

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ LIÊN HƯƠNG

Số: 87 /QĐ-UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Liên Hương, ngày 18 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động
của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Liên Hương**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ LIÊN HƯƠNG

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 04/NQ-HĐND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Hội đồng nhân dân xã Liên Hương về việc thành lập các cơ quan chuyên môn và tổ chức hành chính thuộc Ủy ban nhân dân xã Liên Hương;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Liên Hương.

QUYẾT ĐỊNH:

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

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

Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã; 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 và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;
- Sở Nội vụ tỉnh Lâm Đồng;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT.UBND xã;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam xã;
- Công Thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

CHỦ TỊCH



Nguyễn Trường Sa

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ LIÊN HƯƠNG**

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

QUY CHẾ

**Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công
xã Liên Hương**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 87/QĐ-UBND ngày 18 / 7 /2025
của Ủy ban nhân dân xã Liên Hương)*

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 Liên Hương trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân xã Liên Hương.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. 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 Liên Hương.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Liên Hương, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (*viết tắt là Trung tâm*) xã Liên Hương (*bao gồm cả cán bộ, công chức, viên chức do cơ quan ngành dọc cử tới làm việc tại Trung tâm*).

3. 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.

4. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (*viết tắt là 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

1. 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.

2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo 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 đơn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đầy 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 TTHC 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 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 TTHC.

8. Nguyên tắc bấm số thứ tự:

a) Tổ chức, cá nhân đến giao dịch thực hiện TTHC 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 TTHC 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 huỷ 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 15 phút đến 11 giờ 30 phút;

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 15 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, người lao động 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, xác 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 công chức, viên chức, người làm việc tại Trung tâm.

5. Khi nhận kết quả giải quyết THHC tại Trung tâm phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp mất cần xuất trình giấy tờ tùy thân và cung cấp các thông tin liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính để được hỗ trợ.

6. Nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (*nếu có*) theo quy định.

7. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại các khoản 2, 3 Điều 5 Nghị định 118/2025/NĐ-CP này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

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 UBND 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 Liên Hương đặt tại số 01, Lê Quý Đôn, xã Liên Hương.

2. Chức năng

a) Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã Liên Hương và một số cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn xã Liên Hương 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 Liên Hương 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 cấp xã theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Nghị định số 118/2025/NĐ-P.

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

1. Giám đốc Trung tâm

a) Phụ trách chung và chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền về toàn bộ hoạt động của Trung tâm, đôn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết TTHC để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

b) Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có TTHC được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC của các cơ quan chuyên môn tại Trung tâm.

c) Giao nhiệm vụ cho cấp phó, công chức, viên chức thuộc quản lý của Trung tâm phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

d) Xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của công chức, viên chức được biết.

đ) Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC điều động hoặc rút công chức, viên chức đến Trung tâm hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc quyền quản lý của Trung tâm kịp thời khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hồ sơ phát sinh hoặc trường hợp công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

e) Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, công chức, viên chức xảy ra tại Trung tâm.

g) Quản lý, trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Trung tâm theo đúng quy định của pháp luật.

h) Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác được Chủ tịch UBND xã giao.

2. Phó Giám đốc Trung tâm

a) Phó Giám đốc Trung tâm do Chủ tịch UBND xã bổ nhiệm, là người giúp Giám đốc Trung tâm chỉ đạo một số lĩnh vực công tác do Giám đốc Trung tâm phân công và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và trước pháp luật về nhiệm vụ công tác được giao. Khi Giám đốc Trung tâm vắng mặt, Phó Giám đốc Trung tâm được Giám đốc ủy quyền điều hành các hoạt động của Trung tâm.

b) Điều hành hoạt động hàng ngày, ký các văn bản của Trung tâm theo sự phân công, uỷ quyền của Giám đốc Trung tâm. Chỉ đạo tổng hợp, tham mưu báo cáo định kỳ hoặc đột xuất tình hình hoạt động của Trung tâm.

c) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của công chức, viên chức tại Trung tâm và hàng tháng thông báo cho công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay công chức, viên chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

d) Quản lý hành chính, tài sản, cơ sở vật chất, trang thiết bị máy móc, hệ thống mạng, hạ tầng kỹ thuật tại Trung tâm. Trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Trung tâm theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính. Ủy quyền là chủ tài khoản thứ 2 của Trung tâm.

