ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK LẮK	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 136/2026/QĐ-UBND	*Đắk Lắk, ngày 31 tháng 10 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15, được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP 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, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP của Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 385/2026/NĐ-CP của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 09/2026/TT-BTP của Bộ trưởng Bộ Tư pháp quy định chế độ báo cáo về công tác kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 13/2026/TT-BTP của Bộ trưởng Bộ Tư pháp về việc hướng dẫn thi hành một số nội dung 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 117/TTr-VPUBND ngày 26 tháng 10 năm 2026;

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định ban hành Quy chế hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk.

Điều 2. Điều khoản thi hành

1. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 10 tháng 11 năm 2026.

2. Bãi bỏ toàn bộ Quyết định số 12/2020/QĐ-UBND ngày 29 tháng 4 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Lắk (cũ) ban hành Quy chế hoạt động của công chức đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk và Quyết định số 60/2018/QĐ-UBND ngày 14 tháng 12 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Yên (trước đây) ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

Điều 3. Trách nhiệm thi hành

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Thủ trưởng cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc trên địa bàn 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./.

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

Hồ Thị Nguyên Thảo

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK LẮK	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ
Hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk
(Ban hành kèm theo Quyết định số 136/2026/QĐ-UBND)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk, bao gồm: kiểm soát quy định về thủ tục hành chính trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật; công bố, công khai thủ tục hành chính và quy trình nội bộ; rà soát, đánh giá thủ tục hành chính; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính; thông tin, báo cáo, kiểm tra và kinh phí thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Những nội dung liên quan đến hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính chưa được quy định tại Quy chế này được thực hiện theo quy định tại Nghị định số 385/2026/NĐ-CP của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính và các văn bản pháp luật hiện hành có liên quan.

3. Quy chế này không điều chỉnh:

a) Thủ tục hành chính để giải quyết công việc nội bộ trong một cơ quan hành chính nhà nước và do cơ quan đó quy định;

b) Thủ tục xử lý vi phạm hành chính; trình tự, thủ tục tiến hành hoạt động thanh tra, kiểm tra; thủ tục hành chính có nội dung bí mật nhà nước.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý các khu kinh tế và các khu công nghiệp Đắk Lắk (sau đây gọi chung là các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh); Ủy ban nhân dân các xã, phường (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã).

2. Cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc trên địa bàn tỉnh khi thực hiện hoặc phối hợp thực hiện thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của tỉnh.

3. Cán bộ, công chức được phân công làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính; cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trực tiếp tham mưu, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo nhiệm vụ được giao; tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính, gửi phản ánh, kiến nghị và các tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

1. Kiểm soát thủ tục hành chính được thực hiện ngay từ khi đề xuất chính sách, soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật và được tiến hành thường xuyên, liên tục trong quá trình tổ chức thực hiện thủ tục hành chính.

2. Kiểm soát thủ tục hành chính phải bảo đảm thực hiện có hiệu quả mục tiêu cải cách thủ tục hành chính, cải cách hành chính; bảo đảm sự tham gia của cá nhân, tổ chức và các bên có liên quan trong quá trình xây dựng, thực hiện và đánh giá thủ tục hành chính. Kịp thời phát hiện để bãi bỏ hoặc sửa đổi, bổ sung thủ tục hành chính không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bảo đảm các thủ tục hành chính được ban hành đúng quy định, đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của đối tượng thực hiện và cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

3. Phân định rõ cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, thời hạn và kết quả đầu ra; đề cao trách nhiệm của người đứng đầu và trách nhiệm cá nhân của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được giao nhiệm vụ.

4. Kiểm soát thủ tục hành chính phải gắn với chuyển đổi số và quản trị dữ liệu, bảo đảm khai thác, kết nối, chia sẻ và tái sử dụng dữ liệu trong toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Chương II
KIỂM SOÁT QUY ĐỊNH VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG DỰ THẢO VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

Điều 4. Trách nhiệm của cơ quan đề xuất chính sách, cơ quan chủ trì soạn thảo

1. Cơ quan đề xuất chính sách, cơ quan chủ trì soạn thảo có trách nhiệm bảo đảm việc quy định thủ tục hành chính trong văn bản quy phạm pháp luật tuân thủ các nguyên tắc quy định tại khoản 1 Điều 6, đáp ứng các yêu cầu quy định tại Điều 7 và đúng thẩm quyền quy định thủ tục hành chính theo khoản 2 Điều 8 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP.

2. Trách nhiệm đánh giá tác động của cơ quan đề xuất chính sách, cơ quan chủ trì soạn thảo

a) Tại giai đoạn đề xuất chính sách, cơ quan đề xuất chính sách có trách nhiệm đánh giá sự cần thiết của thủ tục hành chính;

b) Tại giai đoạn soạn thảo, đối với văn bản thực hiện quy trình chính sách, cơ quan chủ trì soạn thảo đánh giá theo các nội dung quy định tại các điểm b, c, d khoản 2 Điều 12 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP. Đối với văn bản không thực hiện

quy trình chính sách, cơ quan chủ trì soạn thảo đánh giá theo các nội dung quy định tại các điểm a, b, c, d khoản 2 Điều 12 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP.

3. Việc đánh giá tác động thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 2 Điều 12 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP phải bao gồm nội dung đánh giá mức độ ứng dụng công nghệ thông tin và khả năng thực hiện trên môi trường điện tử. Thủ tục hành chính quy định tại Điều 13 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP phải đánh giá tác động về quản lý rủi ro và bảo đảm cạnh tranh.

4. Đối với thủ tục hành chính nội bộ, cơ quan đề xuất chính sách, cơ quan chủ trì soạn thảo thực hiện việc đánh giá tác động theo quy định tại các điểm a, b, c khoản 2 Điều 12 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP.

5. Cơ quan chủ trì soạn thảo phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện việc thông báo và đăng tải lấy ý kiến khi dự kiến ban hành thủ tục hành chính mới thuộc thẩm quyền theo Điều 9 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP.

