UỶ BAN NHÂN DÂN **XÃ TRỰC NINH**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 271/QĐ-UBND	*Trực Ninh, ngày 25 tháng 5 năm 2026*

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

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TRỰC NINH

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 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;

Căn cứ Thông tư số 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 03/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của HĐND xã Trực Ninh về viêc thành lập các cơ quan chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc Ủy ban nhân dân xã Trực Ninh, tỉnh Ninh Bình.

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Trực Ninh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này *"Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Trực Ninh, 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 Trực Ninh 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 uỷ;
- Lãnh đạo HĐND, UBND xã;
- Các ban, phòng, đoàn thể xã;
- Như Điều 2;
- Trang TTĐT xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

TM. UỶ BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Trần Văn Đỗ

UỶ BAN NHÂN DÂN **XÃ TRỰC NINH**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh Phúc**

QUY CHẾ
Tổ chức hoạt động và mối quan hệ công tác của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Trực Ninh

(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng năm 2026 của Ủy ban nhân dân xã Trực Ninh)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức hoạt động và mối quan hệ công tác của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Trực Ninh (sau đây gọi tắt là Trung tâm) với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã, các cơ quan tỉnh tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn xã, có liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại Trung tâm.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Trực Ninh.

2. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã, các cơ quan tỉnh được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn xã, doanh nghiệp dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ tại Trung tâm (sau đây gọi chung là các cơ quan).

3. Công chức, viên chức và người lao động thuộc các cơ quan quy định tại khoản 1 Điều này làm việc tại Trung tâm (sau đây gọi chung là công chức, viên chức).

4. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

Điều 3. Nguyên tắc làm việc

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan có chức năng bố trí cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đến thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC liên quan đến tổ chức, cá nhân. Trung tâm không thay mặt các cơ quan có chức năng để giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân.

2. Trung tâm và các cơ quan có chức năng phải chủ động phối hợp chặt chẽ, thực hiện nghiêm túc, đồng bộ, đúng quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC trong danh mục TTHC đã được cấp có thẩm quyền công bố, phê duyệt tiếp nhận, giải quyết tại Trung tâm, bảo đảm việc giải quyết công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch; các cơ quan, đơn vị có 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. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm phải 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; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền. Nếu vi phạm, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định.

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

5. Công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật; có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét đề nghị khen thưởng theo quy định.

Điều 4. Quyền hạn và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm

1. Quyền hạn trong thực hiện thủ tục hành chính

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 công chức, viên chức 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 Trung tâm 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 Trung tâm; 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 khoản 2 Điều 6 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 5. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện 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 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 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 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 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.

Chương II
TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC CỦA TRUNG TÂM

Điều 6. Chế độ làm việc

1. Việc quản lý, điều hành hoạt động của Trung tâm thực hiện theo chế độ thủ trưởng và có trách nhiệm điều phối công việc, theo dõi, quản lý toàn bộ hoạt động thực thi công vụ, nhiệm vụ của công chức, viên chức, người lao động và nhân viên của các cơ quan cử đến làm việc.

2. Giám đốc là người đứng đầu Trung tâm, làm việc theo chế độ thủ trưởng, là người đại diện theo pháp luật; chịu trách nhiệm Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm.

3. Việc quản lý và sử dụng con dấu, tiếp nhận, phát hành văn bản và quản lý lưu trữ văn bản, hồ sơ tài liệu của Trung tâm do Giám đốc Trung tâm chỉ định hoặc phân công công chức thực hiện theo quy định pháp luật

4. công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định; trường hợp vắng mặt phải báo cáo Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng cơ quan chủ quản trước 01 ngày làm việc *(trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước).* Thủ trưởng cơ quan chủ quản 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.

5. Trong giờ hành chính công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm phải mặc đồng phục theo quy định để thuận tiện trong giao dịch công tác; thực hiện đúng quy định về văn hóa công sở trong giao tiếp và giải quyết công việc.

Điều 7. Thời gian làm việc

1. Thời gian làm việc theo giờ hành chính, từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ ngày nghỉ theo quy định), trừ thời gian bàn giao, chuyển hồ sơ theo quy định.