đ) Được uỷ quyền ký hợp đồng có thời hạn với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ hỗ trợ, nhân sự đáp ứng các điều kiện chuyên môn, nghiệp vụ để đảm nhiệm một số vị trí việc làm thuộc nhóm nghiệp vụ chuyên môn dùng chung trong hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

e) Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ Trung tâm.

g) Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm và của Chủ tịch UBND xã.

3. Công chức, viên chức, nhân viên thuộc quản lý của Trung tâm

- Thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn do Phó Giám đốc Trung tâm phân công; thực hiện nhiệm vụ lễ tân hướng dẫn, quản lý hành chính, quản trị mạng, quản lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm, trả kết quả giải quyết TTHC, thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật; đề xuất mua sắm, bổ sung các trang thiết bị phục vụ các cơ quan chức năng, tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tại Trung tâm; thực hiện công tác thông tin, báo cáo tổng hợp theo quy định;

- Thực hiện việc niêm yết công khai thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực UBND xã phụ trách đảm bảo đầy đủ, kịp thời, đúng quy định tại Trung tâm; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công trực tuyến;

- Tiếp nhận, 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 hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; giữ bí mật về mật khẩu tài khoản phần mềm quản lý được cấp, tuân thủ quy trình, hướng dẫn sử dụng. Trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật dẫn đến phần mềm quản lý ngừng hoạt động phải cập nhật thông tin ghi nhận việc xử lý bằng các phương tiện khác (ghi nhận bằng giấy tờ hoặc trên tệp văn bản) và cập nhật các thông tin đã xử lý vào hệ thống sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục;

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc uỷ quyền cho công chức tại Trung tâm giải quyết; đề nghị các cơ quan có thẩm quyền giải quyết và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

- Theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị liên quan thuộc lĩnh vực được phân công theo đúng quy trình được phê duyệt; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý các hồ sơ đến hoặc quá hạn giải quyết;

- Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm hoặc liên quan đến cán bộ, công chức và cơ

quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền đến tổ chức, cá nhân theo quy định;

- Tham mưu, đề xuất các giải pháp để đẩy mạnh cải cách hành chính; đôn đốc các cơ quan chức năng trong giải quyết thủ tục hành chính; chấp hành nghiêm chỉnh nội quy, quy chế của Trung tâm và các quy định của pháp luật hiện hành;

- Chịu trách nhiệm trước Phó Giám đốc, Giám đốc Trung tâm, Chủ tịch UBND xã về thực hiện các nhiệm vụ được giao; trong quá trình giải quyết công việc, nếu có vấn đề phát sinh ngoài thẩm quyền kịp thời báo cáo Phó Giám đốc Trung tâm để giải quyết hoặc báo cáo Chủ tịch UBND xã giải quyết theo quy định.

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 số 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, nhân viên có hành vi vi phạm quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP;

5. Xin lỗi cá nhân, tổ chức khi cán bộ, công chức, viên chức thộc 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 số 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 số 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 TTHC;

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 hoá, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết TTHC 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 TTHC cho tổ chức, cá nhân;

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; 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 TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế tại 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 làm việc tại Trung tâm;

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 này số 118/2025/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 lề 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 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP 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. Thông 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).

9. Phối hợp với người đứng đầu Trung tâm đánh giá, nhận xét công chức, viên chức về quá trình công tác tại Trung tâm theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

10. Đối với các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ cử nhân sự đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các nội dung tại hợp đồng dịch vụ.

Điều 13. Trang thiết bị của Trung tâm

1. 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;

2. 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 chia thành từng quầy tương ứng với một hoặc một số lĩnh vực khác nhau, 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 Trung tâm 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; nghiên cứu 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, bao gồm:

a) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

b) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh;

c) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương.

d) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các Bộ, ngành giao cho địa phương tiếp nhận.

