

Số: /QĐ-UBND

Thiên Phú, ngày tháng 7 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**  
**VỀ VIỆC BAN HÀNH Quy chế tổ chức và hoạt động**  
**của Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã Thiên Phú**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ THIÊN PHỦ**

*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 09/6/2025 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 Nghị quyết số 05/NQ-HĐND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Hội đồng nhân dân xã Thiên Phú về thành lập các cơ quan chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc UBND xã Thiên Phú;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã và Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thiên Phú.*

**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 Thiên Phú”.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công, Trưởng các phòng chuyên môn UBND xã, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm PVHCC) (b/c);
- Thường trực Đảng ủy (b/c);
- Thường trực HĐND xã (b/c);
- CT, PCT UBND xã;
- TT phục vụ HCC xã (t/h);
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ  
CHỦ TỊCH**

**Phan Văn Đại**

## QUY CHẾ

### Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã Thiên Phú

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày  
/7/2025 của Ủy ban nhân dân xã Thiên Phú)

### Chương I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc; thời gian; chế độ làm việc; vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức, hoạt động; chế độ thông tin, báo cáo và mối quan hệ công tác của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thiên Phú.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các phòng, ngành thuộc UBND xã có thủ tục hành chính được đưa vào thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thiên Phú.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thiên Phú (sau đây viết tắt là Trung tâm) và cán bộ, công chức, người lao động làm việc tại Trung tâm (gọi chung là cán bộ, công chức).

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) 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 đã giải quyết TTHC liên quan đến tổ chức, cá nhân. Trung tâm không thay mặt các cơ quan, đơn vị, tổ chức để giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị đã được quy định rõ trong các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành, trừ những TTHC được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao nhiệm vụ hoặc các cơ quan có thẩm quyền ủy quyền theo quy định của pháp luật.

2. 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.

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.

4. Giải quyết TTHC kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.

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

6. Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

7. Cán bộ, công 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.

#### **Điều 4. Thời gian làm việc**

1. Trung tâm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả vào tất cả các ngày làm việc (trừ các ngày nghỉ theo quy định), từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ một số TTHC theo Quyết định của UBND tỉnh về việc quy định tổ chức làm việc vào buổi sáng Thứ Bảy hàng tuần để tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính).

2. Thời gian làm việc

a) Mùa hè:

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

b) Mùa đông:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ;
- Buổi chiều: Từ 13 giờ đến 16 giờ 30 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 được phân công nhận nhiệm vụ tại Trung tâm phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao.

3. Đối với các văn bản thuộc thẩm quyền tham mưu của Trung tâm, Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm về ý kiến thẩm định, đề xuất đối với nội dung, thể thức của dự thảo văn bản trình lãnh đạo UBND xã và Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công.

4. Công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc 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 thì phải báo cáo với Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chủ quản trước 02 ngày làm việc (trừ trường hợp bất khả kháng không thể báo trước) để cơ quan, đơn vị chủ quản bố trí người khác thay thế.

5. Trong giờ làm việc hành chính, công chức làm việc tại Trung tâm phải mặc đồng phục (trừ cán bộ, công chức của những cơ quan, đơn vị có đồng phục), đeo thẻ cán bộ, công chức theo quy định; trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng các quy định về văn hóa công sở.

6. 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.

## **Chương II**

### **VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN VÀ CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA TRUNG TÂM**

#### **Điều 6. Vị trí, chức năng**

##### **1. Vị trí**

a) Trung tâm là đơn vị hành chính đặc thù trực thuộc UBND xã; chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của UBND, Chủ tịch UBND xã. Đồng thời, chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

b) Trung tâm có con dấu riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao. Trụ sở Trung tâm đặt tại Công sở HĐND-UBND xã Thiên Phú

##### **2. Chức năng**

a) Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã và cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn xã bố trí cán bộ, công 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 cá nhân, tổ chức;

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 CNTT trong việc giải quyết TTHC, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm.

