| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>TỈNH GIA LAI | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|
| Số: 782 /QĐ-UBND | *Gia Lai, ngày 02 tháng 3 năm 2026* |

# QUYẾT ĐỊNH
## Ban hành Quy chế phối hợp thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai

## ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH GIA LAI

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;*

*Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;*

*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 Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều 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;*

*Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 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 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 Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 134/TTr-VPUBND ngày 23/01/2026.*

## QUYẾT ĐỊNH

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***
- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy, HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- LĐ, CV VP UBND tỉnh;
- Báo và PT, TH Gia Lai;
- Lưu: VT, PVHCC(CĐS).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**
**KT. CHỦ TỊCH**
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Lâm Hải Giang**

| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>TỈNH GIA LAI | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|

# QUY CHẾ
## Phối hợp thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày ...tháng...năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai)*

## Chương I
## QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc, quy trình thực hiện, trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã (gọi tắt là: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã) trong việc tiếp nhận, luân chuyển, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã và các đơn vị Bưu chính công ích tham gia thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã.

### Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

1. Tổ chức, người dân, doanh nghiệp được quyền lựa chọn địa điểm nộp hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã trên địa bàn tỉnh và được lựa chọn địa điểm nhận kết quả không phụ thuộc nơi cư trú, nơi đặt trụ sở hoặc nơi tiếp nhận hồ sơ ban đầu thông qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã chịu trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ thủ tục hành chính; không được từ chối tiếp nhận hoặc gây khó khăn.

3. Việc phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã phải được thực hiện đồng bộ, chặt chẽ, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, người dân, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

4. Đơn vị tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính có trách nhiệm chuyển hồ sơ thủ tục hành chính đến các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính theo quy định. Các chi phí để luân chuyển hồ sơ do đơn vị tiếp nhận chi trả.

5. Các cơ quan, đơn vị, địa phương không được yêu cầu tổ chức, người dân, doanh nghiệp cung cấp lại hồ sơ giấy, tài liệu hoặc xuất trình lại giấy tờ, thông tin đã được nộp dưới dạng điện tử hợp lệ, đã được số hóa hoặc đã có trong cơ sở dữ liệu dùng chung, cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành theo quy định của pháp luật; đồng thời phải thực hiện nguyên tắc "mỗi thông tin chỉ cung cấp một lần" trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

6. Bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu và lưu trữ hồ sơ theo quy định của pháp luật.

## Chương II
## QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, LUÂN CHUYỂN XỬ LÝ VÀ TRẢ KẾT QUẢ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

### Điều 4. Tiếp nhận hồ sơ

1. Hình thức tiếp nhận hồ sơ

Việc tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, người dân, doanh nghiệp được thực hiện trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã.

2. Quy trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ

a) Trường hợp tổ chức, người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ giấy: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã nơi tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm kiểm tra hồ sơ, xác định đầy đủ thành phần hồ sơ, thực hiện số hóa và cập nhật hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định; đồng thời với việc luân chuyển hồ sơ giấy qua dịch vụ bưu chính công ích.

b) Việc xác thực danh tính, kiểm tra hồ sơ, tài liệu điện tử được thực hiện theo quy định của Luật Giao dịch điện tử và Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

c) Hồ sơ giấy do tổ chức, người dân, doanh nghiệp nộp phải được số hóa đầy đủ theo tiêu chuẩn số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; tài liệu số hóa được lưu trữ trong hồ sơ điện tử của tổ chức, người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung để khai thác, sử dụng lại trong các lần giải quyết thủ tục hành chính tiếp theo, bảo đảm nguyên tắc "mỗi thông tin chỉ cung cấp một lần" theo quy định của pháp luật.

### Điều 5. Luân chuyển hồ sơ

1. Luân chuyển hồ sơ điện tử

a) 100% hồ sơ thủ tục hành chính phải được cập nhật và luân chuyển trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung giữa Trung tâm Phục

vụ hành chính công tỉnh, cấp xã và các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan.

b) Ngay sau khi hồ sơ được tiếp nhận và cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã thực hiện chuyển hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình đã được thiết lập.