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

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính:

1. Trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Liên Hương;

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 thủ tục hành chính;

b) Thông tin về cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính;

c) Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính;

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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính.

2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thông qua các cách thức sau:

- a) Hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- 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.

2. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính 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 số 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, 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; 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 số 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, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và 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 số 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 số 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 số 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, nhân viên 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.

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 chuyển 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 cho Trung tâm Phục vụ hành chính công 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. 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 không cùng cấp hành chính

a) Trung tâm tiếp nhận theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 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 trong 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 số 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 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, nhân viên 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. Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính, tổ chức, cá nhân kiểm tra nội dung kết quả giải quyết. Trường hợp phát hiện ra sai sót, nếu lỗi thuộc về công chức cơ quan có thẩm quyền thì Bộ phận Trung tâm chuyển lại hồ sơ, kết quả và thông tin về sai sót đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết để đính chính, chậm nhất trong vòng 03 ngày làm việc chuyển lại kết quả cho Bộ phận Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân. Công chức, viên chức cơ quan có thẩm quyền phải chịu chi phí liên quan đến đính chính theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính 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, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, 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.

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

Các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền phân công rõ trách nhiệm cho các cá nhân, bộ phận phụ trách việc rà soát TTHC định kỳ hoặc khi có thay đổi về pháp luật. Việc rà soát này bao gồm kiểm tra tính hợp pháp, hợp lý, tính khả thi của TTHC, cũng như đánh giá tác động của TTHC đối với người dân và doanh nghiệp. Việc rà soát, cập nhật, bổ sung TTHC và thực hiện quy trình giải quyết TTHC cần được thực hiện thường xuyên, liên tục để đảm bảo tính hiệu quả và phù hợp với thực tế.

Điều 25. Môi quan hệ phối hợp

1. Đối với các sở, ngành

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra về chuyên môn nghiệp vụ của các sở, ban, ngành liên quan; thực hiện báo cáo theo quy định về kết quả công tác của Trung tâm, kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc trong công tác chuyên môn, đồng thời kiến nghị, đề xuất với sở, ban, ngành biện pháp tháo gỡ, khắc phục.

2. Đối với UBND xã

Trung tâm Phục vụ hành chính công chịu sự lãnh đạo, chỉ đạo trực tiếp và toàn diện của UBND xã về toàn bộ công tác theo chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm. Theo định kỳ phải báo cáo với Lãnh đạo UBND xã về nội dung công tác của Trung tâm và đề xuất các biện pháp giải quyết công tác chuyên môn trong quản lý nhà nước thuộc lĩnh vực liên quan.

3. Đối với các cơ quan chuyên môn khác thuộc UBND xã

Thực hiện mối quan hệ hợp tác và phối hợp trên cơ sở bình đẳng theo chức năng, nhiệm vụ, dưới sự điều hành chung của UBND xã, nhằm đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ chính trị, kế hoạch kinh tế - xã hội của xã. Trong trường hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ trì phối hợp giải quyết công việc, nếu chưa nhất trí với ý kiến của Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn khác, Giám đốc Trung tâm tập hợp các ý kiến và trình Chủ tịch UBND xã xem xét, quyết định.

4. Đối với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các đơn vị sự nghiệp, các ban, ngành, đoàn thể, các tổ chức xã hội của xã

Khi Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, các đơn vị sự nghiệp, các ban, ngành, đoàn thể, các tổ chức xã hội của xã có yêu cầu, kiến nghị các vấn đề thuộc chức năng của Trung tâm Phục vụ hành chính công, Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm trình bày, giải quyết hoặc trình UBND xã giải quyết các yêu cầu đó theo thẩm quyền.

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 trực 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 công chức.

CHƯƠNG V

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

Điều 28. Chế độ thông tin

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện việc cập nhật, trao đổi thông tin thường xuyên với các bộ phận chuyên môn, cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính.

