

Số: /QĐ-UBND

Ba Đình, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động
của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ba Đình

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ BA ĐÌNH

- Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;
- Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 22/6/2023;
- Căn cứ Nghị định số: 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2026 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;
- Căn cứ Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ Quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và UBND xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;
- Căn cứ Nghị quyết số: 04/ NQ - TTHĐND ngày 01/7/2025 của Hội đồng nhân dân xã Ba Đình về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Theo đề nghị của Văn phòng Ủy ban nhân dân xã Ba Đình.

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 Ba Đình.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

Điều 3. Văn phòng UBND, trưởng các phòng, ban, ngành, đoàn thể, các cán bộ, công chức và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT PVHCC Tỉnh Thanh Hóa;
- BTV Đảng ủy, TT HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Đào Ngọc Đức

QUY CHẾ
TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG XÃ BA ĐÌNH
(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025
của Ủy ban nhân dân xã Ba Đình)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ba Đình (sau đây gọi tắt là Trung tâm), mối quan hệ phối hợp giữa các cơ quan có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã, các đơn vị được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn xã.

2. Đối tượng áp dụng

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã.
- Các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương (nếu có).
- Cán bộ, công chức, viên chức, lao động hợp đồng, công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.
- Các tổ chức, cá nhân thực hiện các TTHC tại Trung tâm.
- 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.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *TTHC* là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan Nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân.

2. *Trình tự thực hiện* là thứ tự các bước tiến hành của đối tượng và cơ quan thực hiện TTHC trong giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân.

3. *Hồ sơ* là những loại giấy tờ mà đối tượng thực hiện TTHC cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC trước khi cơ quan thực hiện TTHC giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân.

4. *Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC* là quá trình chuyển đổi thông tin đang được thể hiện trên giấy trong thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC sang dữ liệu điện tử.

5. *Hồ sơ hợp lệ* là hồ sơ có đủ giấy tờ theo quy định của pháp luật và nội dung các giấy tờ đó được kê khai đầy đủ theo quy định của pháp luật.

6. *Hồ sơ không hợp lệ* là hồ sơ không có đủ giấy tờ hợp pháp, hoặc đủ nhưng nội dung không được khai đúng, khai đủ theo quy định của pháp luật và quy định về lệ phí (nếu có).

7. *Hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết* là hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm.

8. *Hệ thống thông tin giải quyết TTHC* được tạo thành trên cơ sở xây dựng tập trung, thống nhất Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh để tiếp nhận, giải quyết, theo dõi, đánh giá chất lượng thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân các cấp.

9. *Ngày làm việc* là các ngày trong tuần từ thứ Hai đến thứ Sáu, trừ những ngày nghỉ quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc làm việc

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan, đơn vị có chức năng bố trí cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đến thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC liên quan đến tổ chức, cá nhân. Trung tâm không thay mặt các cơ quan, đơn vị có chức năng để giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân.

2. Trung tâm và các cơ quan, đơn vị có chức năng phải chủ động phối hợp chặt chẽ, thực hiện nghiêm túc, đồng bộ, đúng quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC trong danh mục TTHC đã được cấp có thẩm quyền công bố, phê duyệt tiếp nhận, giải quyết tại Trung tâm, bảo đảm việc giải quyết công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch.

3. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm được cấp tài khoản (*account*) để truy cập phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và có trách nhiệm cập nhật đầy đủ các nội dung liên quan đến giải quyết TTHC vào phần mềm theo quy định. Trong trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật khi vận hành phần mềm một cửa điện tử, cán bộ, công chức tiếp nhận TTHC có trách nhiệm báo cáo với lãnh đạo Trung tâm, đồng thời cập nhật thông tin tạm thời ghi nhận việc xử lý bằng các phương tiện khác (*ghi nhận bằng giấy tờ hoặc trên tệp tin văn bản,...*) và cập nhật các thông tin đã xử lý vào hệ thống ngay sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục.

4. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, cán bộ, công chức tại Trung tâm phải có thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với tổ chức, cá nhân; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền. Nếu vi phạm, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định.

5. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét đề nghị khen thưởng theo quy định.

Điều 4. Chế độ làm việc

1. Trung tâm làm việc theo chế độ Thủ trưởng.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được phân công nhận nhiệm vụ tại Trung tâm phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao, chấp hành đúng nội quy và quy chế hoạt động của Trung tâm.

3. Đối với các văn bản thuộc thẩm quyền tham mưu của Trung tâm, công chức được giao nhiệm vụ phải chuẩn bị hồ sơ bao gồm từ việc xử lý văn bản đến, soạn thảo và trình ký văn bản, chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm về nội dung và thể thức văn bản đã trình ký.

4. Văn thư có trách nhiệm thực hiện việc in sao, đóng dấu, phát hành văn bản; trình, chuyển giao văn bản đến; quản lý lưu trữ Văn bản, hồ sơ tài liệu liên quan; quản lý Sổ đăng ký văn bản; quản lý, sử dụng con dấu của Trung tâm, con dấu khác và thiết bị lưu khóa bí mật theo quy định.

5. Cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định; trường hợp vắng mặt phải báo cáo Giám đốc Trung tâm trước 01 ngày làm việc (*trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước*). Giám đốc Trung tâm bố trí nhân sự thay thế theo danh sách nhân sự dự phòng đã được phê duyệt, không làm ảnh hưởng đến việc giải quyết TTHC của cá nhân, tổ chức.

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

7. Việc họp, giao ban công việc của Trung tâm được bố trí vào thời điểm phù hợp, không ảnh hưởng đến việc giải quyết TTHC của các tổ chức, cá nhân trong giờ hành chính.

Điều 5. Thời gian làm việc

Thời gian Trung tâm tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả TTHC vào các ngày làm việc, từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần (*không kể ngày nghỉ theo quy định*).

* Mùa hè:

Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.

Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

* Mùa đông:

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 6. Những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC tại Trung tâm

1. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC;

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật;

c) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện TTHC;

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

đ) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết TTHC hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

e) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Trung tâm (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác);

g) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết TTHC;

h) Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;

i) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết TTHC;

b) Cản trở việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC;

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

đ) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

g) Các hành vi không được làm của tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC trên môi trường điện tử thực hiện theo khoản 3, Điều 5 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP;

h) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cản trở quá trình giải quyết TTHC;

b) Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện TTHC;

c) Các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Trung tâm

1. Quyền của tổ chức, cá nhân:
 - a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;
 - b) Sau khi được hướng dẫn lập hồ sơ đầy đủ có quyền lựa chọn nơi giải quyết TTHC tại: Trung tâm Phục vụ hành chính công hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.
 - c) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong TTHC;
 - d) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của TTHC;
 - đ) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;
 - e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.
2. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân:
 - a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;
 - b) Khi nhận kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm phải có giấy tờ tùy thân và Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay phải có giấy ủy quyền theo quy định của pháp luật;
 - c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Quy chế này; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;
 - d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.
3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC không được thực hiện các hành vi sau đây:
 - a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết TTHC;
 - b) Cản trở việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân;
 - c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC;
 - d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mao danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;
 - đ) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;
 - e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của

công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

g) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

TỔ CHỨC CỦA TRUNG TÂM VÀ NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA TẬP THỂ VÀ CÁ NHÂN

Điều 8. Tổ chức của Trung tâm

1. Trung tâm có 01 Giám đốc, 01 Phó Giám đốc, 06 công chức. Giám đốc và Phó Giám đốc Trung tâm do Chủ tịch UBND xã quyết định bổ nhiệm, miễn nhiệm theo quy định của pháp luật.

