

UBND TỈNH NINH BÌNH
VĂN PHÒNG

Số: /VPUBND-PVHCC
V/v hướng dẫn vận hành mô hình
hoạt động của Trung tâm Phục vụ
hành chính công cấp xã

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

Ninh Bình, ngày tháng 6 năm 2025

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thành phố, xã, phường, thị trấn.

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số 474/UBND-VP7 ngày 18/6/2025 về việc triển khai Kế hoạch số 500-KH/TU ngày 18/6/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy. Để đảm bảo thống nhất trên phạm vi toàn tỉnh trong việc xây dựng Trung tâm phục vụ hành chính công cấp xã và tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính khi sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp. Văn phòng UBND tỉnh hướng dẫn UBND các xã, phường (mới) vận hành mô hình hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, cụ thể như sau:

1. Về thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

a) UBND cấp xã thành lập, ban hành quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo thẩm quyền quy định tại Điều 16, Điều 22 Luật Tổ chức chính quyền địa phương và 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 (*Nghị định số 118/2025/NĐ-CP*), hoàn thành ngay sau UBND xã đi vào hoạt động (*trước 7h00 sáng ngày 01/7/2025*). UBND cấp xã căn cứ quy định tại Điều 10 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP xác định số lượng điểm tiếp nhận và trả kết quả thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công phải được bố trí ở vị trí thuận lợi, diện tích phù hợp đáp ứng nhu cầu, số lượng hồ sơ phát sinh, trong đó có tính đến phương án đảm bảo cho việc tiếp nhận hồ sơ không phụ thuộc địa giới hành chính.

c) Bố trí nhân sự tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và phù hợp với Đề án vị trí việc làm. Hoàn thành việc cử công chức, viên chức tại các phòng, ban chuyên môn ra thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trước 7h00 sáng ngày 01/7 2025.

d) Phối hợp các cơ quan trung ương có ngành dọc tại địa phương tổng hợp danh sách nhân sự ra thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, hoàn thành trước ngày 30/6/2025.

e) Bố trí trụ sở làm việc của các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, điểm tiếp nhận thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên cơ sở tận dụng tối đa các trụ sở làm việc hiện có của Bộ phận Một cửa các cấp. Việc bố trí phân khu chức năng thể hiện tại Phụ lục số 01 kèm theo Công văn này.

Rà soát hạ tầng, trang thiết bị kỹ thuật cho hoạt động chuyên môn của Trung tâm Phục vụ hành chính công trên cơ sở kế thừa sử dụng các trang thiết bị của Bộ

phận Một cửa các cấp hiện có và trang bị bổ sung để đáp ứng yêu cầu chuyên môn được giao theo Điều 13 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và Quyết định số 15/2025/QĐ-TTg ngày 14/6/2025 của Thủ tướng Chính phủ quy định tiêu chuẩn, định mức sử dụng máy móc, thiết bị. Các yêu cầu về hạ tầng kỹ thuật và trang thiết bị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã thể hiện tại Phụ lục số 02 kèm theo Công văn này. Hoàn thành trước ngày 01 tháng 7 năm 2025.

f) Sửa đổi, bổ sung quy trình nội bộ, quy trình điện tử thủ tục hành chính theo mô hình chính quyền địa phương 02 cấp (gồm các TTHC điều chỉnh theo phân cấp, phân quyền, phân định thẩm quyền, TTHC thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo lộ trình), ưu tiên các TTHC phát sinh nhiều hồ sơ, đồng thời đảm bảo tính đồng bộ và khả năng tích hợp với Cổng dịch vụ công quốc gia, hoàn thành trước ngày 01/7/2025.

g) Ban hành Quy chế hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công cấp xã trước ngày 15/7/2025.

