ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ A DƠI**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 847 /QĐ-UBND	*A Dơi, ngày 21 tháng 9 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã A Dơi

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ A DƠI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

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 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 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;

Căn cứ Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị quyết số 06/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của HĐND xã A Dơi về việc thành lập các cơ quan chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công xã;

Căn cứ Quyết định số 01/2025/QĐ-UBND ngày 29 tháng 7 năm 2025 của UBND xã A Dơi về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã A Dơi;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã A Dơi và đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã A Dơi.

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

Chánh Văn phòng HĐND&UBND xã, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, Thủ trưởng các phòng ban, cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 2;
- UBND tỉnh (b/c);
- TTPVHCC tỉnh (b/c);
- BTV Đảng ủy;
- TT HĐND xã (B/c);
- CT, các PCT UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị;
- Các thôn;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Trần Trọng Kim

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ A DƠI

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 A Dơi

(Kèm theo Quyết định số 847/QĐ-UBND ngày 21 tháng 9 năm 2026 của UBND xã A Dơi)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, lề lối làm việc, chế độ làm việc của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã (sau đây gọi tắt là Trung tâm).

2. Đối tượng áp dụng

a) Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính

Ủy ban nhân dân cấp xã; các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã.

b) Cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính thuộc các cơ quan quy định tại điểm a khoản 2 Điều này.

c) 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 (nếu có), nhân viên theo hợp đồng lao động được ký kết theo quy định của pháp luật.

d) Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

e) Tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật; các cơ quan, tổ chức được ủy quyền thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

f) Khuyến khích các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức khác áp dụng Nghị định này trong giải quyết thủ tục cho tổ chức, cá nhân.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân của một cơ quan có thẩm quyền thông qua Bộ phận Một cửa quy định tại khoản 3 Điều này.

2. Cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức phối hợp giữa các cơ quan có thẩm quyền trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết một thủ tục hành chính hoặc một nhóm thủ tục hành chính có

liên quan với nhau, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa quy định tại khoản 3 Điều này.

3. Bộ phận Một cửa là tên gọi chung của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp bộ, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

4. Cổng Dịch vụ công quốc gia là cổng tích hợp thông tin và cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tất cả các bộ, ngành, địa phương trên cơ sở kết nối, truy xuất dữ liệu từ các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh; tích hợp, cung cấp các dịch vụ trực tuyến khác theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

5. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh là hệ thống nghiệp vụ có chức năng tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia để cung cấp và thực hiện các dịch vụ công trực tuyến.

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, thành phố trực thuộc Trung ương 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.

8. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính là nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. 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 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.

3. 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.

4. 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.

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

6. Cán bộ, 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.

7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các thỏa thuận, điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

Điều 4. Chế độ làm việc tại Trung tâm

1. Việc quản lý, điều hành thực hiện nhiệm vụ của Trung tâm thực hiện theo chế độ thủ trưởng.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao, tuân thủ các quy định của pháp luật và chấp hành nội quy, quy chế của Trung tâm.

3. Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã và trước pháp luật về nội dung, thể thức văn bản đối với các văn bản thuộc thẩm quyền ban hành của Trung tâm. Đối với các văn bản do Trung tâm tham mưu Ủy ban nhân dân xã hoặc Chủ tịch UBND xã ban hành, Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm về ý kiến thẩm định, đề xuất đối với nội dung, thể thức của dự thảo văn bản tham mưu.

4. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định tại Quy chế này; trường hợp đi công tác hoặc có lý do vắng phải báo cáo và được sự cho phép của Giám đốc Trung tâm và các phòng, các cơ quan, đơn vị *(liên quan)* trước **02** ngày làm việc (trừ *trường hợp đặc biệt*, *đột xuất không thể báo trước*) để cơ quan, đơn vị bố trí công chức, viên chức thay thế.

5. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm phải đeo thẻ tên, thẻ ngành, mặc đồng phục theo quy định của Trung tâm (trừ công chức, viên chức có đồng phục của ngành theo quy định) trong thời gian làm việc; thực hiện đúng quy định về văn hóa giao tiếp ở công sở; ứng xử nghiêm túc, lịch sự và có tác phong chuyên nghiệp.