Các trường hợp không phải thực hiện việc thông báo trước khi ban hành thủ tục hành chính thực hiện theo Điều 10 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP. Trong thời gian các chức năng của Nền tảng số về kiểm soát thủ tục hành chính chưa được đưa vào vận hành đầy đủ, việc thông báo dự kiến ban hành thủ tục hành chính mới và đăng tải lấy ý kiến thực hiện theo khoản 5 Điều 39 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP.

Điều 5. Tham gia ý kiến về quy định thủ tục hành chính

1. Việc lấy ý kiến về thủ tục hành chính trong đề xuất chính sách, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật được thực hiện cùng với việc lấy ý kiến đối với đề xuất chính sách, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật. Cơ quan đề xuất chính sách, cơ quan chủ trì soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật có trách nhiệm lấy ý kiến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo thẩm quyền, đối tượng chịu sự tác động, cơ quan, hiệp hội nghề nghiệp, tổ chức có liên quan, chuyên gia, nhà khoa học đối với các quy định về thủ tục hành chính trong đề xuất chính sách và dự thảo văn bản quy phạm pháp luật.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có ý kiến về thủ tục hành chính trong văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã có ý kiến về thủ tục hành chính trong văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp xã.

4. Hồ sơ dự thảo văn bản gửi lấy ý kiến và thời hạn để Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tham gia ý kiến thực hiện theo quy định về lấy ý kiến của pháp luật về xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

5. Việc cho ý kiến về quy định thủ tục hành chính theo các nội dung quy định tại các Điều 6, 7, 8, 9, 12, 13 của Nghị định số 385/2026/NĐ-CP.

6. Cơ quan đề xuất chính sách, cơ quan chủ trì soạn thảo có trách nhiệm nghiên cứu, tiếp thu, giải trình đầy đủ ý kiến góp ý của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và các cơ quan, cá nhân, tổ chức có liên quan theo quy định của pháp luật về văn bản quy phạm pháp luật.

Điều 6. Thẩm định quy định thủ tục hành chính

1. Việc thẩm định quy định về thủ tục hành chính được thực hiện cùng với việc thẩm định nội dung đề xuất chính sách, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật.

2. Trường hợp việc thẩm định đề xuất chính sách, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính được tổ chức thông qua Hội đồng thẩm định, cuộc họp thẩm định hoặc lấy ý kiến bằng văn bản thì phải có sự tham gia của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo thẩm quyền trong quá trình thẩm định.

3. Khi thẩm định thủ tục hành chính, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo thẩm quyền có ý kiến đối với các nội dung quy định tại các Điều 6, 7, 8, 9, 12, 13 của Nghị định số 385/2026/NĐ-CP.

Chương III
CÔNG BỐ, CÔNG KHAI THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ QUY TRÌNH NỘI BỘ

Điều 7. Xây dựng dự thảo quyết định công bố thủ tục hành chính

1. Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Công an tỉnh, Bộ Chỉ huy quân sự tỉnh được giao chủ trì soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm theo dõi, xây dựng, trình dự thảo quyết định công bố thủ tục hành chính thuộc ngành, lĩnh vực được giao.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố thủ tục hành chính được quy định tại văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. Trường hợp quy định thủ tục hành chính để thực hiện việc phân quyền, phân cấp, ủy quyền hoặc giao quy định chi tiết thì trên cơ sở quyết định công bố của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm công bố và cấu hình để thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Tất cả các thủ tục hành chính sau khi được ban hành, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ phải được công bố. Nội dung công bố thủ tục hành chính được thể hiện trong quyết định công bố thủ tục hành chính và gồm các nội dung sau:

a) Đối với công bố thủ tục hành chính mới ban hành, nội dung bao gồm các bộ phận cấu thành thủ tục hành chính quy định tại khoản 2 Điều 7 của Nghị định số 385/2026/NĐ-CP; văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính;

b) Đối với công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung, ngoài việc chứa đựng thông tin quy định tại điểm a khoản này, nội dung phải xác định rõ bộ phận nào của thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung; văn bản quy phạm pháp luật có quy định việc sửa đổi, bổ sung thủ tục hành chính;

c) Đối với công bố thủ tục hành chính bị bãi bỏ, phải xác định rõ tên thủ tục hành chính bị bãi bỏ; trường hợp thủ tục hành chính đã được công bố trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, phải ghi rõ mã số thủ tục hành chính; văn bản quy phạm pháp luật quy định việc bãi bỏ thủ tục hành chính.

4. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính được tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, cung cấp theo hình thức chủ động hoặc thực hiện theo nhóm thủ tục hành chính liên thông khi được giao.

5. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã công bố thủ tục hành chính được quy định tại văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân cấp xã, Ủy ban nhân dân cấp xã theo quy định tại các điểm a, b, c khoản 2 Điều 8 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP. Cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã tham mưu xây dựng dự thảo quyết định công bố theo lĩnh vực được giao; Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã phối hợp kiểm tra, tổng hợp, trình công bố, theo dõi việc công khai, nhập và cập nhật dữ liệu theo quy định.

6. Cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc trên địa bàn tỉnh phối hợp với cơ quan địa phương trong tổ chức thực hiện, công khai và cập nhật dữ liệu theo phân quyền.

Điều 8. Kiểm soát chất lượng và trình công bố

1. Quyết định công bố thủ tục hành chính của người có thẩm quyền quy định tại điểm b, c khoản 1 Điều 16 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP phải được ban hành chậm nhất trước 10 ngày tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.

2. Trường hợp văn bản quy phạm pháp luật được ban hành theo trình tự, thủ tục rút gọn có hiệu lực kể từ ngày thông qua hoặc ký ban hành, quyết định công bố thủ tục hành chính phải được ban hành chậm nhất là sau 03 ngày làm việc kể

từ ngày công bố hoặc ký ban hành văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm soát chất lượng dự thảo quyết định công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã phối hợp kiểm tra dự thảo công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã. Cơ quan chủ trì kịp thời tiếp thu, giải trình, hoàn thiện hồ sơ; các bước phối hợp phải bảo đảm thời hạn công bố quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này.

4. Cơ quan chủ trì chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước người có thẩm quyền công bố về nội dung chuyên ngành, tính đầy đủ, chính xác của hồ sơ. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã chịu trách nhiệm về kết quả kiểm soát chất lượng thuộc phạm vi được giao.