2. Trung tâm có các Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ, gồm:

a) Bộ phận tiếp nhận và giải quyết TTHC: Là cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm;

b) Bộ phận Hành chính - Tổng hợp; hỗ trợ, công nghệ thông tin; thu phí, lệ phí và trả kết quả giải quyết TTHC do công chức Trung tâm kiêm nhiệm;

3. Nhiệm vụ cụ thể của từng bộ phận chuyên môn, công chức do Giám đốc Trung tâm phân công theo quy định.

Điều 9. Nhiệm vụ của Trung tâm

1. Niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ, rõ ràng toàn bộ các thông tin, quy định về thực hiện TTHC, mức thu phí, lệ phí (*nếu có*); thời gian giải quyết các loại công việc; quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ; trách nhiệm của các bộ phận, tổ chức, cá nhân liên quan; địa chỉ tiếp nhận, phản ánh kiến nghị về TTHC.

2. Hướng dẫn thực hiện TTHC; tiếp nhận, số hóa hồ sơ TTHC; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; theo dõi, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (*nếu có*) theo quy định. Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Trung tâm thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

3. 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 TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày, các TTHC được giao hoặc ủy quyền cho công chức, viên chức tại Trung tâm giải quyết; thông tin, tuyên truyền, hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp tham gia thực hiện các dịch vụ công trực tuyến.

4. Tiếp nhận, kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ hồ sơ của tổ chức, cá nhân theo quy định; chuyển hồ sơ của cá nhân, tổ chức khi đủ điều kiện đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ; hướng dẫn bổ sung hồ sơ nếu hồ sơ chưa đủ điều kiện; trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Trung tâm thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

5. Chủ trì theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết các TTHC theo đúng chức năng, nhiệm vụ đảm bảo tiến độ và thời hạn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

6. Tiếp nhận, xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của các tổ chức, cá nhân đối với

những nội dung liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức tại Trung tâm theo quy định; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân có liên quan.

7. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện những công việc có liên quan trong quá trình giải quyết các TTHC liên thông; phối hợp tổ chức trao đổi công tác nghiệp vụ; tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm.

8. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để nghiên cứu các quy định của Nhà nước về cải cách hành chính, báo cáo đề xuất với Ủy ban nhân dân xã việc điều chỉnh, sửa đổi, thay thế, bổ sung danh mục, quy trình và các nội dung liên quan khác trong việc giải quyết TTHC tại Trung tâm. Phối hợp trong công tác đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

9. Đề xuất với cơ quan có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC; tích hợp dữ liệu hoạt động, thực hiện công tác an toàn thông tin, an ninh mạng và một số nội dung khác trong phạm vi hoạt động của Trung tâm.

10. Quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm theo quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết TTHC, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Trung tâm. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo định kỳ hàng tuần, tháng, quý, năm và đột xuất theo quy định.

11. Theo dõi, đôn đốc, đánh giá cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm.

12. Thực hiện một số nhiệm vụ khác khi được cấp trên giao.

Điều 10. Quyền hạn của Trung tâm

1. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định.

2. Được đề nghị các cơ quan chức năng và các cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu liên quan để phục vụ cho công tác giải quyết thủ tục, hồ sơ; được yêu cầu các cơ quan chức năng báo cáo thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết các TTHC cho các tổ chức, cá nhân.

3. Lãnh đạo và công chức có liên quan của Trung tâm được tham dự các phiên họp định kỳ, đột xuất của Ủy ban nhân dân xã và các cuộc họp của lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã bàn về cải cách TTHC và theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân xã, để kịp thời nắm bắt thông tin, phục vụ công tác.

4. Đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng thông tin và phần mềm ứng dụng của cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này.

5. Đề xuất việc đổi mới, cải tiến hồ sơ, thủ tục, quy trình và thời gian giải quyết TTHC, nâng cao chất lượng phục vụ, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền về tổ chức hoạt động của Trung tâm.

6. Được hưởng đầy đủ các chế độ, chính sách theo quy định hiện hành.

