

QUY CHẾ

Tổ chức hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ngok Tự
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /9/2025
của Ủy ban nhân dân xã Ngok Tự)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc hoạt động, chế độ làm việc, nhiệm vụ, quyền hạn và trách nhiệm, quyền lợi của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ngok Tự (sau đây gọi tắt là Trung tâm), các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ngok Tự.
- Cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính:
 - Ủy ban nhân dân xã.
 - Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã Ngok Tự.
 - Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương, cơ quan và đơn vị có liên quan.
- 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 theo hợp đồng lao động được ký kết theo quy định của pháp luật; tổ chức, cá nhân được thuê hoặc ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.
- Cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính và nhân viên của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều này (sau đây gọi là cán bộ, công chức, viên chức).
- Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

Điều 3. Nguyên tắc làm việc của Trung tâm

- Việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm tuân thủ theo các nguyên tắc theo quy định tại Điều 4 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, Điều 4

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, quy định về thực hiện cơ chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh của Ủy ban nhân dân tỉnh và các quy định có liên quan.

2. Trung tâm có mối 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, địa phương thì Trung tâm trao đổi thống nhất với các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 4. Chế độ làm việc của Trung tâm

1. Trung tâm quản lý, điều hành công việc hàng ngày 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 doanh nghiệp cung ứng dịch vụ được 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 trước 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 hoặc Phó Giám đốc chỉ định hoặc phân công công chức thực hiện theo quy định pháp luật.

4. Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc tại Trung tâm thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được quy định tại Nghị quyết số 06/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của Hội đồng nhân dân xã về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ngọc Tú thuộc Ủy ban nhân dân xã Ngọc Tú, Quyết định số 21/QĐ-UBND ngày 08/8/2025 của Ủy ban nhân dân xã ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ngọc Tú; quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh của Ủy ban nhân dân tỉnh, quy định có liên quan và thực hiện một số nhiệm vụ khác được cơ quan, cấp có thẩm quyền giao.

Trường hợp đi công tác, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng hoặc có lý do vắng, phải báo cáo với lãnh đạo Trung tâm và Thủ trưởng cơ quan chủ quản trước 02 ngày làm việc để cơ quan chủ quản cử người thay thế (*trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước*).

5. Quản lý, sử dụng tài chính và kinh phí hoạt động của Trung tâm thực hiện đảm bảo theo quy định của pháp luật hiện hành.

6. Việc họp, giao ban công việc của Trung tâm được bố trí vào thời điểm

phù hợp, không ảnh hưởng đến việc giải quyết thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân trong giờ hành chính.

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

1. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm và tại cơ quan có thẩm quyền không được thực hiện các hành vi không được làm quy định tại khoản 1 Điều 5 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; khoản 2 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh của Ủy ban nhân dân tỉnh và quy định pháp luật liên quan.

2. Cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi hành vi không được làm tại khoản 2 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, khoản 3 Điều 5 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh của Ủy ban nhân dân tỉnh và quy định pháp luật liên quan.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ, tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi theo quy định tại khoản 3 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định pháp luật liên quan.

Điều 6. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm có các quyền 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính của người khác; không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

b) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại khoản

2, khoản 3 Điều 5 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

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

Điều 7. Phạm vi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm

Trung tâm thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và theo Danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh được cơ quan Trung ương, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt và theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, các Bộ, ngành liên quan.

Điều 8. Thời gian làm việc

1. Thời gian làm việc theo giờ hành chính, từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần.

2. Thời gian làm việc:

a) Buổi sáng: Từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút;

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

3. Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả:

a) Buổi sáng: Từ 07 giờ 15 phút đến 11 giờ 15 phút.

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

Ngoài thời gian phục vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính nêu tại khoản 2 Điều này, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện sắp xếp, phân loại, xử lý, nhập dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính vào phần mềm quản lý công việc; rà soát cơ sở dữ liệu về thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực được phân công giải quyết và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao.

Chương II

NHIỆM VỤ CỦA TRUNG TÂM; TIÊU CHUẨN, TRÁCH NHIỆM, QUYỀN LỢI CỦA CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN VÀ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC, NHÂN VIÊN ĐƯỢC CỬ ĐẾN LÀM VIỆC TẠI TRUNG TÂM

Điều 9. Nhiệm vụ của Trung tâm

Trung tâm thực hiện các nhiệm vụ quy định tại Điều 8 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ, Quyết định số 21/QĐ-UBND ngày 08/8/2025 của Ủy ban nhân dân xã Ngọc Tụ ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ngọc Tụ và thực hiện một số nhiệm vụ khác được cơ quan, cấp có thẩm quyền giao.