Điều 9. Công khai và cập nhật dữ liệu thủ tục hành chính

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, người đứng đầu cơ quan, đơn vị được cơ quan nhà nước cấp trên giao nhiệm vụ hoặc ủy quyền chịu trách nhiệm tổ chức việc nhập, đăng tải, công khai các thủ tục hành chính và văn bản quy định về thủ tục hành chính đã được công bố vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; đồng thời, chịu trách nhiệm về tính chính xác của thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính theo khoản 1 Điều 25 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP. Thời hạn nhập, đăng tải, công khai thủ tục hành chính đã công bố vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính chậm nhất là 03 ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp; 02 ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố thủ tục hành chính trong văn bản quy phạm pháp luật được ban hành theo trình tự, thủ tục rút gọn có hiệu lực kể từ ngày thông qua hoặc ký ban hành.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý tài khoản, phân quyền và thực hiện hoặc phối hợp thực hiện việc nhập, đăng tải, kiểm soát chất lượng dữ liệu theo phân công, hướng dẫn của cơ quan trung ương có thẩm quyền. Cơ quan chuyên môn chịu trách nhiệm cung cấp đầy đủ dữ liệu, tài liệu và chịu trách nhiệm về tính chính xác của nội dung chuyên ngành. Cơ quan quản lý, vận hành hệ thống chịu trách nhiệm cập nhật kỹ thuật, kết nối, đồng bộ và hỗ trợ công khai dữ liệu theo chức năng, nhiệm vụ, phân quyền được giao. Đối với hệ thống thông tin do cơ quan trung ương quản lý, cơ quan địa phương thực hiện theo phân quyền và phối hợp, gửi đề nghị hỗ trợ khi cần thiết.

3. Việc công khai thủ tục hành chính thực hiện theo khoản 2, khoản 3 Điều 17 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP. Các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức thực hiện việc công khai thủ tục hành chính thuộc phạm vi tiếp nhận, giải quyết theo quy định.

4. Cơ quan tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm hỗ trợ tổ chức, cá nhân gặp khó khăn trong tiếp cận, tra cứu thông tin công khai trên phương tiện điện tử.

5. Đối với thủ tục hành chính chưa được công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, khi tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết, cơ quan nhà nước có thẩm quyền có trách nhiệm giải quyết theo yêu cầu. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính không được tự ý đặt thêm, bổ sung, sửa đổi hoặc áp dụng khác với nội dung đã được quy định tại văn bản quy phạm pháp luật, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

6. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã chịu trách nhiệm tổ chức quản lý tài khoản đăng nhập, nhập dữ liệu, tự rà soát dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; kết nối, chia sẻ dữ liệu và bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ giữa các hình thức công khai theo khoản 2 Điều 27 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cùng cấp thực hiện theo phân quyền. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh cung cấp, kiểm tra tính chính xác của dữ liệu chuyên ngành và phối hợp xử lý khó khăn, vướng mắc trong cập nhật, công khai dữ liệu.

Điều 10. Xây dựng, phê duyệt quy trình nội bộ

1. Các cơ quan được giao chủ trì xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thực hiện việc xây dựng, trình phê duyệt quy trình theo quy định của pháp luật về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và nhiệm vụ được giao.

2. Quy trình nội bộ phải xác định rõ từng bước công việc, cơ quan hoặc người thực hiện, thời gian thực hiện, kết quả đầu ra, trách nhiệm chuyển giao giữa các bước, việc khai thác và tái sử dụng dữ liệu; tổng thời gian không vượt quá thời hạn giải quyết thủ tục hành chính được công bố.

3. Đối với thủ tục hành chính liên thông, cơ quan chủ trì phải lấy ý kiến và thống nhất với các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết về trình tự, thời gian, trách nhiệm và phương thức chuyển dữ liệu, hồ sơ, kết quả giữa các bước.

4. Trường hợp cơ quan trình công bố khác với cơ quan trực tiếp thực hiện, các cơ quan phối hợp xây dựng, trình phê duyệt quy trình nội bộ theo thẩm quyền, bảo đảm kịp thời tổ chức thực hiện khi thủ tục hành chính có hiệu lực.

5. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm soát chất lượng, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ theo thẩm quyền; trường hợp hồ sơ chưa bảo đảm, cơ quan chủ trì có trách nhiệm tiếp thu, hoàn thiện theo yêu cầu.

6. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc tổ chức thực hiện thủ tục hành chính do cơ

quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc tại địa phương thực hiện, theo chức năng, nhiệm vụ được giao; cập nhật nội dung thuộc trách nhiệm địa phương trên hệ thống thông tin theo phân quyền, phù hợp với quy trình được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt. Không tự đặt thêm hoặc điều chỉnh quy trình trái với quy định của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 11. Thiết lập, cập nhật và tái cấu trúc quy trình điện tử

1. Trên cơ sở quy trình nội bộ được phê duyệt, cơ quan, đơn vị được giao quản lý, vận hành hệ thống chủ trì thiết lập, cấu hình kỹ thuật, cập nhật quy trình điện tử theo chức năng, nhiệm vụ và phân quyền được giao; phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan, đơn vị có liên quan bảo đảm phù hợp với quy trình nội bộ, tiêu chuẩn kỹ thuật và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền. Đối với hệ thống thông tin do bộ, cơ quan ngang bộ quản lý, thực hiện theo phân quyền và hướng dẫn của cơ quan chủ quản hệ thống.

2. Việc rà soát, tái cấu trúc quy trình điện tử được thực hiện theo sự kiện, vòng đời của người dân, doanh nghiệp hoặc chuỗi thủ tục hành chính; ưu tiên thủ tục có tần suất cao, nhiều khâu trung gian, phát sinh nhiều giấy tờ hoặc có khả năng khai thác, tái sử dụng dữ liệu.

3. Quy trình điện tử được thiết kế theo hướng loại bỏ bước xử lý, yêu cầu thông tin, giấy tờ trùng lặp; phân định rõ trách nhiệm và thời gian từng bước; tăng cường liên thông, xử lý song song, tự động hóa; bảo đảm thông tin, dữ liệu được cung cấp một lần và sử dụng lại hợp pháp.