#### **Điều 7. Nhiệm vụ, quyền hạn**

##### **1. Nhiệm vụ**

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục TTHC được thực hiện tại Trung tâm; các nội dung TTHC được

công khai theo quy định của pháp luật; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử;

b) Tiếp nhận hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND xã, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã, tỉnh những TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn xã theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và UBND tỉnh, những TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở được giao tiếp nhận tại Trung tâm;

c) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức khi đến Trung tâm liên hệ giải quyết TTHC; tiếp nhận hồ sơ TTHC; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; theo dõi, giám sát, 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;

d) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đề giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các TTHC được giao hoặc ủy quyền cho cán bộ, công chức được cử đến Trung tâm giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn trình;

đ) Phối hợp tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC làm việc tại Trung tâm;

e) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC; 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;

g) Bố trí trang thiết bị tại Trung tâm theo quy định như bàn, ghế, máy tính, máy in, máy photocopy, máy scan, tủ giá đựng tài liệu,... 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

h) Theo dõi, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị được bố trí đến làm việc tại Trung tâm để tiếp nhận, hướng dẫn, thẩm định hồ sơ phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt bảo đảm tiến độ và thời gian trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định;

i) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để nghiên cứu các quy định của nhà nước về cải cách TTHC, chính quyền điện tử; tổng hợp, đề xuất điều chỉnh, sửa đổi, thay thế, bổ sung danh mục, quy trình và các nội dung liên quan khác trong việc giải quyết TTHC qua Trung tâm;

k) 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 cá nhân, tổ chức đến giải quyết TTHC tại Trung tâm; thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định của pháp luật;

l) Tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC của các phòng, ngành thuộc UBND xã thực hiện tại Trung tâm;

m) Thực hiện các nhiệm vụ khác khi được UBND xã, Chủ tịch UBND xã giao và theo quy định của pháp luật.

## 2. Quyền hạn

a) Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm;

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết TTHC theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia tại Trung tâm xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết. 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 UBND xã (nếu cần thiết);

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Trung tâm về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan. Đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chủ quản khen thưởng hoặc kỷ luật theo quy định;

d) Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC của Trung tâm;

đ) Đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, phần mềm ứng dụng; tích hợp dữ liệu hoạt động, thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác trong phạm vi hoạt động của Trung tâm;

e) Chủ động báo cáo, đề xuất UBND xã, Chủ tịch UBND xã hoặc cơ quan có thẩm quyền quyết định việc điều động hoặc luân chuyển cán bộ, công chức vi phạm Quy chế làm việc, quy trình giải quyết TTHC hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao sau khi thống nhất với cơ quan, đơn vị sử dụng công chức;

g) Thực hiện các quyền hạn khác được giao theo quy định của pháp luật.

## **Điều 8. Cơ cấu tổ chức của Trung tâm**

1. Lãnh đạo Trung tâm gồm có: Giám đốc và 01 Phó Giám đốc:

a) Giám đốc Trung tâm là người đứng đầu lãnh đạo, chỉ đạo và điều hành hoạt động chung của Trung tâm; chịu trách nhiệm trước UBND xã, Chủ tịch UBND xã và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động Trung tâm;

b) Phó Giám đốc Trung tâm giúp Giám đốc Trung tâm phụ trách một hoặc một số lĩnh vực công tác do Giám đốc Trung tâm phân công; chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và trước pháp luật về nhiệm vụ, quyền hạn được giao. Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm do Chủ tịch UBND xã quyết định bổ nhiệm, miễn nhiệm theo quy định của pháp luật.

2. Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ:

a) Bộ phận tiếp nhận hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC: là công chức của các phòng chuyên môn thuộc UBND xã và các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn xã được cử đến làm việc tại Trung tâm;

b) Công chức phụ trách Hành chính - Tổng hợp: làm công tác văn thư, hành chính, tổng hợp, báo cáo tình hình hoạt động và trả kết quả giải quyết TTHC của Trung tâm, thu phí, lệ phí (nếu có);

c) Công chức phụ trách Công nghệ thông tin: làm nhiệm vụ tư vấn, hướng dẫn TTHC cho các tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Trung tâm; theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết TTHC của cán bộ, công chức các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm; quản lý, vận hành hệ thống phần mềm, Cổng dịch vụ công trực tuyến; giám sát, theo dõi, quản lý hệ thống hạ tầng mạng, camera giám sát, công nghệ thông tin. Nhiệm vụ cụ thể của từng công chức chuyên môn, nghiệp vụ do Giám đốc Trung tâm phân công.

3. Biên chế công chức, viên chức của Trung tâm nằm trong tổng số biên chế của Trung tâm và biên chế của các cơ quan, đơn vị được cử đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm, bảo đảm hoạt động của Trung tâm không làm tăng thêm biên chế của xã, chỉ thực hiện điều động, luân chuyển, phân công lại nhiệm vụ của công chức của các phòng chuyên môn.

## **Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc, Phó Giám đốc và người làm việc tại các Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Trung tâm**

1. Giám đốc Trung tâm

a) Giám đốc là người đứng đầu Trung tâm trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước UBND xã, Chủ tịch UBND xã và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm;

b) Được thừa lệnh, thừa ủy quyền của Chủ tịch UBND xã ký các văn bản 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 Chủ tịch UBND xã về biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định;

c) Định kỳ hàng quý hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có TTHC được tiếp nhận 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 tại các cơ quan này;

d) 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 được cử đến làm việc tại Trung tâm, định kỳ hàng tháng thông báo cho cơ quan cử công chức biết làm cơ sở cho việc đánh giá, phân loại công chức hàng năm; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử thay thế 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;

đ) Giao nhiệm vụ cho Phó Giám đốc Trung tâm hoặc công chức, người lao động 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;

e) Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử công chức đến làm việc tại Trung tâm để kịp thời tăng, giảm công chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít TTHC phát sinh, hoặc trường hợp công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định;

g) Công khai tại trụ sở Trung tâm và trên Trang Thông tin điện tử xã, Trang Thông tin điện tử của Trung tâm về họ, tên, chức danh, số điện thoại của Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm;

h) 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 xảy ra tại Trung tâm. Phối hợp với các phòng chuyên môn cử công chức xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công 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 được biết;

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

k) Có trách nhiệm báo cáo kịp thời Chủ tịch UBND xã những vấn đề khó khăn, vướng mắc liên quan đến thực hiện chức năng, nhiệm vụ và giải quyết các công việc của Trung tâm, đề xuất, kiến nghị các biện pháp xử lý;

l) Đề xuất với Chủ tịch UBND xã các biện pháp đẩy mạnh cải cách hành chính để nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm;

m) Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tại trụ sở của Trung tâm;

n) 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; 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;

o) Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về quản lý tài sản, công chức, viên chức và thực hiện chế độ sinh hoạt, công tác hành chính tại Trung tâm;

p) 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 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 Chủ tịch UBND xã, 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) Phó Giám đốc Trung tâm thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm.

## 3. Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ của Trung tâm

a) Công chức thuộc biên chế của Trung tâm

- Nhiệm vụ:

+ Thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn do Giám đốc Trung tâm phân công; thực hiện nhiệm vụ lễ tân hướng dẫn, quản lý hành chính, quản trị mạng, quản lý nhân sự, 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;

+ Giám sát việc hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định hồ sơ theo quy trình quy định, trả kết quả đúng hạn cho tổ chức, cá nhân; tiếp nhận ý kiến khiếu nại, tố cáo và thực hiện theo đúng thẩm quyền để giải quyết các vấn đề do tổ chức, cá nhân có khiếu nại, tố cáo, báo cáo Giám đốc Trung tâm để kịp thời xử lý các vấn đề khiếu nại, tố cáo;

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

+ Chịu trách nhiệm trước Lãnh đạo Trung tâm 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 Lãnh đạo Trung tâm để giải quyết hoặc báo cáo UBND xã giải quyết theo quy định;

- Quyền lợi:

+ Được tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân;

+ Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi hành công vụ;

+ Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm việc vào ngày lễ, tết, thứ bảy, chủ nhật) hoặc được thanh toán làm thêm giờ theo quy định.

+ Được hưởng tiền lương, phụ cấp và chế độ phụ cấp đặc thù theo quy định;

b) Công chức thuộc biên chế của các phòng, ngành thuộc UBND xã và các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn xã được cử đến làm việc tại Trung tâm:

- Nhiệm vụ:

+ Thực hiện nghiêm túc đầy đủ quy định của Quy chế này và các quy định của pháp luật có liên quan;

+ Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC; trực tiếp thực hiện việc niêm yết công khai TTHC thuộc lĩnh vực phòng, ngành mình 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 một phần và toàn trình; hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC đầy đủ, cụ thể, 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;

+ Tiếp nhận, 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 hồ sơ TTHC 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;