7. Theo dõi, giám sát, đôn đốc tiến độ giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị theo đúng quy trình và thời gian quy định thông qua phần mềm một cửa điện tử. Chủ động trao đổi với các cơ quan, đơn vị trực tiếp xử lý, giải quyết TTHC nhằm tháo gỡ vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết TTHC; phối hợp làm rõ nguyên nhân các trường hợp giải quyết TTHC chậm so với quy định trước khi có Văn bản báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã (nếu cần thiết).

8. Theo dõi, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức công tác tại Trung tâm trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, Quy chế của Trung tâm và đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng hoặc kỷ luật theo quy định.

9. Chủ động báo cáo, đề xuất việc thay thế công chức, viên chức vi phạm Quy chế làm việc, quy trình giải quyết TTHC hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.

Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc, Phó Giám đốc.

1. Giám đốc Trung tâm:

a) Giám đốc là người đứng đầu Trung tâm; chỉ đạo và điều hành toàn diện các hoạt động của Trung tâm; chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân xã và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm;

b) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc tại Trung tâm; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với UBND xã thay công 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;

c) Ký các loại văn bản liên quan hoạt động của Trung tâm theo quy định và chịu trách nhiệm về nội dung các văn bản nêu trên;

d) Kiểm tra, đôn đốc các cơ quan chức năng và đơn vị có liên quan đến giải quyết các TTHC để đảm bảo thời gian theo quy định; báo cáo và đề xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không đảm bảo thời gian quy định;

đ) Chủ trì việc họp, giao ban công việc của Trung tâm theo Quy chế này và Quy chế làm việc của UBND xã; tổng hợp, báo cáo tình hình giải quyết công việc của Trung tâm theo quy định;

e) Có trách nhiệm báo cáo kịp thời với Ủy ban nhân dân xã những vấn đề khó khăn, vướng mắc liên quan đến thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm và các công việc tại Trung tâm, đề xuất biện pháp giải quyết;

g) Đề xuất với Ủy ban nhân dân xã những giải pháp đẩy mạnh cải cách hành chính tại tỉnh để nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm;

h) Quản lý, đề xuất, 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 TTHC, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC;

k) Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Trung tâm; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc tại Trung tâm;

l) 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, cán bộ, công chức xảy ra tại Trung tâm;

2. Phó Giám đốc Trung tâm

a) Giúp Giám đốc Trung tâm chỉ đạo, phụ trách một số lĩnh vực công tác do Giám đốc phân công, chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và trước pháp luật về các nhiệm vụ công tác được giao;

b) Kiểm tra, đôn đốc các công chức thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao. Báo cáo Giám đốc Trung tâm về kết quả công tác được giao phụ trách tại cuộc họp định kỳ hoặc những vấn đề đột xuất, vướng mắc cần xin ý kiến của Chủ tịch UBND xã để kịp thời chỉ đạo giải quyết;

c) Được ủy quyền điều hành hoạt động của Trung tâm khi Giám đốc Trung tâm phân công;

d) Thực hiện nhiệm vụ khác theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm.

Điều 12. Nhiệm vụ, quyền hạn của các Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ

1. Nhiệm vụ, quyền hạn chung

a) Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật và các quy định của Quy chế này;

b) Chấp hành nghiêm chỉnh Nội quy, Quy chế, quy định của Trung tâm và các quy định của pháp luật hiện hành. Chịu sự quản lý, chỉ đạo, điều hành, phân công, đôn đốc nhiệm vụ của lãnh đạo Trung tâm trong thời gian làm việc tại Trung tâm. Trong giờ làm việc, cán bộ, công chức phải đeo thẻ (phù hiệu) theo quy định;

c) Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc theo quy định của pháp luật; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ; được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ theo quy định hiện hành;

