

Số: 41/QĐ-UBND

Cổ Lễ, ngày 02 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế hoạt động của
Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Cổ Lễ, tỉnh Ninh Bình

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ CỔ LỄ

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

Căn cứ Nghị quyết số 1674/NQ-UBTVQH15 ngày 16/6/2025 của Ủy ban thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của tỉnh Ninh Bình năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 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 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 23/4/2018 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 Thông tư 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử do Văn phòng Chính phủ ban hành;

Căn cứ Nghị quyết số 01/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của HĐND xã Cổ Lễ về việc thành lập các cơ quan chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc Ủy ban nhân dân xã Cổ Lễ, tỉnh Ninh Bình.

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Cổ Lễ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Cổ Lễ, tỉnh Ninh Bình”

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

Chánh Văn phòng HĐND-UBND xã, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan và cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Cổ Lễ có trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh Ninh Bình;
- Sở Nội vụ; Sở KH&CN; Sở Tư pháp;
- Thường trực Đảng ủy;
- Lãnh đạo HĐND, UBND xã;
- Các ban, phòng, đoàn thể xã;
- Như Điều 2;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Vũ Mạnh Cường



QUY CHẾ

Hoạt động của Trung tâm phục vụ Hành chính công xã Cổ Lễ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 41/QĐ-UBND

ngày 02/7/2025 UBND xã Cổ Lễ)

CHƯƠNG I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về nguyên tắc, lề lối làm việc, chế độ trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Cổ Lễ, các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Cổ Lễ (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 thủ tục hành chính (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 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trước khi cơ quan thực hiện thủ tục hành chính giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân.

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

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

6. Hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết là hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết, bao gồm:

a) Thủ tục hành chính không thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

b) Thủ tục hành chính không thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh.

c) Thủ tục hành chính không thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại tỉnh.

d) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành không giao cho tỉnh tiếp nhận.

7. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính 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.

8. Ngày làm việc: Ngày làm việc là các ngày trong tuần từ thứ hai đến 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, đơn vị bố trí công chức, viên chức đến thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân. Trung tâm không thay mặt các cơ quan, đơn vị để giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân.

2. Toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính, 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 thủ tục hành chính trong danh mục thủ tục hành chính đã quy định thực hiện tại Trung tâm chỉ đến làm việc tại một địa chỉ là Trung tâm để được giải quyết các thủ tục hành chính; các cơ quan chức năng không được tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính 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 Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, có trách nhiệm nghiêm túc tuân thủ quy trình và hướng dẫn sử dụng của Hệ thống, 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 đến việc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh 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 và người làm việc tại Trung tâm 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 và người làm việc tại Trung tâm 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. Giám đốc phụ trách, điều hành tất cả các hoạt động của Trung tâm và phụ trách những công tác trọng tâm. Phó Giám đốc phụ trách những lĩnh vực công tác được Giám đốc phân công, trực tiếp giải quyết các công việc phát sinh, báo cáo Giám đốc thông qua họp giao ban hoặc đột xuất khi cần thiết.

- Đối với những vấn đề được phân công phụ trách có liên quan đến nội dung chuyên môn, mới phát sinh mà chưa có chủ trương, kế hoạch, khó khăn trong áp dụng pháp luật, Phó Giám đốc chủ động báo cáo thống nhất hướng giải quyết với Giám đốc.

- Trong trường hợp Giám đốc trực tiếp yêu cầu công chức, viên chức, người làm việc tại Trung tâm giải quyết công việc thuộc phạm vi thẩm quyền của Phó Giám đốc, yêu cầu đó được thực hiện nhưng công chức, viên chức, người làm việc tại Trung tâm đó phải báo cáo cho Phó Giám đốc phụ trách biết.

2. Công chức, viên chức và người làm việc tại Trung tâm phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao.

3. Công chức, viên chức và người làm việc 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 của Quy chế này; trường hợp đi công tác hoặc có lý do vắng thì phải báo cáo với thủ trưởng đơn vị cử mình đến làm việc tại Trung tâm để cử người khác thay, đồng thời báo cáo Giám đốc Trung tâm biết.

4. Trong giờ làm việc hành chính, công chức, viên chức và người làm việc tại Trung tâm phải mặc đồ công sở sang trọng, 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 thứ sáu hằng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định).

