

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm
Phục vụ hành chính công xã Hàm Thuận Bắc**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HÀM THUẬN BẮC

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

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 quyết số 01/NQ-HĐND ngày 01/07/2025 của Hội đồng nhân dân xã Hàm Thuận Bắc về việc thành lập các cơ quan chuyên môn và tổ chức hành chính thuộc Ủy ban nhân dân xã Hàm Thuận Bắc;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hàm Thuận Bắc tại Tờ trình số 02/TTr-TTPVHCC ngày 15 tháng 7 năm 2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hàm Thuận Bắc.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã; Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công; Trưởng các phòng chuyên môn; Thủ trưởng các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn xã và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Các Sở: Nội vụ, Khoa học và Công nghệ;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Thường trực: Đảng ủy, HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT. Cương



CHỦ TỊCH

Trần Thị Mỹ Lệ



QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hàm Thuận Bắc

(Ban hành kèm theo Quyết định số 58/QĐ-UBND ngày 15 tháng 7 năm 2025
của Ủy ban nhân dân xã Hàm Thuận Bắc)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc, tổ chức, chế độ làm việc, quy trình xử lý hồ sơ, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân xã Hàm Thuận Bắc.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Các phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã, các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn xã Hàm Thuận Bắc.
- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hàm Thuận Bắc, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hàm Thuận Bắc (bao gồm cả cán bộ, công chức, viên chức do cơ quan ngành dọc cử tới làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hàm Thuận Bắc).
- Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng dịch vụ, nhân viên theo hợp đồng lao động được ký kết theo quy định của pháp luật.
- Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật và có liên quan đến việc giải quyết TTHC tại Trung tâm (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

Điều 3. Nguyên tắc làm việc

- Trung tâm là đầu mối tập trung để hướng dẫn, tiếp nhận, đôn đốc, giám sát việc giải quyết; trả kết quả giải quyết TTHC liên quan đến tổ chức, cá nhân.
- Lấy sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân làm thước đo đánh giá chất lượng,

hiệu quả phục vụ và kết quả thực thi công vụ của công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.

3. Việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất. Giải quyết TTHC kịp thời, nhanh chóng, đảm bảo bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch, đúng hẹn, đúng pháp luật, có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền trong giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

4. Quá trình giải quyết TTHC được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân. Các quy trình giải quyết TTHC được số hóa hiện đại theo hướng đơn giản hóa các thủ tục, lưu giữ sử dụng chung các dữ liệu, kết nối giải quyết trực tuyến TTHC theo quy định.

5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân ngoài quy định pháp luật.

6. Cán bộ, công chức, viên chức cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.

7. Đảm bảo tuân thủ sự chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã và của cơ quan có thẩm quyền; có sự phối hợp đồng bộ với các cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC. Tuân thủ các quy định của pháp luật có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

8. Nguyên tắc bấm số thứ tự:

a) Tổ chức, cá nhân đến giao dịch thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm phải bấm số thứ tự tại hệ thống lấy số tự động (hoặc nhận số tại quầy hướng dẫn đối với các trường hợp đặc biệt). Việc bấm số thứ tự phải đúng với lĩnh vực thủ tục hành chính cần giải quyết.

b) Một số chỉ được cấp cho một giao dịch/hồ sơ thủ tục hành chính duy nhất, số thứ tự chỉ có hiệu lực trong ngày, trường hợp hết giờ làm việc nhưng chưa đến số thứ tự thì tổ chức, cá nhân bấm lại số vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp cần giải quyết nhiều thủ tục, người dân thực hiện bấm số tương ứng với từng lĩnh vực; không hoán đổi, chuyển nhượng số thứ tự giữa các tổ chức, cá nhân. Trung tâm có quyền từ chối tiếp nhận nếu phát hiện có hành vi gian lận trong việc sử dụng số thứ tự.

c) Tổ chức, cá nhân cần theo dõi bảng điện tử hoặc loa gọi số để đến đúng quầy làm việc khi đến lượt. Quá thời gian gọi 03 lần mà không có mặt, số thứ tự sẽ bị hủy và phải thực hiện bấm số lại từ đầu.

d) Trung tâm ưu tiên phục vụ theo quy định pháp luật đối với các đối tượng: người cao tuổi, người khuyết tật, phụ nữ mang thai, người có công với cách mạng... Các trường hợp này liên hệ trực tiếp tại quầy hướng dẫn để được hỗ trợ.