4. Cơ quan chuyên môn chịu trách nhiệm về nội dung nghiệp vụ, trình tự, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết và sự phù hợp với quy trình nội bộ được phê duyệt. Cơ quan quản lý, vận hành hệ thống chịu trách nhiệm về cấu hình kỹ thuật, kết nối, đồng bộ dữ liệu và bảo đảm vận hành theo quy trình được phê duyệt trong phạm vi được giao. Cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện thủ tục hành chính phối hợp kiểm thử, xác nhận nội dung thuộc trách nhiệm trước khi đưa quy trình vào vận hành.

5. Khi phát hiện lỗi hoặc bất cập, cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh đến cơ quan quản lý, vận hành hệ thống và phối hợp khắc phục. Cơ quan quản lý, vận hành hệ thống tiếp nhận, phân loại, thông báo tiến độ xử lý; ưu tiên xử lý ngay lỗi làm gián đoạn tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, triển khai giải pháp tạm thời phù hợp và thông báo cho cơ quan có liên quan. Lỗi vượt thẩm quyền hoặc khả năng xử lý phải được chuyển ngay đến cơ quan chủ quản hệ thống để phối hợp giải quyết. Không tự ý thay đổi cấu hình làm khác nội dung thủ tục hành chính hoặc quy trình nội bộ đã được phê duyệt.

6. Việc kết nối, chia sẻ, đồng bộ trạng thái hồ sơ, kết quả giải quyết và dữ liệu phục vụ quản lý, báo cáo với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin có liên quan được thực hiện theo quy định, bảo đảm an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

7. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh phối hợp với cơ quan quản lý, vận hành hệ thống hướng dẫn, chuẩn hóa quy trình điện tử, hỗ trợ cấp xã đối với thủ tục phức tạp, liên thông; thống nhất nội dung nghiệp vụ và phương án cấu hình trong phạm vi được giao. Đối với hệ thống tập trung của bộ, cơ quan ngang bộ, thực hiện theo quy trình và phân quyền của cơ quan chủ quản; không tạo quy trình địa phương trái với quy trình đã được chuẩn hóa.

Điều 12. Quản lý, rà soát và xử lý sai lệch dữ liệu

1. Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã tổ chức quản lý tài khoản khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và các hệ thống phục vụ kiểm soát thủ tục hành chính theo phân quyền. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh; Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện việc cấp, điều chỉnh, thu hồi quyền truy cập theo nhiệm vụ, phân quyền được giao; thường xuyên rà soát khi có thay đổi nhân sự, nhiệm vụ.

2. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp xã thường xuyên đối soát giữa quyết định công bố, dữ liệu công khai, quy trình nội bộ, quy trình điện tử và việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thực tế; bảo đảm dữ liệu đầy đủ, chính xác, thống nhất và còn hiệu lực. Việc đối soát được thực hiện theo từng mã hồ sơ, trạng thái và thời điểm xử lý; cơ quan cung cấp, quản lý nội dung dữ liệu phối hợp với cơ quan quản lý, vận hành hệ thống xác định nguyên nhân sai lệch trong quá trình cập nhật, kết nối, chia sẻ, đồng bộ để xử lý đúng trách nhiệm.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đánh giá chất lượng dữ liệu; yêu cầu cơ quan có trách nhiệm giải trình, cập nhật, sửa đổi, bổ sung hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý khi phát hiện sai lệch.

4. Cơ quan cung cấp, cập nhật nội dung dữ liệu chịu trách nhiệm khắc phục sai lệch do nội dung thuộc phạm vi quản lý; cơ quan quản lý, vận hành hệ thống chịu trách nhiệm khắc phục lỗi kỹ thuật thuộc phạm vi được giao. Trường hợp sai lệch phát sinh từ hệ thống của bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan địa phương tổng hợp, cung cấp thông tin và phối hợp đề nghị cơ quan chủ quản xử lý theo phân quyền. Sai lệch ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân phải được ưu tiên xử lý ngay, thông báo kết quả và thực hiện biện pháp khắc phục theo quy định.

Chương IV
RÀ SOÁT, ĐÁNH GIÁ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 13. Xây dựng, ban hành và điều chỉnh kế hoạch rà soát, đánh giá

1. Ủy ban nhân dân tỉnh chủ động xây dựng nội dung rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý trong kế hoạch kiểm soát, cải

cách thủ tục hành chính theo khoản 3 Điều 28 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã đề xuất nội dung rà soát, đánh giá thuộc phạm vi quản lý, gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh. Căn cứ xây dựng kế hoạch thực hiện theo khoản 1 Điều 28 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP.

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

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh gửi kế hoạch kiểm soát, cải cách thủ tục hành chính có nội dung rà soát, đánh giá thủ tục hành chính đến Bộ Tư pháp trước ngày 31 tháng 01 của năm kế hoạch theo khoản 3 Điều 28 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP.

4. Khi phát sinh yêu cầu rà soát, đánh giá ngoài kế hoạch, cơ quan, đơn vị, địa phương đề xuất Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo thực hiện hoặc điều chỉnh kế hoạch theo thẩm quyền.

Điều 14. Nội dung và tổ chức rà soát, đánh giá

1. Mục đích và nguyên tắc rà soát, đánh giá thủ tục hành chính sau khi ban hành được xác định theo Điều 29, Điều 30 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP.

