

Số: 60/QĐ-UBND

Chợ Mới, ngày 06 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức hoạt động của Trung tâm
Phục vụ hành chính công xã Chợ Mới**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ CHỢ MỚI

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

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ 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 định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Quyết định số 14/2010/QĐ-TTg ngày 12 tháng 02 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc tổ chức làm việc vào ngày thứ Bảy hàng tuần để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 47/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND xã Chợ Mới về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Chợ Mới;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công xã Chợ Mới.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Chợ Mới, tỉnh Thái Nguyên.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND-UBND xã; Trưởng các phòng chuyên môn, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (t/hiện);
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- UBMTTQVN xã;
- Công an xã;
- Các đơn vị ngành dọc trên địa bàn;
- Công thông tin điện tử xã;
- Các Trường thôn, tổ trưởng TDP;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Mạnh Cường

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công Xã Chợ Mới

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 60 /QĐ-UBND
ngày 06 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân xã Chợ Mới)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Chợ Mới (sau đây gọi tắt là Trung tâm); mối quan hệ công tác giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Chợ Mới với các cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Chợ Mới.

b) Các nội dung không điều chỉnh tại Quy chế này thì thực hiện theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia; các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các phòng, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã; cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc; doanh nghiệp nhà nước trên địa bàn xã, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp viễn thông có liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm (các cơ quan, đơn vị); cơ quan khác có liên quan theo quy định;

b) Công chức, viên chức, nhân viên của các cơ quan, đơn vị làm việc tại Trung tâm quy định tại điểm a Điều này;

c) Các tổ chức, cá nhân có yêu cầu tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm.

Điều 2. Nguyên tắc làm việc của Trung tâm

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

2. Giải quyết thủ tục hành chính 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 giải quyết; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của công chức, viên chức, nhân viên và cơ quan có thẩm quyền, với phương châm “làm hết việc chứ không hết giờ”.

3. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính 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.

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

Điều 3. Chế độ làm việc

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

2. Công chức, viên chức, nhân viên 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; 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 Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Bộ phận phụ trách 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 theo quy định.

5. Công chức, viên chức, nhân viên được cử đến làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định tại Điều 4 Quy chế này; trường hợp vắng mặt phải báo cáo Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng cơ quan cử công chức, viên chức, nhân viên đến làm việc tại Trung tâm trước 02 ngày làm việc (trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước). Thủ trưởng cơ quan cử công chức, viên chức, nhân viên phải 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.

Điều 4. Thời gian làm việc

1. Trung tâm làm việc vào các ngày trong tuần, từ thứ Hai đến thứ Sáu (*trừ ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định*) cụ thể như sau:

a) Thời gian làm việc mùa hè:

Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

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

b) Thời gian làm việc mùa đông:

Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;

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

Việc tổ chức làm việc vào sáng thứ Bảy hàng tuần để tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC, căn cứ vào nhu cầu thực tế số lượng hồ sơ TTHC, Ủy ban nhân dân cấp xã đề nghị UBND tỉnh xem xét, quyết định theo quy định.

Chương II

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

Điều 5. Phạm vi tiếp nhận TTHC tại Trung tâm

1. Trung tâm tiếp nhận TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân xã Chợ Mới, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Chợ Mới, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã Chợ Mới, 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. TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành giao cho xã Chợ Mới tiếp nhận.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Chợ Mới tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh theo lộ trình được phê duyệt, bao gồm:

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

b) TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân xã Chợ Mới, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Chợ Mới, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã Chợ Mới trên địa bàn tỉnh;

c) 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;

d) TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành giao cho địa phương tiếp nhận.

Điều 6. Cách thức nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC; Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC

1. Trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

3. Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 7. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ được tiếp nhận theo cách thức được quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 6 Quy chế này (trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc thuê, ủy quyền), công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm kiểm tra tình trạng tài khoản định danh điện tử và xem xét tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ, cập nhật các bước thực hiện vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

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

b) Kiểm tra dữ liệu điện tử của thành phần hồ sơ. Trường hợp các thành phần hồ sơ TTHC đã có dữ liệu điện tử bảo đảm giá trị pháp lý và có thể khai thác thông qua kết nối, chia sẻ giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC¹ với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin dùng chung, Cổng Dịch vụ công quốc gia thì tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm kiểm tra và chuyển vào hồ sơ TTHC điện tử cho tổ chức, cá nhân.