6. Thủ trưởng cơ quan cử CBCCVC làm việc tại Trung tâm phối hợp với Trung tâm thực hiện đánh giá, nhận xét CBCCVC về việc thực hiện nhiệm vụ theo Quy chế này và kết quả phản ánh, đánh giá từ tổ chức, cá nhân; chịu trách nhiệm về kết quả công tác của CBCCVC trong thời gian cử đến làm việc tại Trung tâm.

Điều 5. Thời gian làm việc tại Trung tâm

1. Trung tâm tiếp nhận **và trả** kết quả giải quyết thủ tục hành chính vào tất cả các ngày làm việc, từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ ngày nghỉ theo quy định).

2. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm là thời gian làm việc do cấp thẩm quyền quy định (không kể ngày nghỉ theo quy định).

3. Thời gian làm việc:

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

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

Thời gian giao dịch đối với tổ chức, cá nhân:

Buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút;

Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

Điều 6. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính

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 tại Trung tâm và tại cơ quan có thẩm quyền giải quyết 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 và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

đ) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ, nộp các chi phí ngoài quy định của pháp luật;

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

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

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

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

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

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

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

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

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

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

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

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

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

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

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

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

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

Điều 7. Quyền hạn và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

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 cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;

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

2. Trách nhiệm

a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;

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

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

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

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

Chương II
TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM

Điều 8. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm

1. Nhiệm vụ, quyền hạn chung

a) 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;

b) 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;

c) 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;

d) 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;

đ) 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;

e) 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;

g) Bố trí, quản lý, đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị đáp ứng yêu cầu hoạt động của Trung tâm theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP. 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;

h) 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 Trung tâm và việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

i) 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.

2. Ngoài các nhiệm vụ được nêu tại khoản 1 Điều này, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã 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.

Điều 9. Trách nhiệm của Giám đốc Trung tâm

a) Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa, 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.

b) Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất khi có yêu cầu của Ủy ban nhân dân xã, Trung tâm tổ chức làm việc với các phòng, ban, đơn vị liên quan để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ của Trung tâm; tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính và tham gia vận hành các hệ thống tại Trung tâm.

c) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với các phòng, ban, đơn vị liên quan cử người thay công chức, viên chức 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. Nhận xét, đánh giá và đề nghị xuất cấp thẩm quyền bình xét thi đua, xếp loại công chức, viên chức hàng năm và thực hiện khen thưởng, động viên công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm.

d) Giao nhiệm vụ cho, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động 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.

đ) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên xem xét, xử lý hành vi vi phạm của 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.

e) Chủ động đề nghị người đứng đầu các 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.

g) Giám đốc 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.

h) Công khai tại trụ sở và trên Cổng dịch vụ công trực tuyến thông tin về họ, tên, chức danh, số điện thoại của Giám đốc 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.

i) 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.

k) Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho công chức, viên chức, người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ sở Trung tâm.

l) Quản lý, phân công, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát toàn bộ hoạt động của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm. Ban hành theo thẩm quyền các văn bản của Trung tâm để trao đổi, phản hồi thông tin với các phòng, ban, đơn vị, với tổ chức, cá nhân liên quan đến các hoạt động của Trung tâm.

m) Quản lý, theo dõi, vận hành trụ sở, cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc, hệ thống công nghệ thông tin và truyền thông của Trung tâm.

n) Báo cáo thông tin liên quan đến các lĩnh vực hoạt động của Trung tâm về UBND xã, các cơ quan, đơn vị liên quan và các cơ quan thông tấn, báo chí phục vụ cho công tác thông tin, tuyên truyền.

Điều 10. Cơ cấu tổ chức của Trung tâm

1. Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công xã gồm 01 Giám đốc và 05 chuyên viên.

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 được 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 11. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi và thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm

1. Tiêu chuẩn

a) 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 đối với cán bộ, công chức, viên chức;

b) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao;

c) 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;

d) Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng dịch vụ và nhân sự được ký kết đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính phải đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định của Chính phủ về hợp đồng đối với một số loại công việc trong cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập và theo hợp đồng được ký kết.

2. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan và quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm;

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần;

d) Tiếp nhận, số hóa, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của bộ, ngành, địa phương;

e) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức, nhân viên trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

g) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử đến Trung tâm;

h) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan.

3. Quyền lợi

a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân;

b) Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác ở trong nước, nước ngoài theo quy định của pháp luật;

c) Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ bảy, chủ nhật);

d) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) tại cơ quan đã cử đến Trung tâm.

4. Thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Trung Tâm. Người đứng đầu cơ quan quản lý nhân sự được cử quyết định thời hạn thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa không ít hơn 12 tháng và không nhiều hơn 36 tháng mỗi đợt; trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 12 Quy định này.

Điều 12. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên

1. Cử cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11 Quy định này đến công tác tại Trung tâm.

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. Phối hợp với Trung tâm xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

4. 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.

5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Trung tâm 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.

6. 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.

7. 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.

8. Thống nhất với Trung tâm về số lượng, danh sách cán bộ, công chức, viên chức được cử đến 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 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.

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

10. Phối hợp với người đứng đầu Trung tâm đánh giá, nhận xét công chức, viên chức về quá trình công tác tại Trung tâm theo quy định tại Quy định này.

11. Đối với các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ cử nhân sự đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11 Quy định này và các nội dung tại hợp đồng dịch vụ.

Điều 13. Bố trí trụ sở, trang thiết bị của Trung tâm

1. Trung tâm được bố trí tại trụ sở Đảng ủy - Ủy ban nhân dân xã A Dơi (thôn A Dơi Cô, xã A Dơi, tỉnh Quảng Trị).

2. Trang thiết bị

Căn cứ vào tính chất công việc và tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị và tiêu chuẩn, định mức về máy móc, thiết bị trang bị cho cơ quan nhà nước, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã sẽ quyết định theo thẩm quyền về trang thiết bị, phương tiện làm việc của Trung tâm, đáp ứng nhu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

Chương III
PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THỰC HIỆN TẠI TRUNG TÂM

Điều 14. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Trung tâm

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã 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 tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh;

b) Thủ tục hành chính 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 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.

2. Căn cứ vào đặc thù và yêu cầu quản lý theo từng lĩnh vực, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định các thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận hồ sơ trực tiếp tại trụ sở Bộ phận Một cửa quy định tại khoản 1 Điều này nhưng phải áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ- CP, bao gồm các trường hợp:

a) Thủ tục hành chính được tổ chức thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật;

b) Thủ tục hành chính có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm kiểm tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ sở Trung tâm đối với đối tượng được kiểm tra, xem xét, đánh giá;

c) Thủ tục hành chính chỉ quy định cách thức thực hiện trên môi trường điện tử, không quy định cách thức thực hiện khác

Điều 15. 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 tại Bộ phận Một cửa;

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 16. 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 Bộ phận Một cửa;

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. Nội dung hướng dẫn được lưu tại Bộ phận Một cửa.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định tại khoản 1 Điều này hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

Điều 17. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 15 Quy định này, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa 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 cấp bộ, cấp tỉnh 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 tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 01 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 tại Bộ phận Một cửa 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 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 tại khoản 3 Điều 16 Quy định này 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 tại Điều 18 Quy định này.

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 cấp bộ, cấp tỉnh 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 cấp bộ, cấp tỉnh có thông báo với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa để xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, người tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ trong một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền;

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, đúng quy định thì tiếp nhận và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 18 Quy định này.

c) Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành. Việc thông báo được gửi đến tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua chức năng gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn điện thoại tự động của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

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 tại Bộ phận Một cửa 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 tại Bộ phận Một cửa được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 19 Quy định này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 18. 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 tại Điều 17 Quy định này, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa 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 cấp bộ, cấp tỉnh.

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 ngày 18 tháng 12 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước.

Điều 19. 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 Bộ phận Một cửa 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 Bộ phận Một cửa. 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 Bộ phận Một cửa 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 Bộ phận Một cửa 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 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 Bộ phận Một cửa 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 Bộ phận Một cửa 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, Bộ phận Một cửa 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 20. 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 xã tiếp nhận theo quy định tại Điều 17 Quy định này, 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 Quy định này và chuyển kết quả giải quyết đến Trung tâm Phục vụ hành chính công xã 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 xã 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 xã 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 xã 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 xã 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 21. 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.

3. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh lưu đầy đủ trạng thái về việc xử lý hồ sơ và dừng thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 22. 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 giấy và 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 Bộ phận Một cửa 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 cấp bộ, cấp tỉnh.

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 Bộ phận Một cửa 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.

Điều 23. 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. Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính, tổ chức, cá nhân kiểm tra nội dung kết quả giải quyết. Trường hợp phát hiện ra sai sót, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền thì Bộ phận Một cửa chuyển lại hồ sơ, kết quả và thông tin về sai sót đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết để đính chính, chậm nhất trong vòng 03 ngày làm việc chuyển lại kết 22 quả cho Bộ phận Một cửa để trả cho tổ chức, cá nhân. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên cơ quan có thẩm quyền phải chịu chi phí liên quan đến đính chính theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính trả theo cách thức quy định tại khoản 2 Điều 15 Quy định này bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 24. Phương thức nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính và các nghĩa vụ tài chính đã được quy định theo các phương thức sau đây:

a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản thụ hưởng của cơ quan có thẩm quyền;

b) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán của Cổng Dịch vụ công quốc gia và các nền tảng thanh toán hợp lệ khác;

c) Các phương thức khác theo quy định của pháp luật.

2. Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp phí, lệ phí được xác định và nộp sau giai đoạn tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức.

3. Trong trường hợp nộp trực tuyến thì cơ quan, tổ chức nhận tiền phải thực hiện chuyển toàn bộ số tiền thu từ lệ phí vào ngân sách nhà nước theo đúng thời hạn được quy định của pháp luật chuyên ngành; đối với số tiền thu từ phí thì phải chuyển toàn bộ số tiền đã thu trong kỳ vào tài khoản phí chờ nộp ngân sách theo quy định của pháp luật chuyên ngành. Trường hợp chưa có quy định của pháp luật chuyên ngành thì thời hạn chuyển tiền vào ngân sách nhà nước trong 08 (tám) giờ làm việc tính từ thời điểm thanh toán, trừ trường hợp thực hiện thanh toán qua Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia, thực hiện theo quy định về thời gian làm việc

áp dụng đối với Hệ thống này. Đối với thuế, bảo hiểm xã hội thực hiện theo quy định pháp luật về thuế và bảo hiểm xã hội.

Chương IV
ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 25. Nguyên tắc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Bảo đảm tính thống nhất, hiệu quả, đồng bộ, tránh chồng chéo, lãng phí trong đầu tư, xây dựng hạ tầng công nghệ thông tin từ trung ương đến cơ sở.

2. Bảo đảm tuân thủ Khung kiến trúc tổng thể quốc gia số; quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc mã định danh và định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối các hệ thống quản lý văn bản; quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc thông điệp dữ liệu công dân trao đổi với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

3. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ thông tin giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước với nhau; khả năng tiếp nhận, kết nối, chia sẻ thông tin giữa cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính với tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính thông qua các phương tiện điện tử, truyền thông, mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

4. Tuân thủ quy định của pháp luật về đầu tư, xây dựng, công nghệ thông tin, văn thư, lưu trữ, an toàn thông tin, an ninh mạng và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 26. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính

1. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính do Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tự động, được sử dụng thống nhất trong hoạt động giao dịch giữa các cơ quan, đơn vị với tổ chức, cá nhân và giữa các cơ quan, đơn vị với nhau.

2. Cấu trúc Mã số hồ sơ thủ tục hành chính bao gồm:

a) Mã định danh của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính. Đối với hồ sơ nhóm thủ tục hành chính liên thông, sử dụng mã định danh của Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận (trường hợp nộp trực tiếp) hoặc mã định danh của Cổng Dịch vụ công quốc gia (trường hợp nộp trực tuyến). Cấu trúc mã định danh theo quy định về mã định danh điện tử của các cơ quan, tổ chức phục vụ kết nối, chia sẻ dữ liệu với các bộ, ngành, địa phương;

b) Dãy số tự nhiên gồm ngày, tháng, năm tiếp nhận, số thứ tự hồ sơ tiếp nhận trong ngày.

3. Lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử

a) Thời hận bảo quản hồ sơ TTHC điện tử được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật chuyên ngành.

b) Hồ sơ giải quyết TTHC được lưu trữ điện tử và do cơ quan có thẩm quyền giải quyết quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, của xã.

Chương V
ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 27. Nguyên tắc đánh giá

1. Khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật trong việc đánh giá và công bố kết quả đánh giá.

2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính và kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ làm thước đo để đánh giá.

3. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

Điều 28. Thẩm quyền đánh giá

1. Cơ quan có thẩm quyền cấp trên đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, đơn vị trực thuộc.

2. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

3. Cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính tự đánh giá việc thực hiện của cơ quan mình.

Điều 29. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá

1. Các thông tin phục vụ đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được thu nhận thông qua một hoặc một số phương thức sau:

a) Phiếu đánh giá thường xuyên và định kỳ;

b) Thiết bị đánh giá điện tử tại Bộ phận Một cửa;

c) Chức năng đánh giá trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia;

d) Hệ thống camera giám sát tại Bộ phận Một cửa;

đ) Ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý, phản ánh trên giấy hoặc điện tử;

e) Các hình thức hợp pháp khác.

2. Các thông tin phục vụ đánh giá quy định tại khoản 1 Điều này được kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, được công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh thực hiện tổng hợp, đánh giá theo các tiêu chí quy định tại các Điều 30 và Điều 31 Quy định này.

3. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức được giao nhiệm vụ thu nhận thông tin phục vụ đánh giá có trách nhiệm động viên, hướng dẫn, giúp đỡ những người thuộc nhóm yếu thế như phụ nữ, người nghèo, đồng bào các dân tộc thiểu số, người khuyết tật tham gia đánh giá.

Điều 30. Đánh giá của cơ quan có thẩm quyền về việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Các tiêu chí đánh giá của cơ quan có thẩm quyền về việc giải quyết thủ tục hành chính bao gồm:

a) Công khai, minh bạch;

b) Tiến độ, kết quả giải quyết;

c) Số hóa hồ sơ;

d) Cung cấp dịch vụ trực tuyến;

đ) Mức độ hài lòng;

e) Các tiêu chí khác theo quy định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

2. Văn phòng bộ, ngành, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm tổng hợp kết quả đánh giá từ phần mềm; tích hợp kết quả đánh giá với hệ thống đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ chỉ

đạo, điều hành, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công theo thời gian thực; công khai kết quả đánh giá nội bộ trên trang thông tin điện tử của bộ, ngành, địa phương và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 31. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan có thẩm quyền được đánh giá thông qua ý kiến đánh giá của các tổ chức, cá nhân theo các nội dung sau đây:

a) Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì;

b) Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

c) Số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

d) Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin thủ tục hành chính được công khai so với quy định;

đ) Thái độ ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính;

e) Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chi phí thực hiện thủ tục hành chính; các chi phí phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi thực hiện các thủ tục hành chính;

g) Thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền, cán bộ, công chức, viên chức đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân;

h) Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền;

i) Các nội dung khác theo đánh giá của tổ chức, cá nhân.

2. Việc công khai kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân được thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 30 Quy định này.

Điều 32. Xử lý kết **quả đánh giá**

1. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền được công khai tại cơ quan và trên trang thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

2. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

CHƯƠNG IV
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 33. Chế độ họp, báo cáo của Trung tâm

1. Trong quá trình hoạt động, Trung tâm và các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, các cơ quan, đơn vị thường xuyên trao đổi thông tin về hoạt động giải

quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm và thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan cử đến làm việc tại Trung tâm.

2. Định kỳ hàng tuần, 6 tháng, một năm, Trung tâm có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và các vấn đề liên quan báo cáo Ủy ban nhân dân xã và thông báo về các Sở, ban, ngành có thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm.

