|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN**  **XÃ DẦU GIÂY** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: /QĐ-UBND | *Dầu Giây, ngày tháng năm 2025* |

DỰ THẢO

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy chế hoạt động của**

**Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Dầu Giây**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ DẦU GIÂY**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương *số 72/2025/QH15* ngày 16 tháng 6 năm 2025;

*Căn cứ Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ Quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;*

*Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ 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 759/QĐ-TTg ngày 14 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ về việc phê duyệt Đề án sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính các cấp và xây dựng mô hình chính quyền địa phương 2 cấp;*

*Căn cứ Quyết định số 1884/QĐ-UBND ngày 10 tháng 6 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai về việc phê duyệt Đề án sắp xế tổ chức lại chính quyền địa phương cấp xã sau khi kết thúc nhiệm vụ chính quyền cấp huyện;*

*Căn cứ Nghị quyết số 06/NQ-HĐND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của HĐND xã Dầu Giây về việc thành lập các cơ quan chuyên môn và Trung tâm phục vụ hành chính công thuộc UBND xã Dầu Giây;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Dầu Giây tại Tờ trình số /TTr-TTPVHCC ngày tháng năm 2025 và đề nghị của Trưởng phòng Văn hóa xã hội tại Tờ trình số /TTr-VHXH ngày tháng năm 2025,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy định về tổ chức hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Dầu Giây gồm 03 chương và 13 điều.

**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 và Thủ trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - Như Điều 3;  - TT Đảng ủy, HĐND, UBMTTQVN xã;  - Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;  - VP HĐND và UBND xã;  - Cổng thông tin điện tử xã;  - Trung tâm PVHCC xã;  - Lưu: VT. | **TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  **CHỦ TỊCH**  **Mai Văn Hiền** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN**  **XÃ DẦU GIÂY** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |

**QUY CHẾ**

**Tổ chức và hoạt động của Trung tâm   
Phục vụ Hành chính công xã Dầu Giây**

*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /7/2025*

*của UBND xã Dầu Giây)*

**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, chế độ làm việc, trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã Dầu Giây, 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 Dầu Giây (sau đây viết tắt là Trung tâm) và mối quan hệ phối hợp giữa Trung tâm với các cơ quan, ban, ngành, cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm.

2. Đối tượng áp dụng: Quy chế này áp dụng cho các tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm; các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng dịch vụ, nhân viên hợp đồng lao động được ký kết; Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm; Cán bộ, công chức, viên chức được phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm hoặc phối hợp giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

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

1. 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.

2. 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 phí và lệ phí (nếu có).

3. Hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết là hồ sơ không thuộc danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Trung tâm được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

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

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

6. 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 Cổng 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.

7. 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, qua hình thức trực tuyến tại Cổng 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.

**Điều 3. Nguyên tắc làm việc**

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan, đơn vị bố trí công chức đến thực hiện và phối hợp với Trung tâm thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính liên quan đến 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**.**

2. Việc tiếp nhận, hướng dẫn, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất. 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

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

4. 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 các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính trong danh mục thủ tục hành chính đã quy định.

5. Công 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 hệ thống theo yêu cầu đặt ra. Trong trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật dẫn tới việc hệ thống 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 tập tin văn bản,...) và cập nhật các thông tin đã xử lý vào hệ thống ngay sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục.

6. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, công chức có thái độ thân thiện, hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực đối với tổ chức, cá nhân.

**Điều 4. Chế độ làm việc**

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

2. Các công chức, viên chức, người lao động 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. Các chuyên viên, nhân viên hành chính, văn thư, có trách nhiệm thực hiện việc đánh máy, in sao, đóng dấu, phát hành văn bản và công tác quản lý lưu trữ văn bản, hồ sơ tài liệu liên quan theo Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân xã và của Trung tâm đồng thời chịu trách nhiệm về những công việc của mình.

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 đi công tác hoặc có lý do vắng thì phải báo cáo với Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng cơ quan chủ quản trước 03 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 tiếp nhận tại Trung tâm theo danh sách nhân sự dự phòng đã đăng ký với Trung tâm ngay từ đầu năm, không ảnh hưởng đến việc giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức.

5. Trường hợp thủ trưởng đơn vị có nhu cầu thay đổi công chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm, phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm để tổng hợp trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ban hành Quyết định phê duyệt.

6. Trong giờ làm việc hành chính, các công chức, viên chức và nhân viên thuộc Trung tâm phải mặc đồng phục do Trung tâm quy định (trừ công chức, viên chức của những cơ quan, đơn vị có đồng phục của ngành theo quy định), đeo thẻ công 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; ứng xử nghiêm túc, lịch sự và tác phong chuyên nghiệp.

7. 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.

**Chương II  
VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN   
VÀ CƠ CẤU TỔ CHỨC**

**Điều 5. Vị trí, chức năng**

1. Vị trí: Trung tâm do Ủy ban nhân dân xã thành lập, là tổ chức hành chính thuộc Ủy ban nhân dân xã, có con dấu và tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ được giao.