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

2. Bộ phận Hành chính - Tổng hợp; hỗ trợ, công nghệ thông tin; Thu phí, lệ phí và trả kết quả

a) Thực hiện nhiệm vụ lễ tân, hướng dẫn, quản lý hành chính, theo dõi hệ thống mạng, theo dõi nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm theo quy định của pháp luật; đề xuất mua sắm, bổ sung các trang thiết bị phục vụ các hoạt động của Trung tâm;

b) Thực hiện công tác thông tin, báo cáo tổng hợp theo quy định;

c) Theo dõi, đôn đốc việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, luân chuyển, giải quyết hồ sơ TTHC theo đúng quy trình quy định; phối hợp với các đơn vị, cá nhân

liên quan tham mưu cho Giám đốc Trung tâm xử lý, giải quyết kịp thời các ý kiến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo liên quan đến hoạt động của Trung tâm;

d) Thu phí, lệ phí và trả kết quả giải quyết TTHC (*nếu có*) theo quy định của pháp luật;

đ) Tham mưu cho Giám đốc Trung tâm đề xuất các giải pháp đẩy mạnh cải cách hành chính; đôn đốc các cơ quan chức năng trong giải quyết TTHC;

e) Trong quá trình giải quyết công việc được giao, nếu có phát sinh, kịp thời báo cáo lãnh đạo Trung tâm để giải quyết theo quy định;

g) Chịu trách nhiệm trước lãnh đạo Trung tâm và trước pháp luật về thực hiện nhiệm vụ được giao.

3. Bộ phận Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC:

a) Thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, 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.

Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC phải 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. 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 một cửa điện tử cấp tỉnh;

b) Chủ động nghiên cứu cập nhật những quy định của pháp luật để tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; kịp thời phát hiện, báo cáo, đề xuất kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền 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 của bộ, ngành, địa phương;

c) Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, giao tiếp ứng xử với tổ chức, cá nhân phải có thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác;

d) Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đang làm việc tại Trung tâm nghỉ ốm, nghỉ phép, đi công tác, đi đào tạo, bồi dưỡng hoặc vì lý do đột xuất khác, phải báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chủ quản để cử người khác làm nhiệm vụ thay trong thời gian nghỉ; đồng thời báo cáo Lãnh đạo Trung tâm để theo dõi, quản lý.

Chương IV

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 13. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Cá nhân, tổ chức có nhu cầu giải quyết TTHC thuộc Bộ TTHC đã được Chủ tịch UBND xã ban hành đưa vào thực hiện tại Trung tâm trực tiếp đến liên hệ, nộp hồ sơ tại Trung tâm hoặc gửi qua đường bưu điện tới Trung tâm (*thời hạn nhận được xác định theo dấu ngày đến của bưu điện*) hoặc nộp trực tuyến đối với những TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Công chức khi tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính chính xác và đầy đủ của hồ sơ; quét (*scan*), số hóa, 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.

3. Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Công chức phải tiếp nhận hồ sơ; viết giấy biên nhận hồ sơ, trong đó có hẹn ngày trả kết quả; giao Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả có đầy đủ thông tin cho người nộp hồ sơ hoặc gửi qua đường bưu chính (*nếu hồ sơ được gửi qua đường bưu chính*), hoặc gửi vào tài khoản trực tuyến hoặc địa chỉ thư điện tử mà người nộp hồ sơ đã đăng ký (*nếu hồ sơ được nộp trực tuyến*) và cập nhật vào phần mềm theo dõi hồ sơ.

4. Trường hợp TTHC 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, công chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Trường hợp hồ sơ chưa chính xác, chưa đầy đủ theo quy định: Hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ bổ sung đầy đủ, chính xác; lập Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, giao cho người nộp hồ sơ hoặc gửi qua đường bưu chính (*nếu hồ sơ gửi qua dịch vụ bưu chính*), hoặc gửi vào tài khoản trực tuyến hoặc địa chỉ thư điện tử mà người nộp hồ sơ đã đăng ký (*nếu hồ sơ được nộp trực tuyến*).

6. Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết: Hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; nếu cá nhân, tổ chức yêu cầu có Văn bản trả lời, thì công chức tại Trung tâm trả lời bằng Văn bản nêu rõ lý do hồ sơ không được tiếp nhận. Trường hợp cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ qua đường bưu điện hoặc dịch vụ công trực tuyến thì công chức tại Trung tâm trả lời bằng Văn bản gửi qua đường bưu chính (*nếu hồ sơ được gửi qua đường bưu chính*), hoặc gửi vào tài khoản trực tuyến hoặc địa chỉ thư điện tử mà người nộp hồ sơ đã đăng ký (*nếu hồ sơ được nộp trực tuyến*).