2. Ngoài thời gian phục vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC nêu tại khoản 1 này, công chức, viên chức thực hiện bàn giao, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao.

Điều 8. Chế độ họp và báo cáo

1. Chế độ họp

Định kỳ hằng tháng (ngày làm việc cuối cùng của tháng) Trung tâm tiến hành họp giao ban với công chức, viên chức để đánh giá kết quả hoạt động trong tháng và triển khai nhiệm vụ tháng tới; định kỳ 03 (ba) tháng và 01 (một) năm họp kiểm điểm công tác của từng công chức, viên chức để đánh giá, nhận xét theo quy định (Thời gian tiến hành họp sau thời gian tiếp nhận và trả kết quả hoặc vào thứ bảy và chủ nhật).

2. Chế độ báo cáo

a) Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm thực hiện báo cáo hàng tuần theo yêu cầu của Giám đốc Trung tâm.

b) Các cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1 Điều 2 Quy chế này Thực hiện chế độ báo cáo theo quy định.

c) Định kỳ vào ngày cuối cùng của tháng cuối kỳ báo cáo *(hoặc khi có yêu cầu đột xuất)*, Trung tâm có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC, các vấn đề liên quan tại Trung tâm báo cáo Chủ tịch UBND xã, phó chủ tịch phụ trách; đồng thời, thông báo tới các cơ quan và UBND xã.

Điều 9. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm có các quyền hạn theo khoản 1 Điều 6 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định pháp luật liên quan.

2. Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm có trách nhiệm thực hiện theo khoản 2 Điều 6 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các trách nhiệm sau:

a) Có thái độ ứng xử lịch sự, không gây mất trật tự, giữ gìn vệ sinh chung, không được cản trở hoạt động của Trung tâm; không gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt hoặc sử dụng trái phép hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC của người khác; không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC.

b) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều 6 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

c) 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 theo điểm a khoản 1 Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 10. Phạm vi tiếp nhận TTHC

1. Trung tâm thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại khoản 2 Điều 14 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ, cụ thể gồm:

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

b) TTHC 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 xã;

c) TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn xã ;

2. Danh mục TTHC thực hiện tại Trung tâm do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã phê duyệt, được công bố, công khai trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và niêm yết công khai tại Trung tâm.

Điều 11. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm

Các cơ quan có trách nhiệm theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, đồng thời, có trách nhiệm sau:

1. Có phương án nhân sự chính thức và dự phòng cử ra làm việc tại Trung tâm mỗi đợt, gửi Trung tâm trước ngày 15 tháng 12 hằng năm, để Trung tâm tổng hợp trình Chủ tịch UBND xã phê duyệt xong trước ngày 25 tháng 12 hằng năm. Trường hợp bất khả kháng phải thay thế nhân sự chính thức thì rà soát, có văn bản gửi Trung tâm để trình Chủ tịch UBND xã phê duyệt.

2. Cử nhân sự dự phòng đến trực thay phải nằm trong danh sách được Chủ tịch UBND xã phê duyệt, đảm bảo đúng trang phục quy định và các điều kiện phục vụ công việc (như: đã được cấp chứng thư số, chữ ký số để số hóa hồ sơ; ủy quyền sử dụng, quản lý con dấu thứ 2...).

3. Đối với các cơ quan có TTHC giải quyết theo cơ chế "tại chỗ" phải bố trí công chức, viên chức các phòng chuyên môn đảm bảo đúng quy định công bố và quy trình giải quyết TTHC "tại chỗ"; đồng thời, có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm quản lý việc thực hiện nhiệm vụ "tại chỗ" và công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm theo quy định.

Điều 12. Trách nhiệm các cơ quan liên quan trong phối hợp giải quyết TTHC

1. Các cơ quan, địa phương liên quan có trách nhiệm chủ động phối hợp giải quyết TTHC đảm bảo thời gian quy định; chủ trì phối hợp với Trung tâm thực hiện đúng quy định về ứng xử với công dân, tổ chức khi từ chối tiếp nhận hồ sơ, thông báo bổ sung hồ sơ, thông báo trả hồ sơ không giải quyết, thông báo xin lỗi về việc giải quyết quá hạn và nguyên nhân.

