

Số: /QĐ-TTPVHCC

Quang Sơn, ngày tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế làm việc của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Quang Sơn, tỉnh Thái Nguyên

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025;

Căn cứ Luật cán bộ, công chức năm 2025;

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

Căn cứ Quyết định số 03/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Chủ tịch UBND xã Quang Sơn về thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Quang Sơn;

Căn cứ Quyết định số 14/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Chủ tịch UBND xã Quang Sơn về Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm phục vụ hành chính công xã Quang Sơn, tỉnh Thái Nguyên;

Căn cứ Quyết định số 386/QĐ-UBND ngày 02/7/2026 của Chủ tịch UBND xã Quang Sơn về Phê duyệt danh sách nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế làm việc của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Quang Sơn, gồm 4 Chương, 14 Điều.

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

Điều 3. Cán bộ, công chức thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Quang Sơn và các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy, HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Cán bộ, công chức Trung tâm;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT TTPVHCC.

Q. GIÁM ĐỐC

Nguyễn Xuân Quang

QUY CHẾ LÀM VIỆC

Của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Quang Sơn

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-TTPVHCC ngày /7/2026 của Giám đốc
Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Quang Sơn)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về nguyên tắc, lề lối làm việc, chế độ trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan đến việc giải quyết các TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã (sau đây gọi tắt là Trung tâm);

2. Đối tượng áp dụng, gồm: Các tổ chức, cá nhân và các cơ quan quản lý nhà nước có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết các TTHC (sau đây gọi chung là cơ quan chức năng) thực hiện tại Trung tâm.

Điều 2. Giải thích từ ngữ:

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

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

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

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

4. Hồ sơ hợp lệ là hồ sơ đúng số lượng và có đủ các loại giấy tờ theo quy định của pháp luật.

5. Hồ sơ chưa hợp lệ là hồ sơ chưa đủ số lượng hoặc chưa có đủ các loại giấy tờ theo quy định.

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

7. Ngày làm việc: Ngày làm việc là các ngày trong tuần từ thứ Hai đến sáng thứ Sáu, trừ những ngày nghỉ theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc làm việc

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã và các cơ quan khác đặt tại địa phương, bố trí công chức đến thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC liên quan đến tổ chức, cá nhân. Trung tâm không thay mặt các cơ quan, đơn vị để giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân.

2. Toàn bộ quá trình giải quyết TTHC, Trung tâm và các cơ quan chức năng phải chủ động phối hợp chặt chẽ, thực hiện nghiêm túc quy trình, bảo đảm cho các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC trong danh mục TTHC đã quy định thực hiện tại Trung tâm chỉ đến làm việc tại một địa chỉ là Trung tâm để được giải quyết các TTHC; các cơ quan chức năng không được tiếp nhận hồ sơ TTHC tại cơ quan mình đối với các thủ tục đã quy định tiếp nhận tại Trung tâm.

3. Công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được cấp tài khoản (account) để truy cập Phần mềm điện tử, có trách nhiệm nghiêm túc tuân thủ quy trình và hướng dẫn sử dụng của phần mềm, cập nhật đầy đủ các nội dung vào phần mềm theo yêu cầu đặt ra. Trong trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật dẫn tới việc phần mềm điện tử ngưng hoạt động, người có trách nhiệm cập nhật thông tin tạm thời 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 ngay sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục.

4. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ công chức, viên chức có thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với tổ chức, cá nhân. Nếu vi phạm, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định.

5. Công chức, viên chức có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét khen thưởng và đề bạt theo quy định.

Điều 4. Chế độ làm việc

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

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

3. Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định tại Khoản 3 Điều 5; trường hợp đi công tác hoặc có lý do vắng thì phải báo cáo với Giám đốc Trung tâm và lãnh đạo cơ quan chuyên môn để cử người khác thay.

4. Trong giờ làm việc hành chính các công chức, viên chức và nhân viên thuộc Trung tâm phải mặc trang phục gọn gàng, lịch sự, đeo thẻ công chức, viên

chức để thuận tiện trong giao dịch công tác; trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng quy định về văn hóa giao tiếp ở công sở, không được gây phiền hà, sách nhiễu.