2. Luân chuyển hồ sơ giấy (theo quy định của pháp luật chuyên ngành)

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã có trách nhiệm tiếp nhận, kiểm tra, số hóa hồ sơ và chuyển hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết, đồng thời thực hiện chuyển hồ sơ giấy trong thời hạn không quá 01 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận hồ sơ kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 06 ban hành theo Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ. Việc luân chuyển hồ sơ giấy bảo đảm nguyên vẹn và bảo mật thông tin.

b) Cơ quan nhận hồ sơ giấy phải cập nhật xác nhận "đã nhận hồ sơ giấy" trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung để đồng bộ với hồ sơ điện tử. Trường hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung chưa có chức năng xác nhận, việc tiếp nhận hồ sơ giấy được xác nhận thông qua Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (ghi rõ ngày nhận hồ sơ giấy).

**Điều 6. Giải quyết hồ sơ**

1. Cán bộ, công chức, viên chức được phân công giải quyết hồ sơ có trách nhiệm thực hiện việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung bảo đảm tuân thủ các quy định về xử lý hồ sơ điện tử tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Kết quả giải quyết hồ sơ phải được lập dưới dạng điện tử và ký số theo quy định của pháp luật về chữ ký số và giao dịch điện tử; trường hợp pháp luật chuyên ngành yêu cầu phải ban hành bản giấy thì thực hiện đồng thời cả hai hình thức.

3. Việc giải quyết hồ sơ phải bảo đảm đúng thời hạn quy định; các bước xử lý hồ sơ phải được cập nhật kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung.

4. Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, hoàn thiện theo yêu cầu của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thì chỉ được yêu cầu bổ sung một lần bằng hình thức trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã hoặc trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

**Điều 7. Trả kết quả**

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được trả cho tổ chức, người dân, doanh nghiệp theo một trong các hình thức quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, bao gồm:

a) Bản điện tử có ký số được trả qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung và Kho dữ liệu trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Bản giấy được trả trực tiếp tại địa điểm đăng ký nhận kết quả của tổ chức, người dân, doanh nghiệp.

c) Kết quả được chuyển qua đường công văn, dịch vụ bưu chính công ích hoặc hình thức khác nhưng bảo đảm an toàn, bảo mật và đúng thời gian.

2. Việc trả kết quả bản giấy không được làm kéo dài thời hạn giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp có sự cố kỹ thuật hoặc sự cố khách quan ảnh hưởng đến thời gian trả kết quả, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã liên quan phải cập nhật đầy đủ lý do lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung và thông báo kịp thời cho tổ chức, người dân, doanh nghiệp theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã nơi trả kết quả có trách nhiệm bảo quản an toàn kết quả bản giấy, bảo đảm nguyên vẹn và bảo mật cho đến khi trả cho tổ chức, người dân, doanh nghiệp theo đúng quy định của pháp luật.

**Điều 8. Thu phí, lệ phí**

Việc thu phí, lệ phí thực hiện theo quy định của pháp luật; khuyến khích tổ chức, người dân, doanh nghiệp thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã phối hợp với các cơ quan chuyên môn định kỳ hằng ngày thực hiện việc đối soát, tổng hợp, nộp ngân sách và lưu chứng từ theo quy định.

## Chương III
## CƠ CHẾ PHỐI HỢP GIẢI QUYẾT HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG

**Điều 9. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã**

1. Có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính. Tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra thành phần, số hóa tài liệu (nếu có) và cập nhật đầy đủ hồ sơ lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung.

2. Theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ, chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trực tiếp giải quyết hồ sơ để đôn đốc việc thực hiện, đảm bảo hồ sơ được giải quyết và trả kết quả đúng thời hạn.

3. Tiếp nhận, kiểm tra, bảo quản kết quả thủ tục hành chính đã được giải quyết bản giấy (nếu có) theo đúng quy định, bảo đảm an toàn, nguyên vẹn.

4. Thực hiện trả kết quả kịp thời, đúng đối tượng theo quy định.

5. Chủ động phối hợp, trao đổi thông tin và thông báo kịp thời cho tổ chức, người dân, doanh nghiệp về thời điểm có kết quả nếu hồ sơ có nguy cơ trễ hạn do nguyên nhân khách quan lẫn chủ quan.