đ) Nhân viên hướng dẫn có trách nhiệm hỗ trợ người dân trong quá trình bấm số, nhất là đối với các trường hợp không tự thao tác được.

e) Trường hợp hệ thống lấy số tự động gặp sự cố, việc tiếp nhận hồ sơ sẽ do nhân viên hướng dẫn điều tiết trực tiếp, bảo đảm trật tự, công khai, minh bạch.

Điều 4. Thời gian làm việc

1. Trung tâm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo ngày làm việc (trừ các ngày nghỉ theo quy định).

2. Thời gian làm việc

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Điều 5. Chế độ làm việc

1. Việc quản lý, điều hành công việc hàng ngày tại Trung tâm thực hiện theo chế độ Thủ trưởng.

2. Công chức, viên chức được phân công nhận nhiệm vụ tại Trung tâm thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao.

3. Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm thực hiện đúng theo thời gian quy định tại khoản 2 Điều 4 Quy chế này. Trường hợp đi công tác hoặc có lý do chính đáng vắng mặt phải báo cáo với Lãnh đạo Trung tâm và Trưởng phòng chuyên môn để bố trí người khác thay thế.

4. Trong giờ làm việc hành chính tại Trung tâm, các cán bộ, công chức, viên chức phải mặc đồng phục do Trung tâm quy định (trừ cán bộ, công chức, viên chức của những cơ quan có đồng phục của ngành theo quy định), đeo thẻ ngành, thẻ công chức, viên chức để thuận tiện trong giao dịch công tác; trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng các quy định về văn hóa công sở.

5. Việc họp, giao ban công việc của Trung tâm phải được bố trí vào thời điểm phù hợp, không được để ảnh hưởng đến giải quyết công việc của các tổ chức, cá nhân và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong giờ hành chính.

Điều 6. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

1. Tuân thủ nội quy, quy chế hoạt động của Trung tâm và hướng dẫn của công

chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm, có thái độ văn minh, hợp tác trong giao tiếp, không có hành vi gây mất trật tự, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của người khác hoặc cản trở hoạt động của Trung tâm.

2. Bám số thứ tự đúng quy định và chờ đến lượt giao dịch theo lĩnh vực thủ tục hành chính cần thực hiện.

3. Cung cấp đầy đủ, trung thực, chính xác các thông tin, giấy tờ cần thiết theo yêu cầu của thủ tục hành chính; không giả mạo giấy tờ, không lợi dụng để trục lợi.

4. Không gây ồn ào, không đưa tiền, quà hoặc lợi ích vật chất cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

Chương II

TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM

Điều 7. Vị trí, chức năng

1. Vị trí

a) Trung tâm là đơn vị hành chính có con dấu và tài khoản riêng; chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và quản lý về tổ chức, biên chế, hành chính của Ủy ban nhân dân xã. Đồng thời, chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

b) Trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công xã được đặt tại xã Hàm Thuận Bắc, tỉnh Lâm Đồng.

2. Chức năng

a) Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã Hàm Thuận Bắc và một số cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn xã Hàm Thuận Bắc bố trí công chức, viên chức đến thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc phối hợp giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân;

b) Hướng dẫn, giám sát, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức theo quy định; tham gia đề xuất các giải pháp nhằm cải cách TTHC, hiện đại hóa nền hành chính, trong đó tập trung đơn giản hóa TTHC và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong việc giải quyết TTHC, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm.

Điều 8. Nhiệm vụ, quyền hạn

1. Nhiệm vụ, quyền hạn chung thực hiện theo quy định tại khoản 1, Điều 8 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Ngoài các nhiệm vụ, quyền hạn trên, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hàm Thuận Bắc thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính theo thẩm quyền, xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi việc ứng dụng công nghệ thông tin tại Ủy ban nhân dân xã theo quy định tại khoản 2, Điều 8 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc, Phó Giám đốc và người làm việc tại Trung tâm

1. Giám đốc Trung tâm

Chỉ đạo điều hành chung mọi hoạt động của Trung tâm theo quy định, chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về hoạt động của Trung tâm.