5. Việc họp, giao ban công việc của Trung tâm phải 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 chức năng, đơn vị liên quan trong giờ hành chính.

Điều 5. Thời gian làm việc

1. Trung tâm tiếp nhận và trả kết quả vào tất cả các ngày làm việc, từ thứ Hai đến sáng thứ Sáu hàng tuần.

2. Thời gian giải quyết TTHC thực hiện tại Trung tâm là thời gian làm việc do cấp thẩm quyền quy định (không kể ngày nghỉ theo quy định) và được tính kể từ ngày tiếp theo sau ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

3. Thời gian làm việc: Các ngày làm việc trong năm (trừ các ngày nghỉ theo quy định):

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút;
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Ngoài thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả, cuối mỗi buổi làm việc, Trung tâm dành 30 phút để xử lý công việc và bàn giao hồ sơ.

Chương II

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 6. Các TTHC thực hiện tại Trung tâm: Bao gồm 100% TTHC của các ngành, lĩnh vực theo quy định của pháp luật thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã và của các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND xã; các TTHC cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương đã được UBND tỉnh phê duyệt trong danh mục các TTHC đưa vào thực hiện tại Trung tâm, các TTHC thực hiện phi địa giới hành chính do UBND tỉnh quy định.

Điều 7. Quy định đối với tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Trung tâm

1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC tại Trung tâm được công chức hướng dẫn, hỗ trợ lập hồ sơ; tiếp nhận hồ sơ, ghi phiếu hẹn trả kết quả theo quy định.

2. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Trung tâm; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

3. Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong TTHC hoặc chưa được công khai theo quy định.

4. 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; khi nhận kết quả TTHC phải mang theo giấy hẹn trả kết quả và giấy tờ tùy thân (Giấy chứng minh thư nhân dân hoặc hộ chiếu,..) hoặc có giấy ủy quyền của người có tư cách pháp nhân (hoặc người đại diện theo pháp luật) đối với trường hợp không trực tiếp đi nhận, cử người đi nhận thay kết quả.

5. Không được cản trở việc giải quyết TTHC của các công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

6. Không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm trong quá trình giải quyết TTHC;

7. Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về những bất hợp lý của TTHC và các hành vi vi phạm của công chức trong thực hiện TTHC;

8. Khiếu nại, tố cáo công chức về việc giải quyết TTHC không đúng quy định;

9. Tổ chức, cá nhân khi đến giải quyết TTHC tại Trung tâm phải có thái độ và ứng xử nghiêm túc;

10. Thực hiện quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 8. Quy định trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Các cơ quan, đơn vị có liên quan phải xây dựng quy trình giải quyết các TTHC chỉ tiết, rõ ràng thời gian giải quyết, các bước thực hiện đảm bảo thời gian giải quyết phải rút ngắn tối đa so với quy định hiện hành của Nhà nước. 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.

2. Trong mỗi ngày làm việc, phải thường xuyên thực hiện kiểm tra, cập nhật tiến trình giải quyết từng hồ sơ cụ thể ít nhất một (01) lần vào cuối buổi sáng và một (01) lần vào cuối buổi chiều trên phần mềm điện tử để tổ chức thực hiện việc giải quyết TTHC theo quy định.

3. Phân công công chức, viên chức thường trực hằng ngày trực tiếp nhận văn bản giấy và thông báo cho Trung tâm để liên hệ giao nhận văn bản; trường hợp vắng, phải phân công người khác thay và phải thông báo cho Trung tâm vào đầu giờ của ngày làm việc.

4. Chuyển công văn, tài liệu, hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC về Trung tâm theo phương thức chuyển trực tiếp.

Điều 9. Quy định về xử lý hồ sơ tại Trung tâm

1. Tiếp nhận hồ sơ

a) Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC thuộc Bộ TTHC đã được UBND tỉnh phê duyệt đưa vào thực hiện tại Trung tâm thì trực tiếp đến liên hệ, nộp hồ sơ tại Trung tâm hoặc gửi qua đường bưu điện (thời hạn nhận được xác định theo dấu ngày đến của bưu điện) hoặc thực hiện trực tuyến.

b) Trung tâm có trách nhiệm số hoá các hồ sơ của các cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC và được lưu giữ sử dụng chung (đối với hồ sơ của các tổ chức phải tự số hóa).

c) Công chức, viên chức khi tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ:

- Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần bằng văn bản để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh (hoặc gửi văn bản hướng dẫn việc bổ sung hồ sơ nếu hồ sơ gửi qua đường bưu điện).