Tổ chức tiếp nhận, giải quyết TTHC trên địa bàn khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính và triển khai mô hình chính quyền địa phương 2 cấp theo đúng quy định tại Điều 5 và Điều 10 Nghị quyết số 190/2025/QH15 ngày 19/02/2025 của Quốc hội, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Về công bố, công khai thủ tục hành chính

Thực hiện theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Công điện số 90/CĐ-TTg ngày 19/6/2025 về đảm bảo thực hiện TTHC thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn khi sắp xếp đơn vị hành chính và triển khai chính quyền địa phương 02 cấp và của UBND tỉnh tại Công văn số 475/UBND-VP7 ngày 17/6/2025, trong đó UBND các xã, phường (mới) tập trung:

a) Công khai địa chỉ trụ sở và danh mục TTHC được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công trước ngày 25/6/2025 để tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong thực hiện TTHC.

b) Thiết lập, công khai đường dây nóng của Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh (0919591182; 0829443688; 0914253713) và Ủy ban nhân dân các xã trước ngày 25/6/2025 để hỗ trợ, hướng dẫn, giải đáp theo thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công khi sắp xếp đơn vị hành chính và triển khai chính quyền địa phương 02 cấp, bảo đảm hoạt động thường xuyên 24/7.

3. Về tiếp nhận, giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính

a) Trường hợp hồ sơ có thời hạn giải quyết trước ngày 01/7/2025: UBND các huyện, thành phố, xã, phường, thị trấn xử lý dứt điểm và trả kết quả giải quyết trên hệ thống đúng thời gian quy định.

b) Trường hợp hồ sơ có thời hạn giải quyết trước ngày 01/7/2025 nhưng chưa thể giải quyết được (*hồ sơ giải quyết chậm so với quy định*); hồ sơ tiếp nhận trước ngày 01/7/2025, có thời hạn giải quyết sau ngày 01/7/2025: Thực hiện theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và của Tỉnh tại Công văn số 475/UBND-VP7 ngày 19/6/2025.

4. UBND các huyện, thành phố

a) Chủ động đánh giá tình hình, dự kiến các công việc liên quan đến công tác tổ chức, bố trí hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công thuộc UBND cấp xã để đảm bảo thực hiện tốt nhất chủ trương của Trung ương, của Tỉnh về tổ chức

đơn vị hành chính cấp xã gần dân, sát dân, phục vụ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính được thuận lợi, thông suốt, tránh bị động, lúng túng sau khi kết thúc hoạt động của đơn vị hành chính cấp huyện và sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính cấp xã kể từ ngày 01/7/2025.

b) Chỉ đạo các xã, phường, thị trấn, các phòng chuyên môn đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, trả kết quả trước và đúng hạn theo quy định của từng thủ tục hành chính; thống kê, bàn giao đầy đủ hồ sơ cho các đơn vị tiếp tục giải quyết theo khoản 3 nêu trên.

5. UBND các xã, phường (mới)

a) Cử cán bộ thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Trung tâm phục vụ hành chính công đảm bảo quy định.

b) Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ thực hiện: (1) việc thanh toán trực tuyến đối với các thủ tục hành chính thực hiện dịch vụ công trực tuyến; (2) cấu hình biên lai thu phí, lệ phí ngay sau khi các đơn vị thực hiện theo hướng dẫn của Chi cục Thuế khu vực IV và Kho bạc Nhà nước IV thực hiện về biên lai thu phí, lệ phí đối với các thủ tục hành chính; (3) kịp thời cấp chữ ký số cho cán bộ, công chức đảm bảo cho việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

c) Kịp thời đánh giá, chạy thử đảm bảo các hệ thống thông tin, nền tảng số, cơ sở dữ liệu hoạt động ổn định ngay sau khi sắp xếp tổ chức bộ máy (*tài khoản thư điện tử công vụ, chữ ký số chuyên dùng công vụ, chữ ký số của cá nhân, mã định danh điện tử, phân quyền tài khoản khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia...*).

d) Chủ động phối hợp với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh cấu hình quy trình điện tử tạm thời các thủ tục hành chính trên hệ thống đảm bảo không làm gián đoạn, chậm trễ việc giải quyết thủ tục hành chính.