2. Phó Giám đốc Trung tâm

a) Giúp Giám đốc quản lý, điều hành mọi hoạt động của Trung tâm theo quy định, chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và Giám đốc về toàn bộ hoạt động của Trung tâm.

b) Chỉ đạo xây dựng, tổ chức triển khai, điều hành thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính theo thẩm quyền, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi việc ứng dụng công nghệ thông tin tại Ủy ban nhân dân xã.

c) Được Giám đốc ủy quyền chủ trì các cuộc họp và tổ chức đánh giá kết quả công tác hàng tháng, quý năm của Trung tâm.

d) Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc Trung tâm phân công.

Điều 10. Nhiệm vụ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

1) Trực tiếp chỉ đạo việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại địa phương theo các quy định tại Nghị định 118/2025/NĐ-CP và quy chế tổ chức hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công;

2) Chịu trách nhiệm trước cơ quan hành chính nhà nước cấp trên về kết quả tiến độ, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền của địa phương;

3) Bảo đảm hạ tầng, trang thiết bị vận hành tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo quy định;

4) Kịp thời chấn chỉnh và xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức, có hành vi vi phạm quy định tại Nghị định này;

5) Xin lỗi cá nhân, tổ chức khi cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý vi phạm các quy định về những hành vi không được làm trong giải quyết thủ

tục hành chính quy định tại Nghị định 118/2025/NĐ-CP.

Điều 11. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, thời hạn làm việc của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm

1. Tiêu chuẩn

a) Có thâm niên công tác tối thiểu 02 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công theo dõi, có trình độ chuyên môn phù hợp, đáp ứng yêu cầu vị trí việc làm đối với cán bộ, công chức, viên chức;

b) Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng dịch vụ và nhân sự được ký kết đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính phải đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định của Chính phủ về hợp đồng đối với một số loại công việc trong cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập và theo hợp đồng được ký kết;

c) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao;

d) Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

2. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ và các quy định khác của pháp luật có liên quan;

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 hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần;

d) Tiếp nhận, số hóa, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; 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 để 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 với tình hình thực tế của địa phương.

e) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức, nhân viên trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

g) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật

tại cơ quan đã cử đến Bộ phận Một cửa;

h) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan.

3. Thời hạn làm việc

Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm: Không ít hơn 12 tháng và không nhiều hơn 36 tháng mỗi đợt, theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP trừ trường hợp quy định tại khoản 8, Điều 12 Nghị định số 118/NĐ-CP. Trong thời gian công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm, Giám đốc Trung tâm đánh giá nhận xét kết quả giải quyết TTHC và lẽ lối, thái độ làm việc. Kết quả đánh giá, nhận xét của Giám đốc Trung tâm là cơ sở để Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị xem xét cử người thay thế, khen thưởng hoặc có biện pháp xử lý chấn chỉnh theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Trách nhiệm của cơ quan cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm

1. Cử công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1, Điều 11 Quy chế này đến làm việc tại Trung tâm.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm.

3. Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

4. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Trung tâm về 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.

5. Cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính, niêm yết công khai đầy đủ tại Trung tâm.

6. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

7. Thống nhất với Trung tâm về số lượng, danh sách cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc; xây dựng và triển khai phương án bố trí nhân sự dự phòng hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc thẩm quyền quản lý của Trung tâm để bảo đảm việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ được thực hiện liên tục, không bị gián đoạn

trong trường hợp nhân sự được cử vắng mặt vì lý do nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác hoặc có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hồ sơ phát sinh. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được cử không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp, đơn vị chủ trì có trách nhiệm cử người khác thay thế theo đề nghị của Trung tâm.

8. Hàng tháng, quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính, các nghĩa vụ tài chính khác với Trung tâm (nếu có).

Điều 13. Trang thiết bị của Trung tâm

a) Căn cứ vào tính chất công việc và tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị và tiêu chuẩn, định mức về máy móc, thiết bị trang bị cho cơ quan nhà nước, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quyết định theo thẩm quyền về trang thiết bị, phương tiện làm việc của Trung tâm, đáp ứng nhu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

b) Tại Trung tâm: Bố trí khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với một hoặc một số lĩnh vực khác nhau, nghiên cứu bố trí quầy hướng dẫn hoặc quầy dành riêng cho người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy tính có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến; lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa có kết nối với cơ quan nhà nước cấp trên và trong toàn hệ thống; bố trí khu vực đặt các trang thiết bị: máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; các màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đánh giá mức độ hài lòng; thiết bị phục vụ số hóa hồ sơ, tài liệu; bố trí khu vực cung cấp dịch vụ hỗ trợ quy định tại điểm g khoản 1, Điều 8 Nghị định 118/2025/NĐ-CP.