2. Chức năng: Trung tâm thực hiện công khai, hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa thủ tục hành chính, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền và phi địa giới hành chính; 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 thủ tục hành chính; đề xuất các giải pháp đổi mới, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính; thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính theo thẩm quyền, xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi việc ứng dụng công nghệ thông tin tại Ủy ban nhân dân xã; thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật và theo sự phân công của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

**Điều 6. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm**

1. Công khai kịp thời, đầy đủ bằng phương tiện điện tử hoặc văn bản danh mục, nội dung thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và được thực hiện tại Bộ phận Một cửa theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và quy định pháp luật có liên quan; đồng thời hỗ trợ tổ chức, cá nhân gặp khó khăn trong việc tiếp cận thông tin công khai trên phương tiện điện tử;

2. 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 thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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;

3. 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 thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa 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 thủ tục hành chính;

4. Chủ trì 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 thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý các hồ sơ đến hoặc quá hạn giải quyết;

5. 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 thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa hoặc liên quan đến cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên và cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền đến tổ chức, cá nhân theo quy định;

6. 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 Bộ phận Một cửa. 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 Bộ phận Một cửa;

7. Bố trí, quản lý, đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị đáp ứng yêu cầu hoạt động của Bộ phận Một cửa theo quy định tại Điều 13 Nghị định này. Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán nghĩa vụ tài chính, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác cho tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu theo mức giá được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

8. Đề xuất các giải pháp đổi mới, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về hoạt động của Bộ phận Một cửa và việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

9. Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật và theo chỉ đạo của người đứng đầu bộ, ngành, địa phương.

**Điều 7. Cơ cấu tổ chức của Trung tâm**

1. Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công xã gồm Giám đốc là 01 Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và có 01 Phó Giám đốc tương đương Trưởng phòng thuộc Ủy ban nhân dân xã;

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã có công chức, viên chức, nhân viên thuộc quản lý của Trung tâm, công chức, viên chức của các phòng chuyên môn, của cơ quan trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử đến thực hiện nhiệm vụ; nhân sự của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng lao động được ký kết.

**Điều 8. Trách nhiệm của người đứng đầu 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính điều động hoặc rút cán bộ, công chức, viên chức đến Trung tâm 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 thủ tục hành chính 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 Phục vụ hành chính công 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 thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính.

**Chương III  
TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Điều 9. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Trung tâm**

Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh, bao gồm:

1. 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;

2. 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;

3. 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.

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

**Điều 10. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính:

1. Trực tiếp tạiTrung tâm;

2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, 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.

**Điều 11. Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính**

1. Nội dung hướng dẫn bao gồm:

a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;

b) Thông tin về cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính;

c) Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính;

d) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có)

đ) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính.

2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thông qua các cách thức sau:

a) Hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm;

b) Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;

c) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép;

d) Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;

đ) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

**Điều 12. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Đối với hồ sơ được nhận theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ 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 thủ tục hành chính.

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 thủ tục hành chính 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 hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử cho công dân. Trường hợp ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính, 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính 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 theo quy định và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

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.

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; 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 thủ tục hành chính và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công quốc gia phản hồi tự động cho tổ chức, cá nhân để ghi nhận việc thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến và chuyển hồ sơ về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính có thẩm quyền giải quyết. 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 thủ tục hành chính có thông báo với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ để xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

3. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính 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. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp 01 (một) Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Trường hợp thủ tục hành chính 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 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 thủ tục hành chính; 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 được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

**Điều 13. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên 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 thủ tục hành chính.

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. Trường hợp chuyển hồ sơ thủ tục hành chính có chứa tài liệu, vật chứa bí mật nhà nước giữa các cơ quan qua dịch vụ bưu chính thì thực hiện qua Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước theo quy định tại Quyết định số [37/2021/QĐ-TTg](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/cong-nghe-thong-tin/quyet-dinh-37-2021-qd-ttg-mang-buu-chinh-phuc-vu-co-quan-dang-497830.aspx" \t "_blank) ngày 18 tháng 12 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước.

**Điều 14. Giải quyết thủ tục hành chính**

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 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 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.

**Điều 15. Tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính**

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

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp nhận theo quy định tại Điều 17 Nghị định 118/2025/NĐ-CP, 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 thủ tục hành chính đến Bộ phận Một cửa 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 19 Nghị định 118/2025/NĐ-CP và chuyển kết quả giải quyết đến Trung tâm Phục vụ hành chính công 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 thủ tục hành chính 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 Phục vụ hành chính công 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 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 thủ tục hành chính.

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 thủ tục hành chính cho Trung tâm Phục vụ hành chính công 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 thủ tục hành chính;

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Trung tâm Phục vụ hành chính công 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 Phục vụ hành chính công 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 thủ tục hành chính.

**Điều 16. Dừng thực hiện thủ tục hành chính**

1. Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính được yêu cầu dừng thực hiện thủ tục hành chính trong khoảng thời gian kể từ khi nhận được Giấy tiếp nhận và trả kết quả nộp hồ sơ hợp lệ cho đến trước khi cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ban hành quyết định giải quyết thủ tục hành chính hoặc có văn bản thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính; trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác. Việc trả lại hồ sơ giấy và phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

2. Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến thì được yêu cầu đừng hoặc điều chỉnh nội dung hồ sơ thông qua chức năng của Cổng Dịch vụ công quốc gia kể từ thời điểm hệ thống tiếp nhận thành công đến trước khi cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ban hành quyết định giải quyết thủ tục hành chính hoặc có văn bản thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Việc trả lại hồ sơ giấy và phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

**Điều 17. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả bản giấyvà bản điện tử cho tổ chức, cá nhân, trừ trường hợp thủ tục hành chính 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.

Khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính thành công, Các hồ sơ, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì được sử dụng trong thực hiện các thủ tục hành chính khác của tổ chức, cá nhân.

2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Trung tâm trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được gắn mã số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính.

Mã số giấy tờ gồm hai thành phần là mã số định danh của cá nhân, tổ chức và mã loại giấy tờ, trong đó mã loại giấy tờ đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

5. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được Trung tâm thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

6. 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.

**Chương IV****CHẾ ĐỘ HỘI HỌP VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC**

**Điều 18. Chế độ họp, báo cáo của Trung tâm**

1. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hàng tháng (hoặc khi có yêu cầu đột xuất), Trung tâm có trách nhiệm thống 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 cho 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 tổ chức xem xét, đánh giá tình hình thực hiện nhiệm vụ theo Quy chế này của từng cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm để làm căn cứ đánh giá, nhận xét hàng năm.

3. Trường hợp cần thiết, Trung tâm tham mưu chủ tịch UBND xã tổ chức họp với các cơ quan chức năng, đơn vị có liên quan để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

4. Việc tổ chức họp, giao ban của Trung tâm phải bố trí vào thời điểm thích hợp, không ảnh hưởng đến việc giải quyết TTHC theo yêu cầu của các tổ chức, cá nhân và các cơ quan chức năng, đơn vị liên quan.

**Điều 19. Mối quan hệ công tác giữa Trung tâm với các cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. 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.

2. Giám đốc Trung tâm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và cơ quan cấp trên 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 Ủy ban nhân dân xã về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

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 này. 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.

**Điều 20. Trách nhiệm của các phòng chuyên môn thuộc UBND xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan tại Trung tâm.**

1. Cử cán bộ, công chức, viên chức đến công tác tại Trung tâm (nếu có) đáp ứng các tiêu chuẩn: có thâm niên công tác tối thiểu 02 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công theo dõi, có trình độ chuyên môn phù hợp, đáp ứng yêu cầu vị trí việc làm; có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao; có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm.

3. Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

4. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Trung tâm Phục vụ hành chính công về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

5. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

6. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

7. Thống nhất với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã về số lượng, danh sách cán bộ, công chức, viên chức được cử đến phối hợp làm việc; xây dựng và triển khai phương án bố trí nhân sự dự phòng hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc thẩm quyền quản lý của Trung tâm Phục vụ hành chính công để bảo đảm việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ được thực hiện liên tục, không bị gián đoạn trong trường hợp nhân sự được cử vắng mặt vì lý do nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác hoặc có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hồ sơ phát sinh. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được cử không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp, đơn vị chủ trì có trách nhiệm cử người khác thay thế theo đề nghị của Trung tâm.

8. Hàng tháng, quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính, các nghĩa vụ tài chính khác với Trung tâm Phục vụ hành chính công được thu tại Trung tâm (nếu có).

9. Phối hợp với người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công đánh giá, nhận xét công chức, viên chức về quá trình công tác tại Trung tâm theo quy định.

**CHƯƠNG IV: TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 21. Trách nhiệm thực hiện**

1. Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công chịu trách nhiệm triển khai và tổ chức thực hiện chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức theo Quy định này. Xây dựng, ban hành Quy chế, nội quy làm việc của Trung tâm Phục vụ hành chính công và phân công nhiệm vụ cụ thể cho Tổ Trưởng các tổ và các công chức chuyên môn của Trung tâm phù hợp vị trí việc làm và tình hình thực tế của Trung tâm nhưng không trái với Quy chế này.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công để thực hiện quy định này nhằm tạo sự phối hợp đồng bộ, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, phát huy tinh thần “hành chính phục vụ” trên địa bàn xã.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu quy định về quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công có thay đổi, Trung tâm phục vụ hành chính công phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã báo cáo Ủy ban nhân dân xã xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy định này cho phù hợp với yêu cầu thực tiễn và quy định pháp luật./.

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ DẦU GIÂY**