đ) Chỉ đạo các bộ phận chức năng tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính được cấp huyện chuyển giao (*nếu có*) và thực hiện giải quyết đảm bảo không để gián đoạn.

e) Phối hợp với Sở Tài chính trong việc sử dụng trụ sở làm việc và các nội dung liên quan đến mua sắm, quản lý, sử dụng tài sản công của Trung tâm phục vụ hành chính công cấp xã.

f) Tổ chức vận hành thử nghiệm việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, hoàn thành trước ngày 30/6/2025.

Thông tin liên hệ giải đáp khó khăn vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương liên hệ qua đồng chí Phạm Ngọc Phong, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, số điện thoại 0988.624.161./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo UBND tỉnh (để b/c);
- Các cơ quan chuyên trách, tham mưu giúp việc của Tỉnh ủy (để biết);
- Đ/c Chánh Văn phòng (để b/c);
- Chi cục Thuế khu vực IV, Kho bạc Nhà nước khu vực IV;
- Các Cơ quan TW trên địa bàn;
- Báo và Đài PTTH tỉnh;
- Lưu: VT, các VP, TT. Phong_HCC

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Nguyễn Tiến Dũng

Phụ lục 1**THIẾT KẾ KHÔNG GIAN VÀ CÁC PHÂN KHU CHỨC NĂNG CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG**

1. Bố trí 8 khu vực chức năng (diện tích làm việc cá nhân, diện tích sử dụng chung, diện tích chuyên dùng thực theo quy định tại các điều 5, 6, 7 Nghị định 152/2017/NĐ-CP của Chính phủ), gồm:

(1) Khu vực tiếp đón cá nhân, tổ chức: Có nhân sự tiếp đón, hướng dẫn, lấy sổ tự động hoặc theo lịch hẹn.

(2) Khu vực cung cấp, tra cứu thông tin, TTHC: Công khai các TTHC và các thông tin khác theo quy định; phục vụ cá nhân, tổ chức tra cứu, tìm kiếm thông tin liên quan đến việc thực hiện TTHC và chuẩn bị, hoàn thiện hồ sơ TTHC trước khi nộp (có thể bố trí các ki-ốt hoạt động tự động 24/7: cung cấp, tra cứu thông tin và hướng dẫn thực hiện; đánh giá mức độ hài lòng trong quá trình thực hiện TTHC).

(3) Khu vực tự số hóa, thực hiện dịch vụ công: Phục vụ cá nhân, tổ chức tự chủ động (có thể bố trí nhân sự hướng dẫn) số hóa giấy tờ hoặc thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên các trang thiết bị (máy scan, máy vi tính...) được bố trí sẵn tại BPMC.

(4) Khu vực ngồi chờ: Dành cho cá nhân, tổ chức đã đặt lịch hẹn chờ đến lượt thực hiện TTHC; chờ nhận kết quả giải quyết TTHC; chờ gấp gỡ, trao đổi với cán bộ, công chức bộ phận một cửa hoặc cơ quan giải quyết TTHC.

(5) Khu vực tiếp nhận và số hóa hồ sơ TTHC: Được chia thành từng quầy để tiếp nhận hồ sơ TTHC của cá nhân, tổ chức và thực hiện số hóa hồ sơ TTHC theo quy định; có bố trí quầy giải quyết TTHC trong ngày.

(6) Khu vực trả kết quả TTHC: Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ và đóng phí, lệ phí nếu có.

(7) Một số khu vực khác: Tùy theo tình hình thực tế, các địa phương có thể bố trí thêm phân khu với:

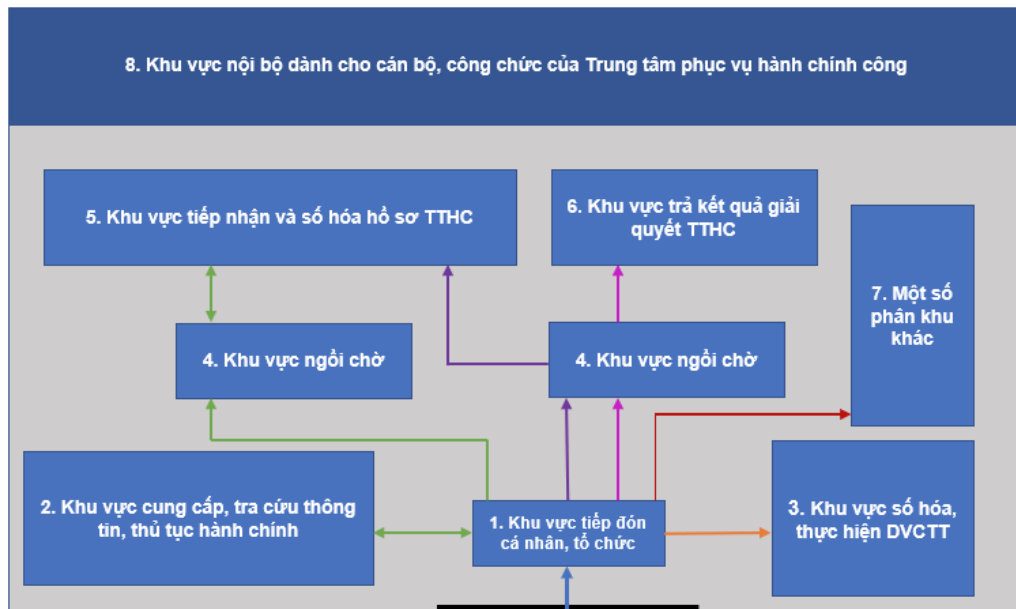
- Các phòng nhỏ hỗ trợ cá nhân, tổ chức gọi điện thoại video với đại diện cơ quan giải quyết TTHC hoặc làm việc trao đổi trực tiếp với cán bộ, công chức bộ phận một cửa hoặc cơ quan giải quyết TTHC (có thể đặt lịch hẹn trước) để tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong thực hiện TTHC.

- Quầy dành riêng cho đối tượng yếu thế như: người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật.

- Quầy dịch vụ hỗ trợ như: Hỗ trợ về pháp lý (dịch vụ tư vấn); hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí (trực tuyến, tự động, cây thanh toán...); dịch vụ sao chụp, in ấn tài liệu; dịch vụ chứng thực, công chứng; dịch vụ bưu chính...

(8) Khu vực nội bộ dành cho cán bộ, công chức của BPMC: Phòng lãnh đạo, phòng họp, phòng làm việc dành cho những biên chế chuyên trách làm việc tại Trung tâm...

2. Tổ chức phân luồng theo mục đích của tổ chức, cá nhân:



Đường màu xanh lá và Đường màu tím: Là luồng cá nhân, tổ chức đến nộp hồ sơ TTHC và có thể chủ động tra cứu, tìm hiểu thông tin, chuẩn bị, hoàn thiện hồ sơ; giải quyết TTHC trong ngày.

Đường màu hồng: Là luồng cá nhân, tổ chức đến nhận kết quả giải quyết TTHC.

Đường màu cam: Là luồng cá nhân, tổ chức đến tự số hóa hồ sơ, giấy tờ và thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên các trang thiết bị được bố trí sẵn tại bộ phận một cửa.

Đường màu đỏ: Là luồng cá nhân, tổ chức thực hiện các dịch vụ khác: Các kiot tự động; video call hoặc làm việc trực tiếp; tư vấn hỗ trợ pháp lý; thanh toán; sao chụp, in ấn tài liệu; chứng thực, công chứng; quầy dành cho người yếu thế.