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

c) Kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ một lần đầy đủ, chính xác và nêu rõ lý do theo mẫu *Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 02)*.

Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu *Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (Mẫu số 03)*.

¹ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh là hệ thống nghiệp vụ có chức năng tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia để cung cấp và thực hiện các dịch vụ công trực tuyến.

Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ và lập *Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Mẫu số 01)*; sao chụp từng loại giấy tờ chuyển thành bản điện tử và dùng chữ ký số cá nhân được cấp để ký trên bản sao chụp điện tử, chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác với các nội dung theo bản giấy, cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 08 Quy chế này.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia. Trong vòng 02 giờ kể từ khi Cổng Dịch vụ công quốc gia phản hồi cho tổ chức, cá nhân, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh có thông báo với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm để xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

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

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, đúng quy định thì tiếp nhận và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 8 Quy chế này;

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

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

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, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 10 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

Điều 8. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 8 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

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

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.

Điều 9. 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. Cán bộ, công chức, viên chức kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà Trung tâm chuyển đến; bóc tách, cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử của giấy tờ trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết TTHC hoặc thành phần hồ sơ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị.

3. Đối với 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 thực hiện thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC. Trường hợp 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 theo mẫu 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 giải quyết TTHC. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

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

a) Cán bộ, công chức, viên chức được phân công xử lý hồ sơ có trách nhiệm thực hiện việc thẩm tra, xác minh theo quy định.

Quá trình thẩm tra, xác minh được lập thành hồ sơ, bảo đảm đầy đủ thông tin và được lưu vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Trường hợp cần có sự tham gia của tổ chức, cá nhân để phục vụ việc thẩm tra, xác minh, cơ quan giải quyết TTHC có trách nhiệm thông báo cụ thể về thời gian, địa điểm, thành phần và nội dung cần xác minh cho tổ chức, cá nhân qua tài khoản hoặc qua chức năng, gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn điện thoại tự động của Cổng Dịch vụ công quốc gia;

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

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

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

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

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

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Trung tâm điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, 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 10. Tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính²

1. Tiếp nhận hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan **không cùng cấp** hành chính

a) Trung tâm tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điều 7 Quy chế này, chuyển ngay hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền xử lý, chuyển thông tin về hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đến Trung tâm của cơ quan có thẩm quyền để giám sát, đôn đốc, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết trong **không quá 01 ngày làm việc** kể từ khi tiếp nhận hồ sơ;

b) Cơ quan có thẩm quyền xử lý hồ sơ theo quy định tại Điều 9 Quy chế này và chuyển kết quả giải quyết đến 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.

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

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Trung tâm xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy đến cơ quan có

² Thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính là việc cho phép tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua hình thức trực tuyến tại Công Dịch vụ công quốc gia hoặc qua dịch vụ bưu chính hoặc trực tiếp tại bất kỳ Bộ phận Một cửa để thuận tiện cho việc thực hiện của tổ chức, cá nhân, không phân biệt cấp chính quyền, địa giới hành chính nơi cư trú, nơi đặt trụ sở hoặc nơi đã cấp các loại giấy tờ cho tổ chức, cá nhân.

Thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh là việc cho phép tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương qua hình thức trực tuyến tại Công Dịch vụ công quốc gia hoặc qua dịch vụ bưu chính hoặc trực tiếp tại bất kỳ Bộ phận Một cửa trong phạm vi cấp tỉnh để thuận tiện cho việc thực hiện của tổ chức, cá nhân, không phân biệt cấp chính quyền, địa giới hành chính nơi cư trú, nơi đặt trụ sở hoặc nơi đã cấp các loại giấy tờ cho tổ chức, cá nhân.

thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ giấy, hồ sơ điện tử được số hóa và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó *Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan*; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC;

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

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

Điều 11. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và lưu trữ hồ sơ TTHC

1. Kết quả giải quyết TTHC được ký số, phát hành, gửi trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định pháp luật để trả bản giấy và bản điện tử cho tổ chức, cá nhân, trừ trường hợp TTHC chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc pháp luật chuyên ngành có quy định khác. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì Trung tâm chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật. Khi có kết quả giải quyết TTHC thành công, các hồ sơ, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC thì được sử dụng trong thực hiện các TTHC khác của tổ chức, cá nhân.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Trung tâm trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo thời gian, địa điểm, cách thức ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Kết quả giải quyết TTHC điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trừ trường hợp TTHC theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định. Trung tâm thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn.