Chương III

PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 14. Thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm

1. Trung tâm thực hiện việc tiếp nhận, đôn đốc, giám sát việc giải quyết và trả kết quả đã giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các đơn vị.

2. Trung tâm tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh.

Điều 15. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hàm Thuận Bắc;
2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật;
3. Trực tuyến tại cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 16. Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính

1. Nội dung hướng dẫn bao gồm:
 - a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC;
 - b) Thông tin về cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC;
 - c) Quy trình, thời hạn giải quyết TTHC;
 - d) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);
 - đ) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện TTHC khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố TTHC của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và công khai tại nơi giải quyết TTHC.

2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thông qua các cách thức sau:
 - a) Hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm;
 - b) Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;
 - c) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép;
 - d) Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;
 - đ) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết TTHC còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định tại khoản 1 Điều này hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có

thẩm quyền thì cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ TTHC hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

Điều 17. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 15 Nghị định 118/2025/NĐ-CP, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công kiểm tra tình trạng tài khoản định danh điện tử và xem xét tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ, cập nhật các bước thực hiện vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

a) Kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số định danh (hoặc số hộ chiếu hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và số định danh của tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thông qua việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống định danh và xác thực điện tử. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản định danh điện tử, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 01 cho công dân. Trường hợp ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính, tài khoản định danh điện tử được tạo lập là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền;

b) Kiểm tra dữ liệu điện tử của thành phần hồ sơ. Trường hợp các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính đã có dữ liệu điện tử bảo đảm giá trị pháp lý và có thể khai thác thông qua kết nối, chia sẻ giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin dùng chung, Cổng Dịch vụ công quốc gia thì tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử cho tổ chức, cá nhân.

Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành;

c) Kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại khoản 3, Điều 16 Nghị định 118/2025/NĐ-CP và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu

cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ, hẹn trả kết quả; sao chụp từng loại giấy tờ chuyển thành bản điện tử và dùng chữ ký số cá nhân được cấp để ký trên bản sao chụp điện tử, chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác với các nội dung theo bản giấy, cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 18 Nghị định 118/2025/NĐ-CP.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến tại cổng Dịch vụ công quốc gia, cổng Dịch vụ công quốc gia phản hồi tự động cho tổ chức, cá nhân để ghi nhận việc thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến và chuyển hồ sơ về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Trong vòng 02 giờ kể từ khi cổng Dịch vụ công quốc gia phản hồi cho tổ chức, cá nhân, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính có thông báo với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, người tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ trong một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền;

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, đúng quy định thì tiếp nhận và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 18 Nghị định 118/2025/NĐ-CP;

c) Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành. Việc thông báo được gửi đến tài khoản của tổ chức, cá nhân trên cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua chức năng gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn điện thoại tự động của cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính được tính từ thời điểm hồ sơ đã được tiếp nhận đầy đủ, hợp lệ và được thể hiện trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết

quả. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp 01 (một) Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định 118/2025/NĐ-CP và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 18. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, cán bộ, công chức, viên chức, tại Trung tâm Phục vụ hành chính công chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

2. Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày. Trường hợp chuyển hồ sơ thủ tục hành chính có chứa tài liệu, vật chứa bí mật nhà nước giữa các cơ quan qua dịch vụ bưu chính thì thực hiện qua Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước theo quy định tại Quyết định số 37/2021/QĐ-TTg ngày 18 tháng 12 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước.

3. Các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC theo dõi hồ sơ của đơn vị kể từ khi nhận bàn giao hồ sơ tại Trung tâm cho đến lúc chuyển trả kết quả về Trung tâm.

Thời gian cụ thể giao nhận hồ sơ từ lúc 7 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút, trong ngày làm việc.