Phụ lục 2

CÁC YÊU CẦU VỀ HẠ TẦNG KỸ THUẬT VÀ TRANG THIẾT BỊ

1. Đường truyền sử dụng mạng CPNET trên hạ tầng mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng (Thực hiện hướng dẫn theo thông tư 19/2023/TT-BTTTT ngày 25 tháng 12 năm 2023 về quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều của Quyết định số 8/2023/QĐ-TTG ngày 5 tháng 4 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ về Mạng Truyền số liệu chuyên dùng phục vụ các cơ quan Đảng, Nhà nước):

- Đánh giá băng thông mạng CPNET trên hạ tầng đường truyền số liệu chuyên dùng cấp I, cấp II; Phối hợp, Cục Bưu điện trung ương, VNPT bảo đảm chất lượng đường truyền kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các Cơ sở dữ liệu quốc gia (đặc biệt là Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp), các hệ thống thông tin, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành do các bộ, ngành trung ương quản lý phục vụ tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Đối với việc sử dụng Mạng Internet để xử lý công việc, tùy theo số lượng người (*cán bộ, công chức, người lao động, người dân, doanh nghiệp*) của từng đơn vị sử dụng tại Trung tâm phục vụ hành chính công, đánh giá băng thông cần thiết để đáp ứng yêu cầu thực hiện, giải quyết TTHC.

Ví dụ: số lượng người lao động truy cập tại thời điểm cao điểm là 20 người; số người dân truy cập tại thời điểm cao điểm là 20 người (sử dụng điện thoại, máy tính kết nối mạng tại BPMC). Nếu mỗi cá nhân cần băng thông tối thiểu là 5 Mbps thì cơ quan cần bố trí đường truyền tối thiểu là $(20 + 20) \times 5 = 200$ Mbps.

2. Trang thiết bị phục vụ số hóa

- Máy scan (kích cỡ A4, A3,...A0): trong đó máy scan khổ A4, A3 bắt buộc với các đơn vị. Máy scan từ A2 trở lên tùy theo nhu cầu của BPMC.

- Thiết bị usb token phục vụ ký số: sử dụng chữ ký số hoặc chữ ký điện tử hợp lệ theo quy định của Luật giao dịch điện tử

3. Máy tính được cung cấp cho cán bộ, công chức Trung tâm phục vụ hành chính công phải đáp ứng các yêu cầu sau:

- Yêu cầu tối thiểu phục vụ tại Trung tâm phục vụ hành chính công và chi nhánh: bảo đảm truy cập, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh.

- Yêu cầu sử dụng hệ điều hành Windows có bản quyền, được update thường xuyên các bản vá.

- Yêu cầu cài đặt các giải pháp đảm bảo an toàn thông tin, các phần mềm diệt mã độc theo khuyến cáo của cơ quan chức năng;

- Yêu cầu tối thiểu của phần mềm chuyên ngành (tư pháp¹, đăng ký kinh doanh, giao thông vận tải,...).

- Yêu cầu tối thiểu phục vụ việc cài đặt, ký số chữ ký số chuyên dùng Chính phủ do Ban Cơ yếu Chính phủ cấp.

4. Trang thiết bị hỗ trợ tư vấn tại chỗ: máy tính có kết nối với camera, mic để tương tác với cán bộ nghiệp vụ của các đơn vị chuyên môn.

5. Một số yêu cầu tùy chọn: Ki-ốt thông minh, thiết bị nhận diện sinh trắc học (khuôn mặt, vân tay,...), màn hình hiển thị mã QR phục vụ tra cứu mã hồ sơ, thanh toán trực tuyến.

6. Thực hiện các giải pháp giám sát, đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng theo hồ sơ xây dựng cấp độ được các cơ quan chức năng phê duyệt.

¹ Văn bản số 1993/BTP-HTQTCT ngày 19/4/2024 của Bộ Tư pháp về trang bị máy tính, trang thiết bị phục vụ công tác đăng ký, quản lý hộ tịch