Điều 14. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua các cách thức sau:

1. Trực tiếp tại Trung tâm;
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 ủy quyền theo quy định của pháp luật;
3. Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia

Điều 15. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC

1. Công chức, viên chức tại Trung tâm thực hiện việc hướng dẫn các nội dung sau:

- a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC;
- b) Quy trình, thời hạn giải quyết TTHC;

c) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);

d) 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, các Quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND xã công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và công khai tại Trung tâm.

2. Cách thức hướng dẫn tổ chức, cá nhân:

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 xã 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. Nội dung hướng dẫn được niêm yết công khai tại Trung tâm; Cổng Dịch vụ công xã.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ đề nghị giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo Quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND xã hoặc các thành phần hồ sơ trong hồ sơ TTHC chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì người tiếp nhận hồ sơ TTHC hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác; việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần (trừ các yêu cầu khác của tổ chức, cá nhân).

Điều 16. Chuyển hồ sơ TTHC đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 11 Quy chế này, công chức, viên chức chuyển hồ sơ TTHC 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 đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua kết nối giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của xã.

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.

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nêu tại Khoản 2 Điều này được thực hiện thông qua môi trường mạng; qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu; Việc chuyển hồ sơ, tài liệu do cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết chịu trách nhiệm.

Điều 17. Giải quyết TTHC

1. Sau khi nhận hồ sơ TTHC, 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 TTHC.

2. Trường hợp TTHC 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 thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết TTHC.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ

a) Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc thông báo các nội dung trên cho Trung tâm để theo dõi.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung vào Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm (*việc hướng dẫn chỉ được thực hiện 1 lần*). Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày Trung tâm chuyển hồ sơ TTHC đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết 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.

5. Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan:

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Trung tâm trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho Giám đốc Trung tâm về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

6. Các hồ sơ quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này sau khi thẩm định nếu không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết TTHC trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ vào Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm. Thông báo được nhập vào Mục trả kết quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

7. Đối với hồ sơ 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 gửi Thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và 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 vào Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Trung tâm thực hiện việc điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử 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 18. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

1. Kết quả giải quyết TTHC được trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết xong TTHC.

2. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì 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. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết TTHC theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Dịch vụ công.

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định: Việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định phải được 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.

5. Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan có thẩm quyền để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Điều 19. 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 cán bộ, công chức, viên 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 đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính.

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, 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. 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 quy định pháp luật.

4. Việc chậm trả kết quả trong giải quyết TTHC hoặc có sai sót trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả ngoài việc xử lý trách nhiệm cá nhân, tổ chức có liên quan theo quy định, tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm phải công khai hoặc có thư xin lỗi đối với cá nhân, tổ chức có TTHC đề nghị giải quyết.

Điều 20. Phương thức nộp phí, lệ phí

Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC (nếu có) theo các phương thức sau đây:

1. Tiền phí, lệ phí nộp vào một tài khoản đầu mối duy nhất tại Trung tâm. Tổ chức, cá nhân nộp trực tiếp phí, lệ phí thực hiện TTHC (nếu có) tại quầy thu phí và trả kết quả giải quyết TTHC của Trung tâm.

Tổ chức, cá nhân nộp phí, lệ phí trực tuyến và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết TTHC thông qua chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc bằng cách thức khác theo quy định của pháp luật.

2. Số tiền thu phí, lệ phí từ việc giải quyết TTHC tại Trung tâm được gửi vào tài khoản của UBND xã. Trước ngày 05 hàng tháng, Trung tâm có trách nhiệm nộp giấy chuyển khoản, bảng tổng hợp và biên lai thu phí, lệ phí cho phòng Tài chính – kế hoạch xã để kiểm soát, đối chiếu.

3. Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính bị trả lại thì phí và lệ phí được giải quyết như sau:

Đối với phí, lệ phí thu trong tháng Trung tâm chưa chuyển trả cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì công dân và cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC có văn bản đề nghị Trung tâm có trách nhiệm chuyển trả lại số tiền phí, lệ phí và thực hiện hủy biên lai phát hành theo quy định.

Trường hợp số tiền phí, lệ phí Trung tâm đã chuyển về cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC thì cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC có trách nhiệm trả lại cho công dân và có văn bản đề nghị Trung tâm thực hiện hủy biên lai đã phát hành theo quy định.

5. Hồ sơ TTHC thực hiện thanh toán phí và lệ phí trên Cổng dịch vụ công Quốc gia. Hằng ngày, cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công và ngân hàng thương mại hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện việc đối chiếu, tra soát dữ liệu thanh toán qua hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia bằng tài khoản quản trị được cấp cho từng đơn vị.

Trường hợp rà soát, đối chiếu phát hiện có chênh lệch thì các bên phải tìm hiểu nguyên nhân và phối hợp xử lý dứt điểm chậm nhất trong 02 ngày làm việc.

Trường hợp tổ chức, cá nhân đề nghị hoàn trả tiền, ngân hàng thương mại hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện tra soát, đối chiếu, nếu đề nghị của tổ chức, cá nhân là đúng và thuộc trách nhiệm xử lý của ngân hàng thương mại hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thì

thực hiện hoàn trả cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp đề nghị của tổ chức, cá nhân là đúng nhưng trách nhiệm xử lý của cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công thì chuyển xử lý cho cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công để thực hiện xử lý, hoàn trả cho tổ chức, cá nhân. Thời gian thực hiện tra soát, đối chiếu và hoàn trả tiền hoặc trả lời cho tổ chức, cá nhân không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đề nghị của tổ chức, cá nhân.

Chương V **MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC**

Điều 21. Đối với UBND xã

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của UBND xã. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm báo cáo UBND xã, Chủ tịch UBND xã về tình hình và kết quả hoạt động của Trung tâm định kỳ hàng tháng, 6 tháng và một năm hoặc theo yêu cầu; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

2. 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.

Điều 22. Đối với các cơ quan, đơn vị

1. Trung tâm có mối quan hệ với các cơ quan, đơn vị theo nguyên tắc phối hợp trong thực hiện các nhiệm vụ của Trung tâm.

2. Trung tâm có trách nhiệm phối hợp, đôn đốc các đơn vị có liên quan trong giải quyết các TTHC đảm bảo thời gian, đánh giá việc giải quyết TTHC tiếp nhận tại Trung tâm đối với các đơn vị có liên quan; nội dung đánh giá việc giải quyết TTHC được thực hiện theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 6/9/2025 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng dịch vụ công quốc gia; thông báo kết quả đánh giá tới các đơn vị và báo cáo Chủ tịch UBND xã.

3. Giám đốc Trung tâm quản lý, nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức làm việc tại Trung tâm theo Quy chế này. Các cơ quan, đơn vị phối hợp với Trung tâm trong việc giải quyết những trường hợp công chức, viên chức nghỉ ốm, nghỉ phép, nghỉ chế độ khác hoặc đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định.

4. Thường xuyên rà soát, cập nhập các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, đơn vị mình; chủ động báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời các TTHC thực hiện tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

Chương VI **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 23. Khen thưởng, kỷ luật

1. Khen thưởng: Hằng năm, Trung tâm có trách nhiệm đánh giá, nhận xét kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức làm cơ sở đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

2. Kỷ luật: Công chức làm việc tại Trung tâm nếu vi phạm Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 24. Điều khoản thi hành

1. Thủ trưởng các ban, ngành, đơn vị thuộc UBND xã; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công, đơn vị hỗ trợ doanh nghiệp và các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai, thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc báo cáo UBND xã (qua Văn phòng UBND xã) để xem xét điều chỉnh, bổ sung./.