3. Định kỳ 06 tháng hoặc đột xuất khi có yêu cầu của Ủy ban nhân dân xã, Trung tâm tổ chức làm việc với các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ của Trung tâm và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm; tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

4. Định kỳ hàng năm, Trung tâm và các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, các cơ quan, đơn vị phối hợp tổ chức kiểm điểm, đánh giá kết quả thực hiện Quy chế và thống nhất chương trình, kế hoạch hành động cho năm sau.

Điều 34. Quan hệ công tác giữa Trung tâm với cơ quan có thẩm quyền

1. Mối quan hệ với Ủy ban nhân dân xã

a) Trung tâm chịu lãnh đạo, quản lý trực tiếp và toàn diện của UBND xã. Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm báo cáo UBND xã và các cơ quan có thẩm quyền về tình hình tổ chức và kết quả hoạt động của Trung tâm; tổ chức và kiểm tra việc thực hiện các chỉ đạo của UBND xã đối với những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

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

2. Mối quan hệ với các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã; các cơ quan đơn vị tổ chức theo hệ **thống ngành dọc tại xã**.

a) Trung tâm quan hệ với các cơ quan, đơn vị theo nguyên tắc phối hợp nhằm hoàn thành nhiệm vụ chung và nhiệm vụ riêng của từng cơ quan, đơn vị. Khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Trung tâm nhưng có liên quan đến các cơ quan, đơn vị khác thì Trung tâm trao đổi ý kiến bằng văn bản đối với các cơ quan, đơn vị đó; trường hợp cần thiết thì báo cáo, tham mưu UBND xã để có ý kiến.

b) Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã và tổ chức, cá nhân về việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm. Trong đó, Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm theo dõi, quản lý về ý thức, thái độ làm việc, sự chấp hành nội quy, quy chế làm việc, công tác vận hành hệ thống thông tin một cửa điện tử đối với công chức, viên chức biệt phái, phân công tại Trung tâm; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm về thực hiện chuyên môn, nghiệp vụ trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, thụ lý, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính của công chức, viên chức trực thuộc.

c) Trung tâm và các cơ quan, đơn vị phối hợp chặt chẽ, thường xuyên trong công tác điều phối, phân công, đánh giá, nhận xét với nhân sự làm việc tại Trung tâm; trao đổi, cung cấp thông tin liên quan đến chuyên môn, nghiệp vụ về thủ tục hành chính; kiểm soát thủ tục hành chính; ứng dụng công nghệ thông tin; tiến độ, chất lượng giải quyết hồ sơ; giải quyết các vướng mắc, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo

của tổ chức, công dân; các giải pháp cải tiến, nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

d) Thông qua các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, doanh nghiệp về quy định hành chính; theo đề nghị của Trung tâm, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm kịp thời báo cáo, cung cấp thông tin liên quan để báo cáo cấp thẩm quyền.

e) Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Trung tâm trong việc đảm bảo chất lượng đường truyền, cơ sở dữ liệu, vận hành các hệ thống công nghệ thông tin tại Trung tâm gồm: hệ thống phần mềm một cửa điện tử, Trục kết nối liên thông, Cổng thanh toán trực tuyến, Cổng dịch vụ công trực tuyến,…

Điều 35. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Khen thưởng Công chức, viên chức được bố trí đến làm việc tại Trung tâm và công chức, viên chức, nhân viên thuộc Trung tâm có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét khen thưởng theo quy định. Kết quả đánh giá của Trung tâm là một cơ sở quan trọng để đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng, theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng và xem xét, quy hoạch, bổ nhiệm.

2. Xử lý vi phạm

Công chức, viên chức được bố trí đến làm việc tại Trung tâm và công chức, viên chức 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 36. Điều khoản thi hành

1. Văn phòng HĐND và UBND xã; Thủ trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, cơ quan, đơn vị; Giám đốc Trung tâm và tổ chức, cá nhân liên quan trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã phụ trách văn hóa – xã hội theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này, định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân xã.

3. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn vướng mắc phát sinh hoặc phát hiện những quy định chưa phù hợp, Thủ trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân liên quan kịp thời phản ánh, kiến nghị với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã *(qua Trung tâm Phục vụ hành chính công xã)* để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân xã xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.