2. Thực hiện niêm yết công khai, đầy đủ, rõ ràng các thủ tục hành chính, biểu mẫu, quy trình, thời gian giải quyết, phí/lệ phí (nếu có), địa chỉ, số điện thoại liên hệ tại Trung tâm và trên Cổng Dịch vụ công.

3. Cập nhật thông tin hồ sơ lên hệ thống phần mềm một cửa điện tử bảo đảm kịp thời, chính xác, phục vụ việc tra cứu, giám sát tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

4. Đảm bảo bảo mật thông tin của tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật.

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*), Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm tổng 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 hằng tháng, Trung tâm họp để đánh giá kết quả hoạt động. Định kỳ 06 tháng họp kiểm điểm công tác của công 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 UBND xã có TTHC được tiếp nhận tại Trung tâm.

Điều 30. Mối quan hệ công tác của Trung tâm

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch UBND xã, 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; 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.

2. Trung tâm quan hệ với các cơ quan, đơn vị, địa phương 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 ý kiến bằng điện thoại, trực tiếp hoặc bằng văn bản đối với các cơ quan, đơn vị đó.

3. Giám đốc Trung tâm nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức, viên chức, nhân viên trong thời gian được cử đến làm việc tại Trung tâm theo Quy chế tổ chức, hoạt động của Trung tâm được UBND xã phê duyệt. Các cơ quan, đơn vị bố trí công chức, viên chức, nhân viên phối hợp với Trung tâm giải quyết trong những trường hợp công chức, viên chức, nhân viên của cơ quan, đơn vị đang làm việc tại Trung tâm nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định.

4. Trung tâm là đầu mối phục vụ tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện thủ tục hành chính; phối hợp chặt chẽ với các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã, các đơn vị có liên quan để đảm bảo việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ đúng quy định.

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

1. Trung tâm có trách nhiệm tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính không phù hợp, không rõ ràng, gây khó khăn trong thực hiện hoặc hành vi chậm trễ, thiếu trách nhiệm, gây phiền hà của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong giải quyết TTHC.

2. Các hình thức phản ánh, kiến nghị

- Gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- Gọi điện thoại đến đường dây nóng hoặc số điện thoại tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cơ quan nhà nước.

- Điền vào phiếu lấy ý kiến được cung cấp tại các cơ quan, đơn vị hành chính.

- Gửi qua Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công của các bộ, ngành, địa phương.

- Một số cơ quan, đơn vị đã thiết lập hệ thống riêng để tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị.

3. Quy trình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

- Cơ quan nhà nước có thẩm quyền có trách nhiệm tiếp nhận đầy đủ, kịp thời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

- Phản ánh, kiến nghị được phân loại theo mức độ, tính chất để có phương án xử lý phù hợp.

- Cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, đánh giá nội dung phản ánh, kiến nghị, xem xét tính hợp pháp, hợp lý, tính khả thi của quy định, hành vi bị phản ánh.

- Căn cứ vào kết quả nghiên cứu, đánh giá, cơ quan có thẩm quyền đưa ra quyết định xử lý phù hợp, có thể là sửa đổi, bổ sung quy định, chấn chỉnh hành vi hoặc có giải thích, hướng dẫn cụ thể.

- Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được công khai để đảm bảo tính minh bạch, tạo điều kiện cho người dân, tổ chức theo dõi, giám sát.

- Hồ sơ phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý được lưu trữ theo quy định của pháp luật.

4. Trách nhiệm của cơ quan, công chức

- Hướng dẫn, hỗ trợ cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị.

- Không chậm trễ, gây khó khăn, phiền hà cho người dân, tổ chức trong quá trình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị.

- Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

- Đảm bảo tính công khai, minh bạch trong quá trình tiếp nhận, xử lý.

- Cập nhật thông tin, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.



- Tổng hợp, báo cáo UBND cấp xã và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.
- Theo dõi, đôn đốc và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị đến người dân (nếu có yêu cầu).

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 bảo đảm cho hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước hằng năm, do UBND xã lập dự toán trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định của Luật Ngân sách Nhà nước.

2. Kinh phí bao gồm

- Chi thường xuyên phục vụ hoạt động tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính.