Điều 10. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm và cơ quan có thẩm quyền của cán bộ, công chức

1. Người đứng đầu Trung tâm có trách nhiệm theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP; Quyết định số 21/QĐ-UBND ngày 08/8/2025 của Ủy ban nhân dân xã Ngọc Tú quy định chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ngọc Tú; quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh của Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Người làm việc tại Bộ phận Một cửa; tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi và thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc tại Trung tâm:

a) Người làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định tại khoản 2, khoản 4 Điều 10 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định pháp luật liên quan.

b) Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định pháp luật liên quan.

c) Thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức, người làm việc tại Trung tâm theo quy định tại khoản 4 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định pháp luật có liên quan.

3. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định pháp luật liên quan.

Chương III

NỘI DUNG, TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG GIỮA TRUNG TÂM VỚI CÁC CƠ QUAN VÀ TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 11. Trách nhiệm các cơ quan liên quan trong phối hợp giải quyết TTHC

1. Các sở, ban, ngành và cơ quan, đơn vị và địa phương liên quan có trách nhiệm chủ động phối hợp giải quyết thủ tục hành chính 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 sở, ban, ngành, cơ quan liên quan chủ động, phối hợp rà soát, cập nhật danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn (*trừ cơ quan ngành dọc*) làm cơ sở

cho Trung tâm kịp thời điều chỉnh danh mục thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính và theo dõi cập nhật tiến độ, trạng thái giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh đảm bảo kịp thời, đúng tiến độ.

b) Phân công công chức, viên chức của đơn vị có trách nhiệm hàng ngày đến nhận, luân chuyển hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản giấy từ Trung tâm về đơn vị và ngược lại.

c) Các hồ sơ, thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Trung tâm khi chuyển đến, phải được chuyển ngay 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.

d) Đối với các thủ tục hành chính liên thông, việc luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan được thực hiện ngay tại Trung tâm. Việc tiếp nhận hồ sơ luân chuyển do công chức, viên chức, nhân viên được giao phụ trách quầy của các cơ quan liên quan đến TTHC đó thực hiện bàn giao cho Văn thư hằng ngày.

Điều 12. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; chuyển hồ sơ cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính; trách nhiệm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; trách nhiệm trong việc giải quyết quá hạn, dừng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính

1. Thực hiện tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh của Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Việc chuyển hồ sơ cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh của Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Thực hiện giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 19, Điều 20 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh của Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Việc giải quyết quá hạn, dừng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định thực

hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh của Ủy ban nhân dân tỉnh.

5. Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 13. 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 và quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh của Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Trường hợp hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 14. Phương thức nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác

Thực hiện theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 15. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

Việc giải quyết thủ tục hành chính 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 quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh của Ủy ban nhân dân tỉnh và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, các bộ, ngành Trung ương và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Khen thưởng, kỷ luật

1. Trung tâm thường xuyên theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất cơ quan, người có thẩm quyền xét khen thưởng định kỳ hoặc đột xuất cho các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, nếu tập thể, cá nhân của các cơ quan, đơn vị thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp, cản trở việc tổ chức

thực hiện, gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu, hoặc chậm trễ trong việc thực hiện Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm, sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định của Đảng và pháp luật hiện hành.

3. Việc giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính trong năm quá hạn của cơ quan, đơn vị và địa phương sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh và các quy định có liên quan.

Điều 17. Tổ chức thực hiện

1. Phó Giám đốc của Trung tâm chịu trách nhiệm tham mưu Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã kiêm Giám đốc Trung tâm hướng dẫn triển khai và phối hợp theo dõi, đôn đốc, kiểm tra định kỳ, đột xuất việc thực hiện và tổng hợp báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về tình hình, kết quả thực hiện Quy chế này.

2. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện và phối hợp với Trung tâm trong hoạt động giải quyết các thủ tục hành chính theo Quy chế này.

3. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc, thay đổi về nội dung quy định sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, Trung tâm có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân xã để xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế cho phù hợp./.