Điều 19. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công cán bộ, công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Cán bộ, công chức, viên chức kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà Trung tâm Phục vụ hành chính công chuyên đến; bóc tách, cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử của giấy tờ trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc thành phần hồ sơ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị. Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải có tối thiểu các trường thông tin: Mã loại giấy tờ; số định danh của tổ chức, cá nhân, trường hợp cá nhân không có số định danh cá nhân thì phải bổ sung họ tên, năm sinh, ngày cấp, cơ quan cấp; tên giấy tờ; trích yếu nội dung chính của giấy tờ; thời hạn có hiệu lực; phạm vi có hiệu lực (nếu có). Các thông tin, dữ liệu khác được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Đối với thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

4. Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định phải thực hiện thẩm tra, xác minh hoặc lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình giải quyết.

a) Cán bộ, công chức, viên chức được phân công xử lý hồ sơ có trách nhiệm thực hiện việc thẩm tra, xác minh theo quy định. Quá trình thẩm tra, xác minh được lập thành hồ sơ, bảo đảm đầy đủ thông tin và được lưu vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp cần có sự tham gia của tổ chức, cá nhân để phục vụ việc thẩm tra, xác minh, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thông báo cụ thể về thời gian, địa điểm, thành phần và nội dung cần xác minh cho tổ chức, cá nhân qua tài khoản hoặc qua chức năng, gửi thư điện tử hoặc gửi tin

nhắn điện thoại tự động của công Dịch vụ công quốc gia;

b) Việc lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan được thực hiện theo phương thức gửi văn bản điện tử thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc văn bản giấy theo quy định pháp luật, trong đó nêu rõ nội dung, thời hạn lấy ý kiến và phương thức trả lời;

c) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được xin ý kiến bằng văn bản theo thời hạn quy định và chịu trách nhiệm về nội dung trả lời. Trường hợp quá thời hạn mà chưa có văn bản trả lời, cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ thông báo cho người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý theo quy định;

d) Toàn bộ quá trình thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến (bao gồm thông tin về cơ quan lấy ý kiến, cơ quan được lấy ý kiến, nội dung, thời hạn lấy ý kiến) và kết quả thực hiện (bao gồm kết quả thẩm tra, xác minh, kết quả trả lời của cơ quan, đơn vị liên quan) phải được số hóa, cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

5. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ cho Trung tâm Phục vụ hành chính công kèm theo thông báo bằng văn bản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ. Sau 15 ngày kể từ khi thông báo hoặc theo thời hạn quy định của pháp luật chuyên ngành, nếu tổ chức, cá nhân không hoàn thành việc hoàn thiện hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Trung tâm thực hiện đóng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

6. Đối với hồ sơ dự kiến quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản Trung tâm và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hện lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần. Thời gian hện lại tính theo tổng thời gian của các bước chưa thực hiện của quy trình nội bộ giải quyết TTHC.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Trung tâm điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 20. Tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan cùng cấp hành chính

a) Trung tâm tiếp nhận theo quy định tại Điều 17 Nghị định 118/2025/NĐ-CP, chuyển ngay hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền xử lý, chuyển thông tin về hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đến Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền để giám sát, đôn đốc, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ.

b) Cơ quan có thẩm quyền xử lý hồ sơ theo quy định tại Điều 19 Nghị định 118/2025/NĐ-CP và chuyển kết quả giải quyết đến Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

2. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan cùng cấp hành chính

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ giấy, hồ sơ điện tử được số hóa và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết ngay khi nhận được hồ sơ điện tử, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự đã xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Trung tâm nơi tiếp nhận hồ sơ để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính;

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Trung tâm chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Trung tâm nơi tiếp nhận hồ sơ để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 21. Dừng thực hiện thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính được yêu cầu dừng thực hiện thủ tục hành chính trong khoảng thời gian kể từ khi nhận được Giấy tiếp nhận và trả kết quả nộp hồ sơ hợp lệ cho đến trước khi cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ban hành quyết định giải quyết thủ tục hành chính hoặc có văn bản thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính; trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác. Việc trả lại hồ sơ giấy và phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

2. Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến thì được yêu cầu dừng hoặc điều chỉnh nội dung hồ sơ thông qua chức năng của cổng Dịch vụ công quốc gia kể từ thời điểm hệ thống tiếp nhận thành công đến trước khi cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ban hành quyết định giải quyết thủ tục hành chính hoặc có văn bản thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Việc trả lại hồ sơ giấy và phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh lưu đầy đủ trạng thái về việc xử lý hồ sơ và dừng thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 22. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả bản giấy và bản điện tử cho tổ chức, cá nhân, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

Khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính thành công, các hồ sơ, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì được sử dụng trong thực hiện các thủ tục hành chính khác của tổ chức, cá nhân.