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

Điều 12. Ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền điện tử và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

Trung tâm tham gia, phối hợp với các sở, ngành, đơn vị có liên quan trong việc tham mưu đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC theo quy định tại Chương IV và việc đánh giá việc giải quyết TTHC theo quy định tại Chương V Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN, TRÁCH NHIỆM, MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC CỦA TRUNG TÂM VÀ CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Điều 13. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm

1. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm thực hiện theo quy định tại Điều 8 Nghị định 118/2025/NĐ-CP.

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

b) Hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ theo quy định; số hóa, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật; thu phí, lệ phí, các nghĩa vụ tài chính (nếu có) theo quy định; từ chối tiếp nhận đối với hồ sơ chưa đúng quy định;

c) 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 hoặc các TTHC được giao hoặc ủy quyền cho cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; đề nghị các cơ quan có thẩm quyền giải quyết và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC;

d) Theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị liên quan theo đúng quy trình được phê duyệt; yêu cầu 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 xử lý các hồ sơ đến hoặc quá hạn giải quyết;

đ) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện TTHC tại Trung tâm hoặc liên quan đến cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên và cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết TTHC; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền đến tổ chức, cá nhân theo quy định;

e) Phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan để tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá việc chấp hành kỷ luật công vụ, nội quy, quy chế làm việc đối với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm và các nhiệm vụ khác theo quy định.

2. Ngoài các nhiệm vụ được nêu trên, Trung tâm thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính, xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi việc ứng dụng công nghệ thông tin tại Ủy ban nhân dân xã Chợ Mới.

Điều 14. Trách nhiệm của Giám đốc Trung tâm

1. Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền về toàn bộ hoạt động của Trung tâm, đôn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết TTHC để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối

với những trường hợp giải quyết TTHC không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

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

3. 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, nhân viên được cử đến làm việc tại Trung tâm và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên 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.

4. Giao nhiệm vụ cho cấp phó, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên 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.

5. Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên xem xét, xử lý hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được biết.

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

7. Người đứng đầu Trung tâm được phân cấp, ủy quyền ký hợp đồng có thời hạn với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ hỗ trợ, nhân sự đáp ứng các điều kiện chuyên môn, nghiệp vụ để đảm nhiệm một số vị trí việc làm thuộc nhóm nghiệp vụ chuyên môn dùng chung trong hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

8. Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Trung tâm thông tin gồm 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 được cử đến làm việc tại Trung tâm.

9. 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, viên chức, nhân viên xảy ra tại Trung tâm.

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

11. 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 thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

Điều 15. Môi quan hệ công tác

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Chợ Mới và sự quản lý, điều hành trực tiếp của Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Chợ Mới. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Chợ Mới về tình hình, kết quả tổ chức và hoạt động của Trung tâm; tổ chức triển khai, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ của Trung tâm theo chỉ đạo của Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Chợ Mới; báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Chợ Mới để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

2. Môi quan hệ công tác giữa Trung tâm và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong thực hiện nhiệm vụ là quan hệ phối hợp. Trung tâm thường xuyên trao đổi với các cơ quan, đơn vị về những vấn đề thuộc thẩm quyền của Trung tâm nhưng có liên quan đến các cơ quan, đơn vị; thông tin về tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC.

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

4. Trung tâm quan hệ hợp tác, phối hợp với các phòng, ban, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân xã Chợ Mới để thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao.