+ Chủ động đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan nhà nước có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung 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;

+ Tham gia sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể; bình xét thi đua, khen thưởng tại cơ quan, đơn vị đã cử đến Trung tâm;

- Quyền lợi:

+ Được tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân;

+ Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, tin học và các lĩnh vực khác theo quy định của pháp luật;

+ Được bảo đảm về trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật; được cung cấp thông tin liên quan đến thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ, nhiệm vụ;

+ Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm việc vào ngày lễ, tết, thứ bảy, chủ nhật) hoặc được thanh toán tiền làm thêm ngoài giờ theo quy định;

+ Nhận lương, phụ cấp, chế độ phụ cấp đặc thù theo quy định của Trung ương, của tỉnh và chế độ, chính sách khác (nếu có) tại cơ quan đã cử đến Trung tâm.

**Điều 10. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, thời hạn làm việc của cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm**

1. Tiêu chuẩn

a) Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức, lực lượng vũ trang;

b) Cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm đã được bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên; có thâm niên công tác tối thiểu 02 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ;

c) Có phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành công vụ, 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 Cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các nhiệm vụ theo quy định tại điểm b khoản 3 Điều 9 Quy chế này. Trường hợp cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm không hoàn thành nhiệm vụ được giao, vi phạm nội quy, Quy chế của Trung tâm hoặc có mức độ hài lòng thấp thì Giám đốc Trung tâm đề nghị cơ quan cử công chức, viên chức cử người khác thay thế và đề xuất xử biện pháp xử lý (nếu thấy cần thiết).

3. Thời hạn làm việc của cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm: không ít hơn 12 tháng và không nhiều hơn 36 tháng mỗi đợt; trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 12 Nghị định số 118/2025/NP-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ. Trong thời gian cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm, Giám đốc Trung tâm đánh giá nhận xét kết quả giải quyết TTHC và lễ lới, 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 11. Trách nhiệm của cơ quan cử cán bộ, công chức đến làm việc tại Trung tâm**

1. Cử công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 10 Quy chế này đến làm việc tại Trung tâm.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra 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 TTHC liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân và bàn giao kết quả giải quyết TTHC cho bộ phận trả kết quả giải quyết TTHC của Trung tâm theo đúng thời gian quy định.

3. Giao nhiệm vụ cho công chức thẩm định hồ sơ TTHC theo quy định, thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết TTHC theo quy định.

4. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Trung tâm về lý do chậm giải quyết hồ sơ TTHC kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

5. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các TTHC được công khai bằng văn bản giấy hoặc trên các phương tiện điện tử tại Trung tâm.

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

7. Chủ động phối hợp với Trung tâm để quản lý công chức, viên chức được cử đến Trung tâm; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 người để kịp thời thay thế trong các trường hợp nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng giảm số lượng công chức làm việc tại Trung tâm trong trường hợp số lượng hồ sơ tăng hoặc giảm.

8. Quyết định hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định những TTHC ủy quyền để Trung tâm tiếp nhận thay đảm bảo đúng quy định của pháp luật; những TTHC được thực hiện thẩm định, giải quyết và phê duyệt (nếu có) tại Trung tâm.

9. Đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức về quá trình công tác tại Trung tâm theo quy định sau khi có xác nhận của người đứng đầu Trung tâm.

### **Chương III**

## **TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI TRUNG TÂM**

### **Điều 12. Thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm**

Trung tâm thực hiện việc tiếp nhận, đơn đốc, giám sát việc giải quyết và trả kết quả đã giải quyết TTHC đối với các TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt Danh mục các TTHC đưa vào thực hiện tại Trung tâm, cụ thể:

1. Hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND xã và của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã.

2. Hồ sơ TTHC 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, được thực hiện theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ;

3. Hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ngành và của UBND tỉnh, thực hiện khi được cấp có thẩm quyền giao.