- Chi hỗ trợ cho công chức, viên chức, nhân viên, người lao động trực tiếp làm việc tại Trung tâm.

- Chi cho các hoạt động truyền thông, tuyên truyền, niêm yết, hướng dẫn thủ tục hành chính.

- Chi mua sắm trang thiết bị, vật tư văn phòng phẩm phục vụ tiếp công dân.

- Chi bảo trì, sửa chữa hệ thống công nghệ thông tin, phần mềm một cửa, camera, máy móc liên quan.

- Trung tâm được tiếp nhận các nguồn tài trợ, hỗ trợ hợp pháp khác để phục vụ hoạt động theo đúng quy định của pháp luật.

3. Cơ sở vật chất, trang thiết bị

- Trung tâm được bố trí địa điểm làm việc riêng biệt, thuận tiện cho người dân đến liên hệ công tác.

- Trang thiết bị tối thiểu bao gồm:

- + Bàn tiếp nhận, trả kết quả, hướng dẫn.

- + Máy vi tính kết nối mạng nội bộ và internet.

- + Màn hình hiển thị kết quả.

- + Màn hình cảm ứng.

- + Máy in, máy photocopy, máy scan.

- + Thiết bị bóc số tự động, hệ thống camera giám sát.

- + Hộp thư góp ý, bảng niêm yết công khai TTHC, bảng công khai các thủ tục hành chính khác.

- + Trang bị đầy đủ phần mềm một cửa điện tử, phần mềm dịch vụ công và các phần mềm chuyên ngành khác phục vụ hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC.

UBND xã có trách nhiệm bảo đảm cơ sở vật chất cho Trung tâm hoạt động hiệu quả, đúng mục tiêu cải cách hành chính phục vụ Nhân dân.

Điều 33. Trách nhiệm thi hành

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chịu trách nhiệm tổ chức triển khai, chỉ đạo thực hiện Quy chế này; phân công cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tham gia hoạt động tại Trung tâm đảm bảo hiệu quả, đúng quy định.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm

- Nắm vững và thực hiện đúng các nội dung quy định tại Quy chế này;
- Thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ, văn hóa ứng xử khi tiếp công dân;
- Phối hợp chặt chẽ với các bộ phận chuyên môn trong tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính;
- Tham gia đầy đủ các cuộc họp, tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ theo yêu cầu.

3. Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã có trách nhiệm

- Phối hợp với Trung tâm trong việc giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn;
- Cử cán bộ đầu mối phối hợp cập nhật tình trạng hồ sơ, xử lý phản ánh, kiến nghị;
- Chịu trách nhiệm về chất lượng, tiến độ xử lý hồ sơ trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cá nhân, đơn vị phản ánh về UBND xã (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) để xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tiễn và quy định pháp luật./.



TỜ TRÌNH

**Về việc đề nghị ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của
Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Liên Hương**

Căn cứ Nghị quyết số 1671/NQ-UVTVQH15 ngày 16/6/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của tỉnh Lâm Đồng năm 2025;

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

Căn cứ Công văn số 85/UBND-HCC ngày 10/7/2025 của UBND tỉnh Lâm Đồng về việc xây dựng Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;

Căn cứ Nghị quyết số 04/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của Hội đồng nhân dân xã Liên Hương về việc thành lập các cơ quan chuyên môn và tổ chức hành chính thuộc Ủy ban nhân dân xã Liên Hương;

Trung tâm Phục vụ hành chính công xây dựng dự thảo Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm và tổ chức lấy ý kiến góp ý trong tập thể lãnh đạo, công chức, các phòng ban chuyên môn thuộc UBND xã.

Sau khi thực hiện xong việc lấy ý kiến, Trung tâm Phục vụ hành chính công hoàn chỉnh dự thảo Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm (đính kèm) gửi Văn phòng HĐND & UBND xã xem, trình Ủy ban nhân dân xã quyết định./.

Nơi nhận:

- Văn phòng HĐND & UBND xã;
- Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ HCC;
- Lưu: VT, TTPVHCC.



Nguyễn Thị Cúc Lệ