2. Nội dung rà soát, đánh giá tình hình thực hiện thủ tục hành chính bao gồm:

a) Mức độ phù hợp của thủ tục hành chính với mục tiêu quản lý nhà nước đã được xác định khi ban hành; mức độ đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số, phát triển khoa học, công nghệ và yêu cầu quản lý nhà nước trong từng thời kỳ;

b) Hiệu quả tổ chức thực hiện thủ tục hành chính theo các tiêu chí do Bộ Tư pháp hướng dẫn;

c) Mức độ đơn giản, minh bạch, rõ ràng, khả thi và dễ tiếp cận của thủ tục hành chính; mức độ hợp lý của thành phần hồ sơ, yêu cầu, điều kiện, trình tự, cách thức thực hiện và thời hạn giải quyết thủ tục hành chính; cắt giảm các thủ tục hành chính có kết quả giải quyết là thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính;

d) Khả năng cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu;

đ) Tính thống nhất, đồng bộ trong quá trình tổ chức thực hiện thủ tục hành chính giữa các cơ quan, đơn vị; việc phát sinh yêu cầu ngoài quy định; tình trạng áp dụng pháp luật không thống nhất hoặc gây khó khăn, phiền hà cho cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

e) Mức độ hài lòng, khả năng tuân thủ của cá nhân, tổ chức; các phản ánh, kiến nghị, khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính;

g) Tác động của thủ tục hành chính đối với hoạt động đầu tư, sản xuất, kinh doanh, môi trường cạnh tranh, năng lực đổi mới sáng tạo, hoạt động của doanh nghiệp nhỏ và vừa, việc thực hiện chuyển đổi số và các nhóm đối tượng chịu tác động khác.

3. Rà soát, đánh giá thủ tục hành chính nội bộ bao gồm các nội dung sau đây:

a) Bảo đảm quy định đầy đủ bộ phận cấu thành của thủ tục hành chính;

b) Sự cần thiết, tính hợp lý, đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước;

c) Mức độ liên thông, kết nối, chia sẻ dữ liệu theo quy định của pháp luật.

4. Rà soát, đánh giá việc áp dụng phương thức quản lý theo mức độ rủi ro trong thực hiện thủ tục hành chính bao gồm các nội dung sau đây:

a) Mức độ phù hợp của việc phân loại đối tượng quản lý theo mức độ rủi ro trong tổ chức thực hiện thủ tục hành chính;

b) Khả năng áp dụng các biện pháp giảm tiền kiểm, tăng cường hậu kiểm và giám sát tuân thủ trên cơ sở quản lý rủi ro;

c) Khả năng miễn, giảm yêu cầu hồ sơ, tần suất kiểm tra, thời hạn giải quyết hoặc áp dụng thủ tục đơn giản hơn đối với đối tượng có mức độ rủi ro thấp hoặc có lịch sử tuân thủ tốt.

5. Rà soát, đánh giá việc bảo đảm nguyên tắc cạnh tranh trong thực hiện thủ tục hành chính bao gồm các nội dung sau đây:

a) Mức độ hạn chế quyền gia nhập, mở rộng, duy trì hoặc rút khỏi thị trường của cá nhân, tổ chức;

b) Mức độ tạo ra lợi thế hoặc bất lợi cạnh tranh giữa các cá nhân, tổ chức tham gia thị trường;

c) Mức độ hạn chế khả năng cạnh tranh, đổi mới sáng tạo, ứng dụng công nghệ, lựa chọn của người tiêu dùng và sự phát triển của thị trường.

6. Rà soát, đánh giá việc ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong thực hiện thủ tục hành chính bao gồm các nội dung sau đây:

a) Mức độ liên thông, tích hợp, kết nối, chia sẻ và tái sử dụng dữ liệu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

b) Khả năng thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần hoặc chủ động;

c) Mức độ tự động hóa trong tiếp nhận, xử lý, theo dõi, giám sát và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

d) Mức độ hợp lý, hiệu quả của việc tích hợp, liên thông, cung cấp dịch vụ công theo nhóm thủ tục hành chính có liên quan;

đ) Khả năng khai thác, sử dụng dữ liệu số, định danh điện tử, chữ ký số, thanh toán điện tử và các nền tảng số phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

7. Rà soát, đánh giá nhóm thủ tục hành chính liên thông

a) Sự cần thiết của thủ tục hành chính trong mối quan hệ của nhóm thủ tục hành chính liên thông;

b) Sự trùng lặp về thành phần hồ sơ, khả năng kế thừa kết quả giải quyết thủ tục hành chính giữa các thủ tục hành chính liên thông;

c) Tính hợp lý của các thủ tục hành chính trong mối quan hệ của nhóm thủ tục hành chính liên thông;

d) Các nội dung quy định tại các khoản 1, 3, 4, 5 Điều 31 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP đối với từng thủ tục hành chính trong nhóm thủ tục hành chính liên thông.

8. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã chịu trách nhiệm rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý ngành, lĩnh vực; tổng hợp kết quả, đề xuất phương án xử lý. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra chất lượng và tổng hợp kết quả để tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh. Cách thức rà soát, đánh giá thực hiện theo Điều 33 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP.

Chương V
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH

Điều 15. Phạm vi phản ánh, kiến nghị

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

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

3. Nội dung phản ánh, kiến nghị thực hiện theo Điều 5 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

Điều 16. Hình thức và kênh tiếp nhận

1. Phản ánh, kiến nghị được gửi bằng văn bản, qua điện thoại, thông điệp dữ liệu hoặc hình thức khác theo quy định của pháp luật; tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia ban hành kèm theo Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh là cơ quan đầu mối giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định, thủ tục hành chính, việc thực hiện thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; địa chỉ liên hệ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

a) Tên cơ quan tiếp nhận: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Lắk.

b) Địa chỉ liên hệ: Số 09, đường Nguyễn Tất Thành, phường Buôn Ma Thuột, tỉnh Đắk Lắk.

c) Số điện thoại chuyên dùng: 08050179.

3. Các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn; cập nhật, chuyển và xử lý trên hệ thống theo quy định.

4. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh công khai, duy trì và cập nhật địa chỉ, số điện thoại, kênh điện tử tiếp nhận; cơ quan, đơn vị, địa phương niêm yết, đăng tải thống nhất theo thông tin do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

Điều 17. Tiếp nhận, phân loại và chuyển xử lý

1. Cơ quan tiếp nhận kiểm tra nội dung, yêu cầu và thông tin của phản ánh, kiến nghị theo quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; phân loại, cập nhật thông tin trên hệ thống. Nội dung khiếu nại, tố cáo và các nội dung không thuộc phạm vi điều chỉnh của Quy chế này được hướng dẫn, chuyển xử lý theo pháp luật có liên quan.