2. Các cơ quan liên quan chủ động, phối hợp rà soát, cập nhật danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn, làm cơ sở cho Trung tâm kịp thời điều chỉnh danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm. Đồng thời, thực hiện một số công việc sau:

a) Thường xuyên chỉ đạo, kiểm tra công chức, viên chức trong thực hiện việc giải quyết TTHC và theo dõi cập nhật tiến độ, trạng thái giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đảm bảo kịp thời, đúng tiến độ.

b) Phân công công chức, viên chức của đơn vị có trách nhiệm hàng ngày nhận, luân chuyển hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC bản giấy được Trung tâm chuyển qua dịch vụ Bưu chính công ích về đơn vị và ngược lại.

c) Các hồ sơ, TTHC được tiếp nhận tại Trung tâm khi chuyển đến, phải được bàn giao, chuyển ngay, trực tiếp cho cán bộ, công chức, viên chức của phòng chuyên môn để thẩm định, thẩm tra, trình ký hoặc chuyển đến lãnh đạo cơ quan ký *(trừ các thủ tục đã được công chức, viên chức của của cơ quan, đơn vị thẩm định ngay tại Trung tâm (nếu có))*. Các hồ sơ, thủ tục này được quản lý thông qua phần mềm nên không phải đăng ký vào sổ văn bản đến tại cơ quan, đơn vị để rút ngắn tối đa thời gian xử lý hồ sơ.

Điều 13. Mối quan hệ công tác của Trung tâm

1. Đối với UBND xã, Chủ tịch, Phó chủ tịch UBND xã

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

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

2. Đối với các cơ quan, có TTHC tiếp nhận tại Trung tâm

a) Trung tâm có mối quan hệ phối hợp với các cơ quan, để xử lý các vấn đề liên quan đến thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông giải quyết TTHC; khi phối hợp công tác, Giám đốc Trung tâm trao đổi ý kiến bằng các hình thức phù hợp (trực tiếp, qua điện thoại, email hoặc bằng văn bản). Trường hợp cần thiết, Trung tâm tổ chức hoặc tham mưu Chủ tịch,

Phó chủ tịch UBND xã tổ chức cuộc họp với các cơ quan, còn nhiều tồn tại, hạn chế, để kịp thời xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong thực hiện nhiệm vụ.

b) Phối hợp với các cơ quan trong việc vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

c) Các cơ quan, có trách nhiệm phối hợp giải quyết các TTHC đảm bảo thời gian quy định. Giám đốc Trung tâm, Thủ trưởng các cơ quan chịu trách nhiệm về việc giải quyết TTHC tại Trung tâm trước UBND xã và Chủ tịch UBND xã.

d) Các cơ quan cử công chức, viên chức chịu trách nhiệm quản lý kết quả công tác của công chức, viên chức trong thời gian cử đến làm việc tại Trung tâm; phối hợp với Trung tâm trong việc đánh giá, kiểm tra nhiệm vụ công tác đối với công chức, viên chức. Định kỳ hằng tháng, một năm, Trung tâm đánh giá, nhận xét kết quả thực thi nhiệm vụ, công vụ của công chức, viên chức. Trung tâm gửi kết quả đánh giá, nhận xét đến các cơ quan để theo dõi, tổng hợp, đánh giá chung và cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm biết.

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

3. Đối với doanh nghiệp được lựa chọn cung cấp dịch vụ: phối hợp, hướng dẫn các doanh nghiệp thực hiện hỗ trợ, tổ chức, cá nhân thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ theo quy định.

Điều 14. Phối hợp tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ, chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Trung tâm phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC Trung tâm.

2. Trung tâm phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo kế hoạch hàng năm.

3. Các cơ quan, tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC theo từng lĩnh vực, chuyên ngành của cơ quan, đơn vị mình.