2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Cán bộ, công chức, viên chức Trung tâm trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo thời gian, địa điểm, cách thức ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên cổng Dịch vụ công quốc gia, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được gắn mã số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

Mã số giấy tờ gồm hai thành phần là mã số định danh của cá nhân, tổ chức và mã loại giấy tờ, trong đó mã loại giấy tờ đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

5. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được Bộ phận Trung tâm thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

6. Việc lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật về dữ liệu.

Điều 23. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết TTHC, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thì công chức, cơ quan có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết TTHC thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan có

thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, đơn vị, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và pháp luật có liên quan.

Điều 24. Rà soát, cập nhật bổ sung TTHC và thực hiện các quy trình giải quyết TTHC

1. Các phòng, cơ quan chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công kịp thời phát hiện những quy định không phù hợp, những khó khăn, vướng mắc trong việc giải quyết TTHC để kịp thời đề xuất, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét, điều chỉnh.

2. Các phòng, cơ quan chuyên môn chủ động rà soát TTHC của cơ quan, đơn vị mình, trên cơ sở đó tham mưu báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, kiến nghị UBND tỉnh điều chỉnh, bổ sung kịp thời danh mục các TTHC tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo quy định hiện hành; rà soát, cập nhật bổ sung TTHC và xây dựng áp dụng quy trình giải quyết TTHC.

Điều 25. Mối quan hệ phối hợp

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch xã và Phó Chủ tịch xã kiêm Giám đốc Trung tâm. Lãnh đạo Trung tâm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch và Phó Chủ tịch kiêm Giám đốc Trung tâm để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Chủ tịch, Phó Chủ tịch kiêm Giám đốc Trung tâm về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

2. Trung tâm có mối quan hệ phối hợp với các Phòng của xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC theo Quy chế này và quy định của pháp luật hiện hành về trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương và theo phân công của UBND tỉnh.

CHƯƠNG IV

ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 26. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Các thông tin phục vụ đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được thu nhận thông qua một hoặc một số phương thức sau:

- a) Phiếu đánh giá thường xuyên và định kỳ;
- b) Thiết bị đánh giá điện tử;
- c) Chức năng đánh giá trực tuyến tại cổng Dịch vụ công quốc gia;
- d) Hệ thống camera giám sát tại Trung tâm;
- đ) Ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý, phản ánh trên giấy hoặc

điện tử;

- e) Các hình thức hợp pháp khác.

2. Các tiêu chí đánh giá của cơ quan có thẩm quyền về việc giải quyết thủ tục hành chính bao gồm:

- a) Công khai, minh bạch;
- b) Tiến độ, kết quả giải quyết;
- c) Số hóa hồ sơ;
- d) Cung cấp dịch vụ tuyến;
- đ) Mức độ hài lòng;
- e) Các tiêu chí khác theo quy định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

Điều 27. Xử lý kết quả đánh giá

1. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính được công khai tại cơ quan và trên trang thông tin điện tử của xã.

2. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của phòng chuyên môn tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

CHƯƠNG V

CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

Điều 28. Chế độ thông tin

Trung tâm thường xuyên trao đổi thông tin với phòng chuyên môn của xã có TTHC liên quan được thực hiện tại Trung tâm về tình hình tiếp nhận và giải quyết TTHC để đề xuất, kiến nghị các biện pháp nâng cao hiệu quả hoạt động trong giải quyết TTHC. Đồng thời, điều chỉnh những vấn đề tồn tại, khó khăn, vướng mắc, xử lý vi phạm (nếu có), đưa ra các giải pháp xử lý (nếu có) theo nguyên tắc tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC và phù hợp quy định.

Điều 29. Chế độ họp, báo cáo hoạt động của Trung tâm

1. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng của tháng (hoặc khi có yêu cầu đột xuất) Giám đốc, Phó giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC và các vấn đề liên quan báo cáo UBND xã, Chủ tịch UBND xã và thông báo về cơ quan, đơn vị có TTHC giải quyết tại Trung tâm.