2. Việc từ chối tiếp nhận, đề nghị bổ sung, làm rõ, phân loại và chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền thực hiện theo Nghị định số 20/2008/NĐ-CP. Đối với phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, thực hiện theo Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg.

3. Cơ quan tiếp nhận chuyển phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị khác đến đúng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền; trường hợp thuộc thẩm quyền thì tổ chức xử lý. Đối với nội dung liên quan nhiều cơ quan, xác định cơ quan chủ trì và cơ quan phối hợp theo chức năng, nhiệm vụ; thông báo việc chuyển cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

4. Việc chuyển phản ánh, kiến nghị được thực hiện trên hệ thống theo quy định. Trường hợp hệ thống chưa vận hành hoặc gặp sự cố kỹ thuật, cơ quan tiếp nhận chuyển bằng văn bản điện tử hoặc hình thức hợp pháp khác, bảo đảm đúng thời hạn; cập nhật lại trên hệ thống ngay khi đủ điều kiện. Việc chuyển bằng phương thức thay thế không làm kéo dài thời hạn xử lý.

Điều 18. Xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Cơ quan được giao chủ trì xử lý có trách nhiệm nghiên cứu, kiểm tra, xác minh, làm việc với tổ chức, cá nhân có liên quan khi cần thiết; lựa chọn hình thức xử lý đúng thẩm quyền; cập nhật đầy đủ thông tin, tình hình và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị theo quy định.

2. Việc xử lý phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính thực hiện theo khoản 2 Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP. Việc xử lý phản ánh, kiến nghị về hành vi thực hiện quy định hành chính thực hiện theo khoản 1 Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP. Cơ quan được giao chủ trì xử lý chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện theo thẩm quyền; việc sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ quy định hành chính thực hiện theo quy định của pháp luật có liên quan.

3. Kết quả xử lý phải trả lời đầy đủ, rõ ràng, đúng trọng tâm; nêu căn cứ, biện pháp đã thực hiện và hướng xử lý tiếp theo, nếu có; không chuyển vòng lại cho cơ quan đã chuyển đúng thẩm quyền.

4. Thời hạn xử lý, trả lời, cập nhật tình hình và kết quả xử lý trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thực hiện theo Điều 42 Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg; đối với kênh tiếp nhận khác, thực hiện theo pháp luật có liên quan.

Điều 19. Phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị liên ngành

1. Đối với nội dung liên quan đến nhiều cơ quan, cơ quan được giao chủ trì có trách nhiệm gửi yêu cầu phối hợp, xác định rõ nội dung và thời hạn trả lời; tổng hợp và chịu trách nhiệm về kết quả xử lý chung. Thời hạn phối hợp, xác minh phải nằm trong tổng thời hạn xử lý áp dụng đối với vụ việc. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn nội dung nghiệp vụ; Ủy ban nhân dân cấp xã cung cấp hồ sơ, xác minh thực tế thuộc địa bàn theo yêu cầu, chức năng và thẩm quyền.

2. Cơ quan phối hợp có trách nhiệm trả lời đúng thời hạn; nếu nội dung không thuộc chức năng, nhiệm vụ phải thông báo ngay và nêu rõ căn cứ để cơ quan chủ trì điều chỉnh việc phối hợp.

3. Trường hợp có ý kiến khác nhau hoặc vượt thẩm quyền, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý.

Điều 20. Công khai, lưu trữ và bảo vệ thông tin

1. Cơ quan được giao tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý kiểm tra và công khai kết quả theo phân công, phân quyền và theo Điều 43 Quyết định số

29/2026/QĐ-TTg; phối hợp yêu cầu cơ quan xử lý hoàn thiện kết quả trả lời khi chưa bảo đảm nội dung theo quy định.

2. Việc công khai, cung cấp, sử dụng và bảo vệ thông tin thực hiện theo pháp luật về tiếp cận thông tin, bảo vệ bí mật nhà nước, bảo vệ dữ liệu cá nhân và pháp luật có liên quan.

3. Cơ quan tiếp nhận, cơ quan xử lý lập, quản lý và lưu trữ hồ sơ thuộc trách nhiệm theo pháp luật về văn thư, lưu trữ và dữ liệu điện tử.

Điều 21. Theo dõi và xử lý trách nhiệm

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình tiếp nhận, xử lý; kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đối với vụ việc chậm xử lý, xử lý không đúng thẩm quyền, kéo dài hoặc có dấu hiệu không thực hiện, thực hiện không đúng trách nhiệm tiếp nhận, chuyển xử lý, trả lời, công khai kết quả phản ánh, kiến nghị theo quy định.

2. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương chịu trách nhiệm về kết quả xử lý thuộc phạm vi quản lý; tổ chức xem xét trách nhiệm đối với tập thể, cá nhân chậm trễ, né tránh, chuyển không đúng thẩm quyền, cung cấp thông tin sai hoặc vi phạm quy định trong tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

3. Việc xử lý vi phạm thực hiện theo pháp luật về cán bộ, công chức, viên chức, xử lý vi phạm hành chính và pháp luật có liên quan.

Chương VI
ĐẦU MỐI KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 22. Bố trí cán bộ, công chức làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính

1. Cán bộ, công chức được phân công làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính thực hiện nhiệm vụ kiêm nhiệm theo phân công của cơ quan có thẩm quyền; tham mưu, theo dõi, đôn đốc và phối hợp thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, số lượng và thành phần đầu mối do Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đề xuất, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định; thành phần gồm lãnh đạo Văn phòng, lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

3. Mỗi cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí không quá 02 đầu mối, gồm: 01 lãnh đạo cơ quan hoặc đơn vị chuyên môn có liên quan; 01 công chức trực tiếp tham mưu kiểm soát thủ tục hành chính. Trường hợp cần bố trí thêm đầu mối, cơ quan lập đề xuất trên cơ sở phạm vi ngành, lĩnh vực quản lý,

số lượng thủ tục hành chính, khối lượng hồ sơ, cơ cấu tổ chức và số đơn vị trực thuộc trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính; gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định theo thẩm quyền.