**Điều 10. Cơ quan, đơn vị, địa phương chủ trì giải quyết thủ tục hành chính**

1. Phân công cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, phù hợp với trình độ chuyên môn; bảo đảm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đúng tiến độ thời gian quy định và tuân thủ quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

2. Thực hiện ký số kết quả giải quyết hồ sơ theo đúng quy định về giao dịch điện tử; bảo đảm bàn giao kết quả đến đúng địa điểm nhận kết quả theo lựa chọn của tổ chức, người dân, doanh nghiệp.

3. Theo dõi, giám sát toàn bộ quá trình giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung; chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan trong trường hợp phát sinh vướng mắc hoặc có nguy cơ giải quyết trễ hạn hồ sơ.

4. Không được yêu cầu tổ chức, người dân, doanh nghiệp cung cấp lại những thông tin, tài liệu đã có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành, cơ sở dữ liệu dùng chung của tỉnh hoặc đã được số hóa, lưu trữ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung.

**Điều 11. Cơ quan, đơn vị, địa phương phối hợp giải quyết thủ tục hành chính**

Chủ động phối hợp với cơ quan chủ trì giải quyết thủ tục hành chính thực hiện trả lời các văn bản gửi lấy ý kiến (nếu có) đảm bảo thời gian quy định. Đồng thời, thực hiện đầy đủ phần việc được giao trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung, bảo đảm đúng thời hạn theo quy định.

**Điều 12. Đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính công ích**

1. Thực hiện việc tiếp nhận, luân chuyển và phát trả kết quả bản giấy đúng thời gian, đúng địa điểm, đúng đối tượng theo thông tin đăng ký trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung, bảo đảm an toàn, bảo mật trong quá trình vận chuyển hồ sơ.

2. Cung cấp đầy đủ mã vận đơn, thông tin theo dõi hành trình và trạng thái phát trả để cập nhật lên Hệ thống phục vụ giám sát tiến độ.

3. Phối hợp kịp thời với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trong các trường hợp phát không thành công, phát sai địa chỉ hoặc phát sinh sự cố trong quá trình vận chuyển; thực hiện các biện pháp khắc phục theo quy định và theo hợp đồng cung cấp dịch vụ.

## Chương IV
## TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### Điều 13. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh là cơ quan đầu mối, chủ trì hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện Quy chế này; kịp thời tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo giải quyết các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

2. Sở Tài chính hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện việc lập dự toán kinh phí bảo đảm cho hoạt động luân chuyển hồ sơ (bản giấy) giữa các cơ quan nhà nước.

3. Các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với địa phương tổ chức tập huấn, hướng dẫn chuyên môn nghiệp vụ về thủ tục hành chính, quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính; hướng dẫn sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung và các nền tảng số liên quan cho cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã thuộc phạm vi quản lý sử dụng thành thạo các nền tảng số để thao tác, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

4. Ủy ban nhân dân các xã, phường tổ chức triển khai thực hiện nghiêm Quy chế này. Đồng thời rà soát, đảm bảo các điều kiện về hạ tầng, máy móc, trang thiết bị công nghệ thông tin để triển khai thực hiện; kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để chỉ đạo giải quyết, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc (nếu có).

5. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh:

a) Theo dõi, kịp thời tham mưu đề xuất các vấn đề liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung để đảm bảo vận hành ổn định, liên tục theo quy định.

b) Nghiên cứu, đề xuất và triển khai các giải pháp phù hợp nhằm phục vụ công tác theo dõi, quản lý việc luân chuyển hồ sơ không phụ thuộc địa giới hành chính, qua đó tăng cường giám sát và minh bạch hóa hoạt động giao nhận hồ sơ.

c) Làm đầu mối tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị do vướng mắc, khó khăn trong quá trình triển khai để tham mưu, đề xuất các cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết.

d) Thiết lập và vận hành bảng điều khiển (dashboard) theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ; cung cấp cảnh báo trễ hạn, cảnh báo lỗi hệ thống và các chỉ số giám sát phục vụ công tác kiểm tra, đánh giá.

6. Các cơ quan, đơn vị, địa phương lồng ghép báo cáo kết quả thực hiện Quy chế này trong báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính, báo cáo cải cách hành chính định kỳ, không làm phát sinh chế độ báo cáo riêng.

7. Trong trường hợp các quy định có liên quan của các cấp có thẩm quyền có sự thay đổi so với Quy chế này thì áp dụng theo các quy định hiện hành.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc, vượt thẩm quyền, các cơ quan, đơn vị, địa phương có văn bản gửi cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.