thời hạn quy định. Tùy theo số lượng hồ sơ thủ tục hành chính, các cục, vụ có thể cử công chức, viên chức làm việc chuyên trách hoặc kiêm nhiệm tại Bộ phận Một cửa sau khi thống nhất với Văn phòng Bộ.

a) Kịp thời bố trí bổ sung nhân sự khi số lượng giao dịch tăng; thay thế nhân sự được cử ra 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 thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

b) Giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định pháp luật; chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa 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;

c) Thông báo kịp thời bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa những thay đổi của các thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Một cửa;

d) Phối hợp với Văn phòng Bộ xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

đ) Thực hiện quá trình giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 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 trên môi trường điện tử;

e) Giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức thường xuyên hằng 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 theo quy định;

g) Quyết toán phí, lệ phí theo quy định tại Quy chế thu nộp, quản lý sử dụng phí, lệ phí do Bộ trưởng Bộ Xây dựng ban hành;

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

i) Đảm bảo đầy đủ các chế độ, chính sách cho công chức, viên 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, viên chức được đánh giá hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ trong thời gian được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa;

k) 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 thủ tục hành chính cung cấp thông tin về tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

c) Theo dõi, giám sát, đôn đốc đơn vị có liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính; 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 cán bộ, công chức, viên chức do đơn vị giải quyết thủ tục hành chính cử đến công tác 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 của 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 thủ tục hành chính;

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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính;
- c) Hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; thu phí, lệ phí theo quy định;
- d) Theo dõi, đôn đốc, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính;
- 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 thủ tục hành chính; 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 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;
- 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 Bộ trưởng và Chánh Văn phòng Bộ 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 tại Bộ phận Một cửa.

3. Phân công nhiệm vụ công chức, viên 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, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa và hằng tháng thông báo cho cơ quan, đơn vị cử công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thay thế 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 nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

4. Giao nhiệm vụ cho cấp phó, công chức, viên 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, đơn vị cử người 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 về hành vi vi phạm của công chức, viên chức được biết.

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

7. Công khai tại Bộ phận Một cửa và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ 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 bộ, công chức, viên 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, 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 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 thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính 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, viên 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 (nếu có) tại cơ quan đã cử đến Bộ phận Một cửa;



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 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 thì chỉ được yêu cầu 01 lần.
- d) Tiếp nhận, số hóa, chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính; 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 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 tình hình thực tế.

e) Đeo thẻ công chức trong thời gian làm việc.

g) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan, đơn vị đã 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 24 tháng cho 01 đợt. Không cử công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa 02 đợt liên nhau, trừ trường hợp công chức, viên chức tự nguyện đề nghị và được thủ trưởng đơn vị cử công chức, viên chức đó chấp thuận.

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

### 1. Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan:

a) Xây dựng, trình lãnh đạo Bộ phê duyệt danh sách nhân sự được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa và theo dõi việc thực hiện.

b) Xây dựng, trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính;

c) Theo dõi, giám sát, đôn đốc, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cục, vụ thuộc Bộ được giao giải quyết thủ tục hành chính thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính 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.

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.

### **Điều 13. Quyền hạn, trách nhiệm của Trung tâm Công nghệ thông tin**

Trung tâm Công nghệ thông tin chủ trì, phối hợp với Văn phòng Bộ và các cục, vụ liên quan trong việc:

1. Xây dựng, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ đáp ứng yêu cầu kỹ thuật, phục vụ việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tiến tới phi địa giới hành chính.

2. Chủ trì, phối hợp với các cục, vụ, Văn phòng Bộ xây dựng Quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính trình Lãnh đạo Bộ ban hành.

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

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

### **Điều 14. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị chuyên môn được cử ra Bộ phận Một cửa hoặc người thay thế trong trường hợp công chức, viên 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 thủ tục hành chính.

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 và đề nghị nộp phí, lệ phí theo quy định (nếu có), gửi lại tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả điện tử theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy chế này; scan, lưu trữ, chuyển hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính;

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 thủ tục hành chính.

3. Đối với hồ sơ gửi đến Bộ phận Một cửa thông qua dịch vụ bưu chính: Văn thư Bộ hoặc cơ quan, đơn vị chuyên môn có trách nhiệm chuyển hồ sơ thủ tục hành chính (nếu có) 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 Bộ, cơ quan, đơn vị 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.

a) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, người tiếp nhận liên hệ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân tạo lập tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Xây dựng để nhận Thông báo nộp phí, lệ phí theo quy định (nếu có) và Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả điện tử theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy chế này;

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác theo quy định hoặc từ chối tiếp nhận hồ sơ, người tiếp nhận thực hiện theo quy định tại điểm b, điểm c khoản 2 Điều này, thông qua dịch vụ bưu chính.

4. Đối với hồ sơ nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 của Bộ, người tiếp nhận phải có 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 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 của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Xây dựng.

### **Điều 15. 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 14 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 thủ tục hành chính Bộ Xây dựng sau khi tổ chức, cá nhân hoàn thành việc nộp phí, lệ phí theo quy định (nếu có); hồ sơ giấy chuyển ngay trong ngày làm việc hoặc trước 9 giờ sáng ngày làm việc 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Xây dựng tự động phát

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 thủ tục hành chính.

### **Điều 16. 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 thủ tục hành chính, cập nhật thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Xây dựng, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (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 thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính đó, được tính kể từ ngày Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính. Thời hạn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính ra Bộ phận Một cửa chậm nhất trước ngày cuối cùng của thời hạn giải quyết thủ tục hành chính 01 ngày làm việc.