Điều 15. Tiếp nhận hồ sơ TTHC; chuyển hồ sơ cho cơ quan giải quyết TTHC; trách nhiệm giải quyết hồ sơ TTHC; trách nhiệm trong việc giải quyết quá hạn, dừng giải quyết hồ sơ TTHC; trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và lưu trữ hồ sơ TTHC

1. Thực hiện tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Việc chuyển hồ sơ cho cơ quan giải quyết TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 19, Điều 20 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

3. Việc giải quyết quá hạn, dừng giải quyết hồ sơ TTHC thực hiện theo quy định tại khoản 6 Điều 19, Điều 21 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Trung tâm có trách nhiệm kiểm tra và xác nhận nội dung việc yêu cầu dừng thực hiện (rút hồ sơ) trước khi trả lại hồ sơ cho cá nhân, tổ chức. Nội dung, thông tin yêu cầu dừng thực hiện TTHC phải được cập nhật vào phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, lưu trữ.

4. Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và lưu trữ hồ sơ TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả

1.Thực hiện theo quy định tại Điều 23 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2.Trường hợp hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả mà không có lý do hoặc có lý do nhưng không chính đáng, Trung tâm cập nhật và thông báo công khai để các cơ quan, tổ chức, cá nhân biết, đồng thời báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền quản lý trực tiếp chỉ đạo làm rõ, xác định trách nhiệm, xử lý nghiêm theo quy định.

Điều 17. Phương thức nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác

1. Thực hiện theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Việc trả lại phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật chuyên ngành có liên quan. Trung tâm phối hợp với đơn vị liên quan xác nhận việc hoàn trả lại phí, lệ phí cho cá nhân, tổ chức đã nộp theo đề nghị của cơ quan chủ trì giải quyết TTHC.

Điều 18. Phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết TTHC

1. Đối với Trung tâm

a)Trung tâm thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về các quy định hành chính của các cơ quan chuyên môn có TTHC thực hiện tại Trung tâm, đối với công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm và cán bộ, công chức, viên

chức tham gia trong quy trình giải quyết TTHC về thái độ, tinh thần trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp, tác phong, ứng xử, về việc tuân thủ không đúng quy định của pháp luật trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC và các hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan, số điện thoại đường dây nóng, qua thư điện tử, qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân, thông qua các hệ thống phần mềm đánh giá, mạng xã hội và qua các kênh thông tin, phương thức tiếp nhận khác.

b) Sau khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, của tổ chức, cá nhân, Trung tâm có trách nhiệm xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan, có thẩm quyền xử lý theo nguyên tắc sau:

(1) Đối với nội dung có liên quan đến hoạt động, điều hành của Trung tâm thì Trung tâm chủ trì xử lý, có giải trình, trả lời tổ chức, cá nhân bằng văn bản, đồng thời gửi các cơ quan để biết;

(2) Đối với nội dung liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC thì Trung tâm có trách nhiệm chuyển đến các cơ quan chuyên môn có liên quan để xử lý theo thẩm quyền, đồng thời đôn đốc, theo dõi quá trình giải quyết;

(3) Đối với nội dung có liên quan đến quy định hành chính ngoài phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm thì Trung tâm có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo UBND xã để chỉ đạo điều chỉnh đối với nội dung thuộc thẩm quyền hoặc kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền điều chỉnh theo quy định pháp luật.

2. Đối với cơ quan

a). Chủ trì giải quyết kịp thời, triệt để các phản ánh, kiến nghị, của tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC thuộc phạm vi, chức năng quản lý của cơ quan theo quy định (bao gồm các phản ánh, kiến nghị, của tổ chức, cá nhân do Trung tâm tiếp nhận, chuyển đến); có trách nhiệm gửi kết quả xử lý cho Trung tâm để quản lý, theo dõi, tổng hợp báo cáo chung.

b). Thường xuyên kiểm tra, rà soát các kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Trang thông tin điện tử của Trung tâm để hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện TTHC, trả lời những nội dung kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân.

c). Đối với các trường hợp yêu cầu phải giải thích, trả lời trực tiếp về kiến nghị giải quyết TTHC của người dân, doanh nghiệp; khi nhận được thông báo của Trung tâm, Cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm cử cán bộ, công chức, viên chức đến ngay Trung tâm để cùng phối hợp giải quyết.

Điều 19. Đánh giá việc giải quyết TTHC

Việc giải quyết TTHC được thực hiện đánh giá theo quy định tại Điều 29, Điều 30, Điều 31, Điều 32, Điều 33 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ./.