### **Điều 13. Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính**

1. Cán bộ, công chức tại Trung tâm có trách nhiệm hướng dẫn các tổ chức, cá nhân khi yêu cầu giải quyết TTHC các nội dung sau:

a) Các hồ sơ, giấy tờ mà các tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC;

b) Quy trình, thời hạn giải quyết TTHC;

c) Thuế, phí, lệ phí và 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 của pháp luật. Nội dung hướng dẫn phải đảm bảo chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, Quyết định phê duyệt Danh mục TTHC thực hiện tại Trung tâm của

Chủ tịch UBND tỉnh công khai trên Cổng dịch vụ công Quốc gia và tại nơi giải quyết TTHC;

đ) Thực hiện tuyên truyền, giới thiệu về các dịch vụ hành chính công, dịch vụ bưu chính công ích, tiện ích hỗ trợ cho hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đến tổ chức, cá nhân.

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

a) Hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm;

b) Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;

c) Hướng dẫn trực tuyến trên trang Thông tin điện tử xã;

d) Qua văn bản theo đường bưu chính, tờ rơi;

đ) Qua các bộ hồ sơ mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn; Nội dung hướng dẫn được lưu tại Trung tâm.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết TTHC còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan chuyên môn thì công chức tiếp nhận hồ sơ TTHC có trách nhiệm hướng dẫn cho đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

#### **Điều 14. Cách thức Trung tâm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC**

Trung tâm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân thông qua các cách thức sau đây:

1. Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC trực tiếp tại Trung tâm.

2. Nộp hồ sơ, nhận kết quả 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 (nếu có) hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

3. Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC tại Cổng dịch vụ công.

#### **Điều 15. Những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm**

1. 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 trụ sở 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 tuân thủ quy định của 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, 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 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 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 16. 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) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định TTHC;

c) 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;

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên 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;

đ) 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 mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả;

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) Tổ chức, cá nhân khi đến giải quyết TTHC tại Trung tâm phải có thái độ ứng xử nghiêm túc theo nội quy, quy chế của Trung tâm;

đ) 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.

## **Điều 17. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có TTHC thực hiện tại Trung tâm và cơ quan có liên quan**

1. Chủ trì, phối hợp với Trung tâm giải quyết TTHC bảo đảm đúng thời gian quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Trung tâm lý do giải quyết chậm hoặc không giải quyết TTHC đã tiếp nhận tại Trung tâm. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

2. Chịu trách nhiệm về kết quả công tác của cán bộ, công chức cử đến làm việc tại Trung tâm; chủ trì, phối hợp với Trung tâm trong việc đánh giá, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ đối với công chức làm việc tại Trung tâm.

3. Chủ động rà soát, đơn giản hóa TTHC của cơ quan, đơn vị mình. Trên cơ sở đó đề xuất, báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời bộ TTHC giải quyết tại Trung tâm theo quy định hiện hành. Đồng thời thực hiện một số nội dung sau:

a) Xây dựng quy trình giải quyết TTHC chi tiết, rõ ràng; phân kỳ thời gian giải quyết và trách nhiệm của từng đơn vị và bộ phận chuyên môn có liên quan trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC, đảm bảo thành phần hồ sơ được đơn giản hóa, thời gian giải quyết phải rút ngắn tối đa so với quy định của pháp luật hiện hành. Việc phân kỳ thời gian giải quyết TTHC cần có sự thống nhất giữa cơ quan, đơn vị với Trung tâm để bảo đảm TTHC được giải quyết đúng thời hạn quy định. Các quy trình giải quyết hồ sơ phải được niêm yết công khai tại Trung tâm để các tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan biết thực hiện theo quy định;

b) Trong mỗi ngày làm việc phải thường xuyên thực hiện kiểm tra, cập nhật tiến độ giải quyết từng hồ sơ cụ thể ít nhất một lần vào cuối buổi sáng và một lần vào cuối buổi chiều trên phần mềm quản lý để tổ chức thực hiện việc giải quyết TTHC theo quy định;

c) Phân công công chức, viên chức thường trực hằng ngày để trực tiếp nhận hồ sơ TTHC và thông báo cho Trung tâm để liên hệ giao nhận hồ sơ TTHC. Trường hợp công chức, viên chức được phân công nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định phải bố trí người thay thế, đồng thời phải thông báo cho Trung tâm trước giờ làm việc buổi sáng để biết và liên hệ giao nhận hồ sơ TTHC;

d) Các hồ sơ TTHC được tiếp nhận tại Trung tâm khi chuyển đến các cơ quan, đơn vị giải quyết phải được chuyển ngay đến bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ để thẩm định, thẩm tra, trình ký hoặc chuyển lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký (đối với các TTHC đã được công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ thẩm định tại Trung tâm). Các hồ sơ TTHC được quản lý qua phần mềm liên thông từ Trung tâm về các cơ quan, đơn vị và không cần đăng ký vào sổ văn bản đến của cơ quan, đơn vị;