- Trường hợp hồ sơ hợp lệ thì viết Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả hoặc gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả qua đường bưu điện (nếu hồ sơ gửi qua đường bưu điện) và cập nhật vào phần mềm điện tử.

2. Giải quyết hồ sơ

a) Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay (hồ sơ giải quyết trong ngày), không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Công chức, viên chức thẩm định, trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị quyết định và trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân.

b) Đối với hồ sơ quy định có thời gian giải quyết (hồ sơ giải quyết nhiều ngày): Công chức, viên chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC.

c) Đối với hồ sơ thuộc thẩm quyền quyết định của UBND thành phố hoặc Bộ, ngành Trung ương: Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện quy trình theo quy định hiện hành về giải quyết TTHC; tiếp nhận lại hồ sơ khi có kết quả.

d) Đối với một số lĩnh vực đảm bảo các điều kiện giải quyết trên môi trường mạng (kể cả hồ sơ dịch vụ công trực tuyến): hồ sơ được thực hiện giải quyết hoàn toàn trên phần mềm điện tử của Trung tâm.

3. Chuyển trả kết quả cho tổ chức, cá nhân

a) Kết quả giải quyết TTHC của Trung tâm được cập nhật vào phần mềm điện tử và trả trực tiếp cho tổ chức, cá nhân hoặc gửi qua đường bưu điện (nếu hồ sơ gửi qua đường bưu điện).

b) Đối với những trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Trung tâm thông báo cho cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ, yêu cầu đẩy nhanh tiến độ thực hiện. Cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ phải có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và trình bày rõ lý do, thông báo thời hạn trả kết quả lần sau. Ban hành văn bản gia hạn thời gian giải quyết, kèm theo văn bản xin lỗi chuyên văn bản đến tổ chức, cá nhân.

4. Đối với những phòng, ban chuyên môn có TTHC với số lượng, tần suất giải quyết thấp: Trung tâm phân công người tiếp nhận hồ sơ và chuyển về phòng, ban chuyên môn chịu trách nhiệm giải quyết TTHC đó thẩm định, giải quyết và trả hồ sơ theo đúng quy định.

5. Thu phí và lệ phí: Trung tâm bố trí công chức, viên chức thu phí, lệ phí tại Trung tâm; việc chuyển trả phí, lệ phí cho các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC thực hiện theo định kỳ; Trung tâm được hưởng một phần kinh phí trích lại từ việc thụ phí, lệ phí liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật về thu, quản lý, sử dụng phí và lệ phí (nếu có).

Điều 10. Chế độ họp, báo cáo của Trung tâm

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

2. Định kỳ hàng tháng, Trung tâm họp để đánh giá kết quả hoạt động. Định kỳ 06 tháng họp kiểm điểm công tác của từng 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, đơn vị để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. 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 trực tiếp hoặc bằng văn bản với Trung tâm về lý do giải quyết chậm hoặc không giải quyết TTHC đã tiếp nhận tại Trung tâm do Trung tâm chuyển đến; phải chủ động giải quyết các vấn đề về quy trình thực hiện, thời gian và phương thức vận chuyển hồ sơ, tài liệu trong toàn bộ quá trình xử lý.

2. Các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát các TTHC của mình, trên cơ sở đó báo cáo UBND xã xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời TTHC giải quyết tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

3. Đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã thì các cơ quan, đơn vị thực hiện theo quy chế làm việc của UBND xã.

Điều 12. Mối quan hệ công tác giữa Trung tâm với các cơ quan, đơn vị có liên quan

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

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

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

Chương IV ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 13. Khen thưởng, kỷ luật

1. Khen thưởng: 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 quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

2. Kỷ luật: Công chức được bố trí đến làm việc tại Trung tâm và công chức thuộc 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 về thi đua, khen thưởng.

Điều 14. Điều khoản thi hành

1. Tất cả công chức, viên chức, người lao động tại Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm thi hành Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công để xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.