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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính. Quá trình lấy ý kiến phải được đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, đơn vị được lấy ý kiến cập nhật đầy đủ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Xây dựng.

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

6. Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết, trong thời hạn quy định, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo một lần bằng văn bản, nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung, hoàn thiện gửi Bộ phận Một cửa 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 làm việc 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 làm việc trước ngày đến hạn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính 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 Bộ Xây dựng.

### **Điều 17. 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 trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định.

### **Điều 18. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

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.

3. Áp dụng Sổ theo dõi hồ sơ điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Bộ Xây dựng (yêu cầu đảm bảo đầy đủ các thông tin: Số thứ tự, Mã hồ sơ, Tên thủ tục hành chính, Tên tổ chức/cá nhân, Địa chỉ, số điện thoại, Cơ quan chủ trì giải quyết, Nhận và trả kết quả... như mẫu sổ giấy).

## **Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 19. 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 Bộ Xây dựng

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 20. Tổ chức thực hiện**

1. Văn phòng Bộ, các cục, vụ, đơn vị và tổ chức, cá nhân 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, các biểu mẫu quy định 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.

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

**Phụ lục**  
**CÁC BIỂU MẪU TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
*(Kèm theo Quyết định số     /QĐ-BXD ngày    tháng    năm 2025*  
*của Bộ trưởng Bộ Xây dựng)*

---

|           |                                                             |
|-----------|-------------------------------------------------------------|
| Mẫu số 01 | Mẫu Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả                 |
| Mẫu số 02 | Mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ                 |
| Mẫu số 03 | Mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ                |
| Mẫu số 04 | Mẫu Văn bản xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết |
| Mẫu số 05 | Mẫu Thông báo dừng giải quyết hồ sơ                         |
| Mẫu số 06 | Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ              |

**BỘ XÂY DỰNG  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:..... /BPMCCQ Bộ XD

..., ngày ... tháng ... năm...

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

*Mã vạch thể hiện mã số hồ sơ*

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả .....  
 Tiếp nhận hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức:.....  
 Số định danh cá nhân/tổ chức: .....  
 Địa chỉ: .....  
 Số điện thoại: ..... Email:.....  
 (Trường hợp ủy quyền thì cung cấp thêm thông tin của người ủy quyền, bao gồm:  
 họ và tên, địa chỉ, số định danh cá nhân, số điện thoại, email, giấy tờ ủy quyền).  
 Nội dung yêu cầu giải quyết:.....  
 Thành phần hồ sơ nộp gồm:  
 1.....  
 2.....  
 3.....  
 .....  
 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<sup>1</sup>:.....  
 Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:... ..... Số thứ tự.....(nếu có)

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ<sup>2</sup>**

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

<sup>1</sup> Việc nhận kết quả thực hiện theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

<sup>2</sup> Trường hợp nộp hồ sơ trực tiếp, người nộp hồ sơ ký, ghi rõ họ, chữ đệm và tên vào mục này. Trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia thì người nộp hồ sơ không phải ký vào mục này.



Mẫu số 02

**BỘ XÂY DỰNG  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

..., ngày ... tháng ... năm...

Số:..... /BPMCCQ Bộ XD

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

Hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức:.....

Số định danh cá nhân/tổ chức:.....

Mã hồ sơ (nếu có):.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại.....Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả..... yêu cầu Ông (Bà)/Tổ chức  
.....hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

.....

Lý do: .....

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

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**

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

Mẫu số 03

**BỘ XÂY DỰNG  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:..... /BPMCCQ Bộ XD

..., ngày ... tháng ... năm...

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

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.....

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

Số định danh cá nhân/tổ chức:.....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email:.....

Mã hồ sơ (nếu có):.....

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

.....

.....

.....

.....

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

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**

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

Mẫu số 04

**BỘ XÂY DỰNG  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:..... /BPMCCQ Bộ XD

..., ngày ... tháng ... năm...

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

Kính gửi: Ông (Bà)/Tổ chức.....

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

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

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

Lý do:.....

.....

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

(*Tên cơ quan, đơn vị*) đề nghị được hẹn lại ngày trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông (Bà)/Tổ chức vào ngày ... tháng ... năm ...<sup>3</sup>

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

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

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

<sup>3</sup> Thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả tối đa bằng thời gian giải quyết TTHC theo quy định.

Mẫu số 05

**BỘ XÂY DỰNG  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:..... /BPMCCQ Bộ XD

..., ngày ... tháng ... năm...

### **THÔNG BÁO DỪNG GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả .... đã tiếp nhận hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức: .....

Số định danh cá nhân/tổ chức: .....

Mã hồ sơ:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

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

Theo đề nghị ngày.... tháng.... năm ..... của Ông (Bà)/Tổ chức: ..... về việc dừng thực hiện hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, lý do:....., Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo dừng giải quyết hồ sơ nêu trên.

Đề nghị Ông (Bà)/Tổ chức liên hệ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả ..... để nhận lại hồ sơ giấy và phí, lệ phí đã nộp<sup>4</sup>(nếu có).

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

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

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

<sup>4</sup> Việc trả lại hồ sơ giấy, phí, lệ phí đã nộp thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

Mẫu số 06

**BỘ XÂY DỰNG  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:..... /BPMCCQ Bộ XD

..., ngày ... tháng ... năm...

**PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Mã số hồ sơ:.....  
Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ:.....  
Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:.....

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

**Ghi chú:**

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