đ) Đối với những hồ sơ có tính chất liên thông nhiều cơ quan, đơn vị thì cơ quan chủ trì có trách nhiệm gửi hồ sơ có liên quan cho các cơ quan cần phối hợp để giải quyết theo quy định;

e) Chuyển kết quả giải quyết TTHC kèm theo thông báo thu phí, lệ phí (nếu có) về Trung tâm theo phương thức chuyển trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến Trung tâm;

g) Trong thời gian đầu, Trung tâm đi vào hoạt động, các cơ quan, đơn vị chủ động bố trí người để chuyển hồ sơ từ Trung tâm về cơ quan, đơn vị và chuyển trả kết quả giải quyết TTHC về Trung tâm kịp thời (ít nhất hai lần trong ngày làm việc hành chính, một lần vào cuối buổi sáng và một lần vào cuối buổi chiều; đối với hồ sơ nhận vào sáng thứ bảy chuyển hồ sơ xử lý vào đầu buổi sáng ngày đầu tuần của tuần làm việc tiếp theo). Sau đó, Trung tâm sẽ ký hợp đồng với đơn vị cung cấp dịch bưu chính công ích để thực hiện luân chuyển hồ sơ.

### **Điều 18. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Đối với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm và tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích: cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu theo quy định.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, thì công chức, viên chức 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 13 Quy chế này và nêu rõ lý do vào Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do vào Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC;

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công: công chức tiếp nhận hồ sơ phải 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, công chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền. Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của Cổng Dịch vụ công.

b) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 19 Quy chế này.

3. Mỗi hồ sơ TTHC sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp 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 TTHC tại Cổng Dịch vụ công

4. Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi Trung tâm nhận được hồ sơ hợp lệ: Nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận thì công chức, viên 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 Cổng dịch vụ công; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp

nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Trường hợp công chức tại Trung tâm được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 20 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết theo quy định.

### **Điều 19. 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 18 Quy chế này, công 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.

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.

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy hoặc hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền đó trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định. Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nêu tại Khoản 2, Khoản 3 Điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

### **Điều 20. Giải quyết thủ tục hành chính**

1. Sau khi nhận hồ sơ TTHC tiếp nhận tại Trung tâm chuyển đến, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC phân công 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 được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Cổng dịch vụ công theo quy định; trả kết quả giải quyết TTHC.

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

a) Công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Cổng dịch vụ công.

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống cổng dịch vụ công và lưu tại cơ quan giải quyết. Trường hợp cần có mặt đại diện 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 hoặc thông báo các nội dung trên cho Trung tâm để theo dõi, giám sát.

3. 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. 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.

4. 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 Cổng dịch vụ công.

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 Cổng dịch vụ công 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.

5. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Trung tâm tiến hành xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển 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 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 Cổng dịch vụ công. Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự đã được Trung tâm 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 TTHC cho Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào cổng dịch vụ công;

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 để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Cổng dịch vụ công.

6. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính

a) Trung tâm chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên hoặc ngang cấp; chuyển thông tin về hồ sơ TTHC trên Cổng dịch vụ công cho Bộ phận một cửa của cơ quan có thẩm quyền cấp trên hoặc cùng cấp để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định;

b) Cơ quan có thẩm quyền xử lý hồ sơ theo quy định tại các Khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều này; chuyển kết quả giải quyết cho Trung tâm, 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.

7. Các hồ sơ quy định tại các Khoản 1 và 2 Điều này sau khi thẩm định 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 Cổng dịch vụ công. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

8. 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 Cổng dịch vụ công, 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 21. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Sau khi hoàn tất việc giải quyết TTHC, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết trực tiếp hoặc chuyển cho đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính chuyển đến Trung tâm. Kết quả giải quyết TTHC được trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan, đơn vị 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, đơn vị 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 Công 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 cơ quan có thẩm quyền để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

### **Điều 22. 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**

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết TTHC, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công chức cơ quan có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan 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 này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

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

### **Điều 23. Phương thức nộp phí, lệ phí**

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

a) Trực tiếp nộp tại quầy thu trong trụ sở Trung tâm hoặc chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của Ngân hàng trong trụ sở Trung tâm;

b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp thực hiện TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích;

c) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí theo quy định.

2. Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn việc nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC bằng phương thức khác theo quy định của pháp luật nếu được cơ quan có thẩm quyền chấp thuận.

3. Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết TTHC hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết TTHC (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết TTHC.

## **Chương IV**

### **CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC Điều 24. Chế độ thông tin**

Trung tâm thường xuyên trao đổi thông tin với cơ quan, đơn vị có TTHC được thực hiện tại Trung tâm về tình hình tiếp nhận và giải quyết TTHC để đề xuất, kiến nghị các biện pháp nâng cao hiệu quả hoạt động trong giải quyết

TTHC. Đồng thời, điều chỉnh những vấn đề tồn tại, khó khăn, vướng mắc, xử lý vi phạm (nếu có) theo nguyên tắc tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức cá nhân trong giải quyết TTHC.

### **Điều 25. Chế độ họp, báo cáo hoạt động của Trung tâm**

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

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

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

4. Ngoài ra, Trung tâm còn tổ chức các cuộc họp giao ban định kỳ và các cuộc họp khác theo Quy chế phối hợp giữa Trung tâm với các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC được tiếp nhận tại Trung tâm.

### **Điều 26. Mối quan hệ công tác của Trung tâm**

1. Đối với UBND xã, Chủ tịch UBND xã

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

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

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

a) Trung tâm có quan hệ với các cơ quan, đơn vị theo nguyên tắc phối hợp. Khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Trung tâm nhưng có liên quan đến các cơ quan, đơn vị thì Trung tâm phải trao đổi trực tiếp hoặc có ý kiến bằng văn bản đối với các cơ quan, đơn vị đó;

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

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

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

### **Điều 27. Phối hợp tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo**

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

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

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

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

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 28. Kinh phí và cơ sở vật chất bảo đảm cho hoạt động của Trung tâm**

1. Kinh phí hoạt động của trung tâm do Ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán hàng năm giao cho Trung tâm và phần được trích lại từ thu phí, lệ phí theo quy định. Ngoài ra, Trung tâm có thể tạo nguồn thu khác từ việc thực hiện các hoạt động dịch vụ có liên quan đến việc giải quyết TTHC khi được cá nhân, tổ chức yêu cầu và được cơ quan có thẩm quyền thông qua, không trái với quy định của pháp luật.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm đảm bảo và phân công công chức, quản lý vận hành trụ sở, trang thiết bị, cơ sở vật chất, máy móc, kỹ thuật, hệ thống hạ tầng mạng phục vụ cho hoạt động của Trung tâm.

3. Các cơ quan, đơn vị có TTHC đưa vào thực hiện tại Trung có trách nhiệm thường xuyên rà soát và kịp thời xây dựng, bổ sung quy trình giải quyết TTHC để đảm bảo đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong việc giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định 118/2025/NĐ-CP.

4. Trung tâm bố trí công chức hỗ trợ kỹ thuật bảo đảm tính thống nhất và khả năng tích hợp, trao đổi dữ liệu về TTHC, hồ sơ giải quyết TTHC với Cổng dịch vụ công Quốc gia và Cơ sở dữ liệu chuyên ngành để truy xuất dữ liệu TTHC.

#### **Điều 29. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Trung tâm xây dựng tiêu chuẩn đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm. Kết quả đánh giá sẽ là cơ sở để đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo Luật Thi đua, khen thưởng;

2. Công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm và công chức 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 30. Trách nhiệm thi hành**

1. Chánh Văn phòng HĐND-UBND xã, Thủ trưởng các phòng, ngành thuộc UBND xã; Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn xã; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thiên Phú và các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trung tâm chịu trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này. Định kỳ hàng năm hoặc đột xuất báo cáo UBND xã, Chủ tịch UBND xã việc triển khai thực hiện Quy chế này.

3. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn vướng mắc, Trưởng các phòng, ngành thuộc UBND xã, Thủ trưởng các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn xã, Giám đốc Trung tâm và các tổ chức, cá nhân phản ánh đến UBND xã (qua Văn phòng UBND xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công) để tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.