* Thời gian tiếp công dân, tổ chức:

- Buổi sáng: Từ 08 giờ 00 phút đến 12 giờ 00 phút.

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

2. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính 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.

CHƯƠNG II

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 6. Các thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm

Thực hiện tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh, bao gồm:

a) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

b) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh.

c) Thủ tục hành chính 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) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành giao cho địa phương tiếp nhận.

Điều 7. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm

1. Công chức, viên chức, người làm việc được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính.

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính.

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu, dữ liệu cá nhân 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 thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ, nộp các chi phí ngoài quy định của pháp luật.

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

g) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

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

i) Yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc tài liệu đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục

đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa.

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

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính.

b) Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

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

đ) Xúc phạm uy tín của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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 cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ, tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cản trở quá trình thực hiện, giải quyết thủ tục hành chính;

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

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

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

Điều 8. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Quyền

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, nộp 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 thủ tục hành chính.

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 thủ tục hành chính.

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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

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 thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp mất cần xuất trình giấy tờ tùy thân và cung cấp các thông tin liên quan, đến việc thực hiện thủ tục hành chính để được hỗ trợ.

c) Trường hợp được ủy quyền nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả thay cần mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền.

d) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Bộ phận Một cửa; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định.

đ) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại các khoản 2 Điều 7 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 9. Quy định trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, 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 thủ tục hành chính.

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 thủ tục hành chính 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.

Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải có tối thiểu các trường thông tin: Mã loại giấy tờ; số định danh của tổ chức, cá nhân, trường hợp cá nhân không có số định danh cá nhân thì phải bổ sung họ tên, năm sinh, ngày cấp, cơ quan cấp; tên giấy tờ; trích yếu nội dung chính của giấy tờ; thời hạn có hiệu lực; phạm vi có hiệu lực (nếu có). Các thông tin, dữ liệu khác được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Đối với thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết

thủ tục hành chính. Trường hợp sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

4. Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính. Trường hợp cần có sự tham gia của tổ chức, cá nhân để phục vụ việc thẩm tra, xác minh, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính 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 Công 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính, 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 thủ tục hành chính trả lại hồ sơ cho Trung tâm kèm theo thông báo bằng văn bản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. 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 thủ tục hành chính.

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 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 điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, 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. Chế độ sinh hoạt, hội họp

1. Hàng tháng Trung tâm họp giao ban một lần để đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ và phổ biến kế hoạch công tác cho tháng sau. Trường hợp đột xuất, khẩn cấp do Giám đốc hoặc Phó Giám đốc triệu tập.

2. Hàng tuần lãnh đạo trung tâm trao đổi trực tiếp công chức, viên chức, người làm việc tại Trung tâm để đánh giá công việc, bàn phương hướng triển khai công tác và thống nhất lịch công tác.

3. Mỗi thành viên trong từng bộ phận chuyên môn có lịch công tác hàng tuần, báo cáo cho lãnh đạo Trung tâm.

4. Lịch làm việc với các tổ chức và cá nhân có liên quan, thể hiện trong lịch công tác hàng tuần, tháng của đơn vị; nội dung làm việc được chuẩn bị chu đáo để giải quyết có hiệu quả các yêu cầu phát sinh liên quan đến hoạt động chuyên môn của Trung tâm.

CHƯƠNG III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

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

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính chủ động rà soát các thủ tục hành chính của mình, trên cơ sở đó báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

3. Đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã thì các cơ quan, đơn vị thực hiện theo quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân 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 Ủy ban nhân dân xã. Giám đốc Trung tâm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Ủy ban nhân dân 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 Ủy ban nhân dân xã về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

2. Trung tâm quan hệ với các cơ quan, đơn vị, địa phương 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, viên chức, người làm việc trong thời gian được cử đến làm việc tại Trung tâm theo Quy chế hoạt động của Trung tâm được Ủy ban nhân dân xã phê duyệt. Trường hợp công chức, viên chức, người làm việc của cơ quan, đơn vị đang làm việc tại Trung tâm nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định thì các cơ quan, đơn vị bố trí công chức khác thay thế trong thời gian này.

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, viên chức, người làm việc được bố trí đến làm việc tại Trung tâm và công chức, viên chức, người làm việc 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.

Điều 14. Điều khoản thi hành

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, cán bộ, công chức, viên chức có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Trung tâm để báo cáo Ủy ban Nhân dân xã xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.