Điều 16. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của người làm việc tại Trung tâm được thực hiện theo quy định tại điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 17. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên đến Trung tâm Phục vụ hành chính công

Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên đến Trung tâm được thực hiện theo quy định tại điều 12 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Chế độ họp, báo cáo

1. Định kỳ vào ngày thứ năm hàng tuần (đối với Báo cáo tuần), ngày 25 hàng tháng (đối với Báo cáo tháng), ngày 15 tháng cuối quý (đối với Báo cáo quý), ngày 01 tháng 12 (đối với Báo cáo năm), hoặc khi có yêu cầu đột xuất, người được giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm thống kê, báo cáo số liệu hồ sơ tiếp nhận, giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách gửi Trung tâm tổng hợp, đánh giá,

báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Chợ Mới, các cơ quan, đơn vị có TTHC tiếp nhận tại Trung tâm và các cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

2. Định kỳ ngày 27 hằng tháng hoặc theo yêu cầu công tác, Trung tâm họp để đánh giá kết quả hoạt động.

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

Điều 19. Cơ sở vật chất và trang thiết bị làm việc

1. Đảm bảo cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ cho hoạt động của Trung tâm theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Chuyên viên phụ trách rà soát, đảm bảo các tính năng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đáp ứng các quy định về chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 20. Điều khoản thi hành

1. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã Chợ Mới ;Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính xã Chợ Mới; Trưởng các phòng, ban chuyên môn, công chức, viên chức Trung tâm và các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Các phòng, ban chuyên môn có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Trung tâm trong quá trình tổ chức thực hiện các nhiệm vụ;

3. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn vướng mắc cần điều chỉnh, bổ sung, các cơ quan, đơn vị, phản ánh bằng văn bản về Trung tâm để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân xã Chợ Mới xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

Phụ lục
Các biểu mẫu theo dõi giải quyết thủ tục hành chính

Mẫu số 01	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 02	Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 03	Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Mẫu số 04	Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
Mẫu số 05	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 06	Sổ theo dõi hồ sơ

Chữ ký số của Tổ chức
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 01

UBND XÃ CHỢ MỚI....
**TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG**

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

Số:...../TTPVHCC

....., ngày tháng năm

Mã vạch, mã QR
tra cứu

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ
Mã hồ sơ:.....

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:.....ngày

Thời gian nhận hồ sơ:giờ.... phút, ngày ... tháng ...năm....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:... giờ.... phút, ngày....tháng....năm....

Đăng ký nhận kết quả tại:.....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:..... Số thứ tự.....

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu mẫu
điện tử)

Ghi chú: Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

Chữ ký số của Tổ chức
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 02

UBND XÃ CHỢ MỚI....
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

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

Số:...../HDHS

....., ngày tháng năm

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại.....Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

Lý do:

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với số điện thoại..... để được hướng dẫn.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là
biểu mẫu điện tử)

Chữ ký số của Tổ chức
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 03

UBND XÃ CHỢ MỚI...
**TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG**

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

Số:...../TPPVHCC

....., ngày tháng năm

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa.....

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....
.....
.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)
(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu mẫu điện tử)

Chữ ký số của Tổ chức
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 04

UBND XÃ CHỢ MỚI...
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

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

Số:...../PXL-

....., ngày tháng năm

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày...tháng.....năm....., (*tên cơ quan, đơn vị*) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (*tên thủ tục hành chính*) của Ông/Bà/Tổ chức; mã số:.....

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ:giờ..., ngày...tháng...năm...

Tuy nhiên đến nay, (*tên cơ quan, đơn vị*) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:...

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(*Tên cơ quan, đơn vị*) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngàytháng ... năm.....

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(*Ký và ghi rõ họ tên*)

(*Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị
nếu là biểu mẫu điện tử*)

Chữ ký số của Tổ chức
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 05

UBND XÃ CHỢ MỚI....
**TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG**

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

Số:...../TTPVHCC

....., ngày tháng năm

Mã số hồ sơ:.....

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ:.....

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:.....

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ	KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/ đúng hạn/ quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao:	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....		
Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Người giao	Người nhận	
2. Nhận:.....			
1. Giao:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....		
2. Nhận:	Người giao	Người nhận	
1. Giao:giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....		
2. Nhận:	Người giao	Người nhận	
.....		
1. Giao:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....		
2. Nhận:	Người giao	Người nhận	
Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả			

Ghi chú:

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.

Chữ ký số của Tổ chức
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 06

UBND XÃ CHỢ MỚI....
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

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

Số:...../TTPVHCC

....., ngày tháng năm

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

STT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Tên tổ chức, cá nhân	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả				
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Trả kết quả	Phương thức nhận kết quả	Ký nhận
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Ghi chú: Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa.