

Số: 61/QĐ-UBND

Nghĩa Hưng, ngày 15 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế hoạt động
của Trung tâm phục vụ hành chính công xã Nghĩa Hưng

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ NGHĨA HƯNG

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 150/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ quy định về tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND 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 ngày 12/6/2025 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 Nghị quyết số 02/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của Hội đồng nhân dân xã Nghĩa Hưng về việc thành lập các cơ quan chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm hành chính công xã Nghĩa Hưng tại Tờ trình số 01/TTr-UBND ngày 15/7/2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công xã Nghĩa Hưng.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công xã, Thủ trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh;
- Thường trực: Đảng ủy, HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các cơ quan trên địa bàn;
- Cổng Thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC (xã).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Dương Văn Thiệp

QUY CHẾ
HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG XÃ NGHĨA HƯNG
(Kèm theo Quyết định số: 61/QĐ-UBND ngày 15 tháng 7 năm 2025
của Ủy ban nhân dân xã Nghĩa Hưng)

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; thời gian; chế độ làm việc; chế độ trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nghĩa Hưng (sau đây gọi tắt là Trung tâm), mối quan hệ phối hợp giữa các cơ quan có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã, các đơn vị được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn xã.

2. Đối tượng áp dụng

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã.
- Các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương; 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.
- Cán bộ, công chức, viên chức, lao động hợp đồng, công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.
- Các tổ chức, cá nhân thực hiện các TTHC tại Trung tâm.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

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

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

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

4. *Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC* là quá trình chuyển đổi thông tin đang được thể hiện trên giấy trong thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC sang dữ liệu điện tử.

5. *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.

6. *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).

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

8. *Hệ thống thông tin giải quyết TTHC* được tạo thành trên cơ sở xây dựng tập trung, thống nhất Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh để tiếp nhận, giải quyết, theo dõi, đánh giá chất lượng thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân các cấp.

9. *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 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, đơn vị có chức năng để giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân.

2. Trung tâm và các cơ quan, đơn vị 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.

3. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm được cấp tài khoản (*account*) để truy cập phần mềm Dịch vụ hành chính công của tỉnh và có trách nhiệm cập nhật đầy đủ các nội dung liên quan đến giải quyết TTHC vào phần mềm theo quy định. Trong trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật khi vận hành phần mềm một cửa điện tử, cán bộ, công chức tiếp nhận TTHC có trách nhiệm báo cáo với lãnh đạo Trung tâm, đồng thời cập nhật thông tin tạm thời ghi nhận việc xử lý bằng các phương tiện khác (*ghi nhận bằng giấy tờ hoặc trên tệp 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.

4. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, cán bộ, công chức 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.

5. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét đề nghị khen thưởng theo quy định.

Điều 4. Chế độ làm việc

1. Trung tâm quản lý, điều hành công việc hàng ngày theo chế độ thủ trưởng. Giám đốc là người đứng đầu Trung tâm, có trách nhiệm điều phối công việc, theo

dối, quản lý toàn bộ hoạt động thực thi công vụ, nhiệm vụ của công chức, viên chức, người lao động và nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ được các cơ quan cử đến làm việc.

2. Cán bộ, 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. Đối với các văn bản thuộc thẩm quyền tham mưu của Trung tâm, công chức được giao nhiệm vụ phải chuẩn bị hồ sơ bao gồm từ việc xử lý văn bản đến, soạn thảo và trình ký văn bản, chịu trách nhiệm trước lãnh đạo Trung tâm về nội dung và thể thức văn bản đã trình ký.

4. 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 hoặc Phó Giám đốc chỉ định hoặc phân công công chức thực hiện đúng quy định của pháp luật.

5. Cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định; Trường hợp đi công tác, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng hoặc có lý do vắng phải báo cáo Giám đốc Trung tâm trước 02 ngày làm việc (*trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước*).

6. Trong giờ hành chính, cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm phải mặc trang phục gọn gàng, đúng theo quy định trang phục công sở (*đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của các cơ quan, đơn vị có đồng phục ngành, mặc đồng phục ngành theo quy định*), đeo thẻ công chức 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.

7. Việc họp, giao ban công việc của Trung tâm được bố trí vào thời điểm phù hợp, không ảnh hưởng đến việc giải quyết TTHC của các tổ chức, cá nhân trong giờ hành chính.

Điều 5. Thời gian làm việc

Thời gian Trung tâm tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả TTHC vào các ngày làm việc, từ thứ Hai đến hết thứ Sáu hàng tuần (*trừ các ngày nghỉ theo quy định của pháp luật*).

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

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

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 TTHC tại Trung tâm

1. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông 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 TTHC;

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết TTHC 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 TTHC;

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu 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 TTHC hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ 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 TTHC;

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

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

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC 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 TTHC;

b) Cản trở việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC;

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 trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

đ) Xúc phạm danh dự 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, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

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, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

g) Các hành vi không được làm của tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC trên môi trường điện tử thực hiện theo khoản 3, Điều 5 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP;

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

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cản trở quá trình giải quyết TTHC;

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

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 khác theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm

1. Quyền của tổ chức, cá nhân:

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

b) Sau khi được hướng dẫn lập hồ sơ đầy đủ có quyền lựa chọn nơi giải quyết TTHC tại: Trung tâm Phục vụ hành chính công hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

c) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong TTHC;

d) 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 TTHC;

đ) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết

TTHC không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân:

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 TTHC tại Trung tâm phải có giấy tờ tùy thân và Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay phải có giấy ủy quyền theo quy định của pháp luật;

c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Quy chế này; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

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

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC 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 TTHC;

b) Cản trở việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC;

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 trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

đ) Xúc phạm danh dự 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, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

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, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

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

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 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 (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**MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC****Điều 11. Đối với UBND xã**

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của UBND xã. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm báo cáo UBND xã, Chủ tịch UBND xã về tình hình và kết quả hoạt động của Trung tâm định kỳ hàng tháng, 6 tháng và một năm hoặc theo yêu cầu; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

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

Điều 12. Đối với các cơ quan, đơn vị

1. Trung tâm có mối quan hệ với các cơ quan, đơn vị theo nguyên tắc phối hợp trong thực hiện các nhiệm vụ của Trung tâm.

2. Trung tâm có trách nhiệm phối hợp, đôn đốc các đơn vị có liên quan trong giải quyết các TTHC đảm bảo thời gian, đánh giá việc giải quyết TTHC tiếp nhận tại Trung tâm đối với các đơn vị có liên quan; nội dung đánh giá việc giải quyết TTHC được thực hiện theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Công dịch vụ công quốc gia; thông báo kết quả đánh giá tới các đơn vị và báo cáo Chủ tịch UBND xã.

3. Giám đốc Trung tâm quản lý, nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức làm việc tại Trung tâm theo Quy chế này. Các cơ quan, đơn vị phối hợp với Trung tâm trong việc giải quyết những trường hợp công chức, viên chức nghỉ ốm, nghỉ phép, nghỉ chế độ khác hoặc đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định.

4. Thường xuyên rà soát, cập nhập các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, đơn vị mình; chủ động báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời các TTHC thực hiện tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

Chương IV**TỔ CHỨC THỰC HIỆN****Điều 13. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Khen thưởng: Hằng năm, Trung tâm có trách nhiệm đánh giá, nhận xét kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức làm cơ sở 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. Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, đơn vị thuộc UBND xã; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công, đơn vị hỗ trợ doanh nghiệp và các tổ chức, cá nhân có liên quan có 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./.