4. Mỗi Ủy ban nhân dân cấp xã bố trí không quá 02 đầu mối, gồm: 01 lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; 01 công chức trực tiếp tham mưu hoặc thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính. Ưu tiên bố trí đầu mối gắn với nhiệm vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, phù hợp tổ chức và khối lượng công việc của địa phương. Lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp xã chỉ đạo chung; lãnh đạo Trung tâm điều phối nhiệm vụ thuộc chức năng của Trung tâm; công chức được phân công trực tiếp tham mưu, tổng hợp, theo dõi. Việc phân công thực hiện theo chế độ kiêm nhiệm, không làm phát sinh tổ chức, biên chế hoặc vị trí việc làm mới.

5. Cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc trên địa bàn tỉnh bố trí đầu mối theo quy định của ngành và yêu cầu phối hợp với địa phương.

Điều 23. Phê duyệt và cập nhật danh sách đầu mối

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt danh sách cán bộ, công chức đầu mối của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh trên cơ sở đề nghị của cơ quan, đơn vị và tổng hợp của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Ủy ban nhân dân cấp xã phê duyệt danh sách cán bộ, công chức đầu mối thuộc phạm vi quản lý; gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để theo dõi, tổng hợp. Cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc trên địa bàn tỉnh gửi thông tin đầu mối được phân công theo quy định của ngành để phối hợp.

3. Khi có thay đổi nhân sự đầu mối, cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời thực hiện việc điều chỉnh, cập nhật danh sách theo thẩm quyền và thông báo cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; bảo đảm bàn giao nhiệm vụ, hồ sơ, tài liệu, công việc đang xử lý và điều chỉnh quyền truy cập hệ thống, không để gián đoạn công việc.

4. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, tổng hợp danh sách, thông tin liên hệ của cán bộ, công chức đầu mối để phục vụ phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

Điều 24. Yêu cầu bố trí và điều kiện làm việc của đầu mối

1. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị phân công cán bộ, công chức phù hợp với nhiệm vụ, bảo đảm nắm vững chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị; có khả năng tham mưu, phối hợp thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Cơ quan, đơn vị bố trí thời gian, điều kiện làm việc; tạo điều kiện cho cán bộ, công chức đầu mối tham gia bồi dưỡng nghiệp vụ, sử dụng hệ thống thông tin phục vụ nhiệm vụ; bảo đảm chế độ, chính sách theo quy định.

Điều 25. Nhiệm vụ, quyền hạn và trách nhiệm của đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính

1. Tham mưu người đứng đầu tổ chức thực hiện, theo dõi, đôn đốc, tự kiểm tra các nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý; theo dõi quy định thủ tục hành chính, phối hợp đánh giá tác động, thông báo, lấy ý kiến, công bố, công khai, xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử và cập nhật dữ liệu theo nhiệm vụ được giao.

2. Tham gia rà soát, đánh giá, đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính; phối hợp tiếp nhận, phân loại, xử lý phản ánh, kiến nghị; theo dõi tiến độ và tham mưu công khai kết quả theo quy định.

3. Theo dõi chất lượng tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; việc cập nhật trạng thái, số hóa, tái sử dụng dữ liệu và khắc phục hồ sơ chậm, quá hạn; tổng hợp thông tin, báo cáo, đề xuất biện pháp chấn chỉnh theo nhiệm vụ được giao.

4. Được đề nghị đơn vị, cá nhân thuộc cơ quan cung cấp thông tin, hồ sơ, số liệu phục vụ nhiệm vụ; tham gia ý kiến, bồi dưỡng nghiệp vụ, cuộc họp, đoàn kiểm tra theo phân công; được bảo đảm điều kiện làm việc, chế độ, chính sách theo quy định.

5. Được sử dụng tài khoản hệ thống thông tin theo phân quyền; có trách nhiệm bảo mật tài khoản, bảo vệ dữ liệu, phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan và tuân thủ quy định về an toàn thông tin.

6. Chịu trách nhiệm trước người đứng đầu và trước pháp luật về chất lượng, tiến độ tham mưu; không lợi dụng nhiệm vụ gây phiền hà, cản trở hoặc làm phát sinh yêu cầu ngoài quy định. Việc thực hiện nhiệm vụ đầu mối không thay thế trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, người có thẩm quyền.

Chương VII
CHẾ ĐỘ BÁO CÁO, KIỂM TRA VÀ KINH PHÍ

Điều 26. Nội dung và chế độ thông tin, báo cáo

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện báo cáo định kỳ hằng tháng, quý, 06 tháng, năm hoặc đột xuất về tình hình và kết quả thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính theo Điều 36 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP và quy định của Bộ Tư pháp. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Bộ Tư pháp theo quy định.

2. Nội dung báo cáo về công tác kiểm soát thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 8 Thông tư số 09/2026/TT-BTP của Bộ trưởng Bộ Tư pháp quy định chế độ báo cáo về công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

3. Công tác báo cáo thực hiện theo chế độ báo cáo điện tử, thông qua chức năng của Nền tảng số về kiểm soát thủ tục hành chính.

4. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo chịu trách nhiệm về nội dung, số liệu và thời hạn gửi báo cáo. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn, kiểm tra, tổng hợp báo cáo của tỉnh; trường hợp phát hiện số liệu thiếu, sai hoặc bất thường có quyền yêu cầu giải trình, điều chỉnh.

Điều 27. Kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính tại các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã theo định kỳ hằng năm hoặc đột xuất.

2. Nội dung kiểm tra thực hiện theo khoản 2 Điều 37 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP.

3. Việc kiểm tra được thực hiện trên hồ sơ, hệ thống thông tin, dữ liệu điện tử hoặc trực tiếp tại cơ quan, đơn vị, địa phương. Cơ quan được kiểm tra có trách nhiệm cung cấp kịp thời hồ sơ, dữ liệu và điều kiện cần thiết phục vụ đoàn kiểm tra. Việc truy cập hệ thống thực hiện theo phân quyền, bảo đảm an toàn thông tin và bảo mật tài khoản. Ưu tiên khai thác hồ sơ, dữ liệu điện tử và kết quả tự kiểm tra; chỉ yêu cầu cung cấp bổ sung khi thông tin chưa đầy đủ hoặc cần xác minh, không yêu cầu tổng hợp lại nội dung đã có thể khai thác và đáp ứng yêu cầu kiểm tra.

4. Cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện tự kiểm tra trong phạm vi quản lý; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh và xử lý hoặc kiến nghị xử lý tồn tại, vi phạm.

5. Kết luận kiểm tra phải xác định rõ kết quả, tồn tại, nguyên nhân, trách nhiệm, biện pháp và thời hạn khắc phục. Cơ quan được kiểm tra báo cáo kết quả thực hiện kết luận; Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đôn đốc và báo cáo cấp có thẩm quyền.

Điều 28. Kinh phí và nội dung chi

1. Kinh phí thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính được bảo đảm từ ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

2. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo Điều 35 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP, pháp luật về ngân sách nhà nước, khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số, pháp luật có liên quan và hướng dẫn của Bộ Tài chính. Nội dung, mức chi thực hiện theo quy định của cơ quan có thẩm quyền.

3. Các cơ quan, đơn vị, địa phương lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí trong dự toán chi thường xuyên hằng năm theo quy định; bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, đúng mục đích.

4. Sở Tài chính chủ trì hướng dẫn, tổng hợp, tham mưu cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí; phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và cơ quan liên quan tổng hợp nhu cầu, đề xuất xử lý vướng mắc về kinh phí, chế độ hỗ trợ theo quy định.

Chương VIII
TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

Điều 29. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại địa phương theo khoản 3 Điều 5 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP; tổ chức thực hiện thông qua đơn vị được giao nhiệm vụ theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn.

2. Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra; tham gia ý kiến về quy định thủ tục hành chính; kiểm soát chất lượng công bố, công khai, quy trình nội bộ, quy trình điện tử, dữ liệu thủ tục hành chính; quản lý tài khoản, danh sách và bồi dưỡng nghiệp vụ cho đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính. Tổ chức thực hiện trách nhiệm phối hợp, cập nhật dữ liệu, đối soát hồ sơ, xử lý phản ánh, kiến nghị và báo cáo; tổ chức tập huấn theo nhu cầu thực tế của cơ quan, đơn vị, địa phương.

3. Chủ trì phân tích dữ liệu, tham mưu xây dựng kế hoạch rà soát, đánh giá, phương án cắt giảm, đơn giản hóa, tái cấu trúc quy trình điện tử; theo dõi, đôn đốc việc thực thi phương án đã được phê duyệt.

4. Tiếp nhận, phân loại, chuyển, theo dõi và tổng hợp kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị; chủ trì xử lý hoặc báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đối với nội dung liên ngành, phức tạp, kéo dài.

5. Tổng hợp báo cáo, tổ chức truyền thông, tập huấn, kiểm tra; công khai kết quả theo quy định và biểu dương, đề xuất khen thưởng tập thể, cá nhân thực hiện tốt.

Điều 30. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, địa phương và người thực hiện thủ tục hành chính

1. Người đứng đầu các sở, ban, ngành và Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp chỉ đạo, tổ chức triển khai Quy chế này; bố trí nhân sự, thời gian, trang thiết bị, kinh phí; thực hiện tự kiểm tra và chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chất lượng, tiến độ, dữ liệu và kết quả thực hiện trong phạm vi quản lý.

2. Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền được giao, chủ trì hoặc phối hợp theo dõi quy định chuyên ngành; đánh giá tác động, xây dựng hồ sơ công bố, quy trình nội bộ; cung

cấp, kiểm tra nội dung dữ liệu; rà soát, đơn giản hóa, tái cấu trúc; xử lý phản ánh, kiến nghị và hướng dẫn Ủy ban nhân dân cấp xã. Cơ quan chuyên môn chịu trách nhiệm về nội dung chuyên ngành, tính chính xác của hồ sơ, dữ liệu do mình cung cấp và việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền; phối hợp với cơ quan quản lý, vận hành hệ thống xử lý lỗi kỹ thuật theo phân công.

3. Cơ quan tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thực hiện trách nhiệm theo các Điều 15, 19, 20 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP và pháp luật về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. Khi nhận được cảnh báo hồ sơ có nguy cơ quá hạn, đã quá hạn hoặc sai lệch dữ liệu từ Trung tâm Phục vụ hành chính công, cơ quan giải quyết kiểm tra, xử lý thuộc thẩm quyền và phản hồi tiến độ, nguyên nhân, biện pháp khắc phục; trường hợp vượt thẩm quyền, báo cáo người có thẩm quyền và thông tin cho Trung tâm Phục vụ hành chính công để theo dõi, đôn đốc.

5. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã phối hợp với cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc trên địa bàn tỉnh trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính liên thông, chia sẻ dữ liệu và xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi nhiệm vụ được giao, phù hợp với quy định của pháp luật chuyên ngành.

6. Sở Khoa học và Công nghệ, cơ quan, đơn vị được giao quản lý, vận hành hạ tầng, nền tảng số của tỉnh phối hợp bảo đảm kết nối, chia sẻ dữ liệu, an toàn thông tin, hỗ trợ kỹ thuật và tái cấu trúc quy trình theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

7. Sở Nội vụ phối hợp thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, thi đua, khen thưởng và trách nhiệm công vụ theo pháp luật có liên quan; Sở Tài chính phối hợp bảo đảm kinh phí.

8. Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tham mưu Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã tổ chức thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính được giao; chuyển thông tin cảnh báo, theo dõi phản hồi và báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã đối với nội dung chậm xử lý. Cơ quan, công chức chuyên môn cung cấp thông tin và xử lý nội dung thuộc thẩm quyền; hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã không thay thế trách nhiệm giải quyết chuyên môn hoặc thẩm định pháp lý.

Điều 31. Tổ chức thực hiện

1. Cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được phân công tại Quy chế này; phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện.

2. Trường hợp văn bản được viện dẫn tại Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì thực hiện theo văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế đó. Việc

chuyển tiếp thực hiện theo Điều 39 Nghị định số 385/2026/NĐ-CP và các văn bản có liên quan.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, cơ quan, đơn vị, địa phương phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để phối hợp xử lý theo chức năng, nhiệm vụ hoặc tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định theo thẩm quyền./.