2. Định kỳ hàng tháng, Trung tâm họp để đánh giá kết quả hoạt động. Định kỳ 06 tháng họp kiểm điểm công tác của cán bộ, công chức, viên chức làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hàng năm.

3. Trường hợp cần thiết, Trung tâm tổ chức họp với các cơ quan chức năng, đơn vị có liên quan để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

4. Ngoài ra, Trung tâm còn tổ chức các cuộc họp giao ban định kỳ và các cuộc họp khác theo Quy chế phối hợp giữa Trung tâm với các phòng chuyên môn thuộc UBND xã có TTHC liên quan được tiếp nhận tại Trung tâm.

Điều 30. Mối quan hệ công tác của Trung tâm

1. Đối với Chủ tịch UBND xã

a) Trung tâm chịu sự lãnh đạo, chỉ đạo trực tiếp của Chủ tịch UBND xã. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm báo cáo công tác với UBND xã, Chủ tịch UBND xã về tình hình và kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm;

b) Giám đốc Trung tâm báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

2. Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã và các cơ quan, đơn vị liên quan khác

a) Trung tâm có quan hệ với các phòng của xã và các cơ quan, đơn vị theo nguyên tắc phối hợp. Khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Trung tâm

nhưng có liên quan đến các cơ quan, đơn vị thì Trung tâm phải trao đổi trực tiếp hoặc có ý kiến bằng văn bản đối với các cơ quan, đơn vị đó;

b) Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp giải quyết các TTHC đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Trung tâm lý do giải quyết chậm hoặc không giải quyết TTHC tiếp nhận tại Trung tâm do Trung tâm chuyển đến. Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về việc giải quyết TTHC tại Trung tâm;

c) Các cơ quan, đơn vị cử công chức, viên chức chịu trách nhiệm quản lý kết quả công tác của cán bộ, công chức, viên chức trong thời gian cử đến làm việc tại Trung tâm; chủ trì, phối hợp với Trung tâm trong việc đánh giá, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ công tác đối với cán bộ, công chức, viên chức trong thời gian làm việc tại Trung tâm;

d) Các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát các TTHC thuộc ngành, lĩnh vực quản lý báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời bộ TTHC giải quyết tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

Điều 31. Phối hợp tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, hành vi hành chính

1. Trung tâm bố trí số điện thoại đường dây nóng, kết nối với các quầy giao dịch của các phòng chuyên môn có liên quan, công khai số điện thoại đường dây nóng kết hợp với địa chỉ hộp thư điện tử, phần mềm đánh giá, phiếu góp ý... để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC.

2. Sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, Trung tâm có trách nhiệm tổng hợp, xem xét xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo nguyên tắc:

a) Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến hoạt động, điều hành của Trung tâm, Trung tâm chủ trì giải quyết, có văn bản trả lời tổ chức, cá nhân theo quy định.

b) Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến trách nhiệm của các cơ quan có liên quan, Trung tâm chuyển đến các cơ quan xem xét, giải quyết theo thẩm quyền. Các cơ quan có liên quan có trách nhiệm trả lời bằng văn bản gửi đến tổ chức, cá nhân và gửi 01 bản báo cáo UBND xã thông qua Trung tâm để tổng hợp theo dõi.

CHƯƠNG VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 32. Kinh phí và cơ sở vật chất bảo đảm cho hoạt động của Trung tâm

1. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của Trung tâm được dự toán trong tổng kinh phí chi thường xuyên cho hoạt động quản lý nhà nước của địa phương hàng năm theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước và thực hiện cơ chế khoán chi từ nguồn phí, lệ phí thu được khi thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

2. Kinh phí đầu tư xây dựng, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin được chi theo quy định của pháp luật về đầu tư công và được thực hiện theo quy định của pháp luật về đấu thầu, xây dựng, công nghệ thông tin và pháp luật khác có liên quan.

3. Ngoài kinh phí do ngân sách nhà nước bảo đảm, Trung tâm được sử dụng các nguồn hợp pháp khác để thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý.

4. Kinh phí thực hiện việc áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức khác do các cơ quan, tổ chức đó tự bảo đảm.

Điều 33. Trách nhiệm thi hành

Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, Thủ trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc cần sửa đổi, bổ sung, Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm tổng hợp, đề xuất UBND xã báo cáo UBND tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.
