ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ THẠCH XUÂN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Số: 539 /QĐ-UBND	*Thạch Xuân, ngày 25 tháng 9 năm 2025*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã Thạch Xuân

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ 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;

Căn cứ 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Nghị quyết số 02/NQ-HĐND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Hội đồng Nhân dân xã Thạch Xuân về việc Thành lập các cơ quan chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc Uỷ ban nhân dân xã Thạch Xuân;

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thạch Xuân.

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

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân xã; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 2;
- Thường trực Đảng uỷ, HĐND xã;
- UBMTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội;
- Chủ tịch, các PCT UBND;;
- Các đơn vị trên địa bàn;
- Cổng Thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, TTHCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Trần Quang Đông

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ THẠCH XUÂN	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 Thạch Xuân
(Kèm theo QĐ số539/QĐ-UBND ngày 25 / 9/2025 của UBND xã Thạch Xuân)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc; thời gian; chế độ làm việc; vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức, hoạt động; chế độ thông tin, báo cáo và mối quan hệ công tác của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thạch Xuân.

Các nội dung không được quy định trong Quy chế này thì áp dụng tại nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ và các văn bản pháp luật có liên quan.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã; các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn xã có thủ tục hành chính được đưa vào thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thạch Xuân; doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thạch Xuân (sau đây gọi tắt là Trung tâm) và cán bộ, công chức, người lao động làm việc tại Trung tâm.

c) Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) và có liên quan đến việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

Điều 2. Việc tổ chức thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại các Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010; số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013; số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ quy định về Kiểm soát thủ tục hành chính và các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

Những nội dung về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giải quyết thủ tục hành chính, phản ánh kiến nghị không được quy định tại Quy chế này thì 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

Điều 3. Nguyên tắc làm việc

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để hướng dẫn, tiếp nhận, đôn đốc, giám

sát việc giải quyết; trả kết quả đã giải quyết TTHC liên quan đến tổ chức, cá nhân. Trung tâm không thay mặt các phòng, đơn vị, tổ chức để giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của các phòng, đơn vị, tổ chức đã được quy định rõ trong các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.

2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

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

7. 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; chịu sự kiểm soát trực tiếp về hoạt động giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm và giám sát, kiểm tra, thanh tra của cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

8. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các 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.

9. Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của phòng, đơn vị phải được niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời, đúng theo quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã công bố và đang có hiệu lực thi hành.

Điều 4. Thời gian làm việc

1. Trung tâm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả vào tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định).

2. Thời gian làm việc:

Buổi sáng: Bắt đầu từ 7h30 phút đến 11h30 phút;

Buổi chiều: Bắt đầu từ 13h30 phút đến 17h30 phút.

Điều 5. Chế độ làm việc

1. Việc quản lý, điều hành công việc hằng ngày tại Trung tâm do Phó Giám đốc Trung tâm điều hành.

2. Cán bộ, công chức được phân công nhiệm vụ tại Trung tâm phải thực hiện

đúng chức trách, nhiệm vụ được giao.

3. Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc theo quy định tại Khoản 2 Điều 4 Quy chế này. Trường hợp đi công tác hoặc có lý do chính đáng vắng mặt thì phải báo cáo với Giám đốc và Thủ trưởng cơ quan đơn vị chủ quản 02 ngày làm việc (trừ trường hợp bất khả kháng không thể báo trước) để cơ quan, đơn vị chủ quản bố trí người khác thay thế.

4. Trong giờ làm việc hành chính, cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm phải mặc đồng phục (trừ những đồng chí mặc trang phục ngành), đeo thẻ công chức theo quy định; Trong giao tiếp và giải quyết công việc thực hiện đúng theo văn hóa công sở.

5. Việc họp, giao ban công việc của Trung tâm phải được bố trí thời điểm phù hợp, không được ảnh hưởng đến giải quyết công việc của các tổ chức, cá nhân và cơ quan, đơn vị có liên quan trong giờ hành chính.

Chương II
VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN VÀ CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA TRUNG TÂM

Điều 6. Vị trí, chức năng

1. Vị trí

Trung tâm là tổ chức hành chính thuộc UBND xã Thạch Xuân; chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch UBND xã về quản lý tổ chức, biên chế. Đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Trung tâm có con dấu và tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ quyền hạn được giao.

Trụ sở Trung tâm đặt tại: Thôn Tân Lộc, xã Thạch Xuân, tỉnh Hà Tĩnh.

2. Chức năng

- Trung tâm là đầu mối tập trung để các phòng chuyên môn thuộc UBND xã và một số cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn xã bố trí cán bộ, công chức đến để thực hiện hướng dẫn tiếp nhận hoặc phối hợp giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức.

- Hướng dẫn, giám sát, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức theo quy định; tham gia đề xuất các giải pháp nhằm cải cách TTHC, hiện đại hóa nền hành chính trong đó tập trung đơn giản hóa TTHC và đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong việc giải quyết TTHC, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm.

- Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính của các phòng chuyên môn thuộc UBND xã; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, báo cáo theo quy định.

- Tham mưu UBND xã trong việc xây dựng chính quyền điện tử.

Điều 7. Nhiệm vụ, quyền hạn

1. Nhiệm vụ

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử, mã QR hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Trung tâm; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử;

b) Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo 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 công chức, viên chức tại Trung tâm giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

d) Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

đ) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân;

e) Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

2. Quyền hạn

a) Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền 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;

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các 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 hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá công chức, viên chức do các cơ quan

có thẩm quyền cử đến công tác tại Trung tâm về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan;

d) Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp; tổ chức hoặc phối hợp thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng thông tin và phần mềm ứng dụng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này.

e) Thực hiện các quyền hạn khác được giao theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Cơ cấu tổ chức của Trung tâm

1. Lãnh đạo Trung tâm gồm có: Giám đốc là 01 Phó Chủ tịch UBND xã và 01 Phó Giám đốc tương đương Trưởng phòng thuộc UBND xã.

2. Trung tâm có cán bộ, công chức tiếp nhận và trả kết quả thuộc quản lý của Trung tâm, của cơ quan Trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử đến thực hiện nhiệm vụ; nhân sự của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích.

Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc, Phó Giám đốc và người làm việc tại Trung tâm

1. Giám đốc Trung tâm

- Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền về toàn bộ hoạt động của Trung tâm.

- Ký các văn bản 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.

- Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn.

- Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ công chức và hàng tháng thông báo cho cơ quan chủ quản Người làm việc tại Trung tâm biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay thế Người làm việc tại Trung tâm 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.

- Giao nhiệm vụ cho cấp phó, công 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.

- Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử của Người làm việc tại Trung tâm cửa xem xét, xử lý hành vi vi phạm của Người làm việc tại Trung tâm 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 Người làm việc tại Trung tâm được biết.

- Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử Người làm việc tại Trung tâm để kịp thời tăng, giảm số lượng Người làm việc tại Trung tâm khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp Người làm việc tại Trung tâm được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

- Công khai tại trụ sở của Trung tâm các cấp họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Trung tâm; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của Người làm việc tại Trung tâm, người được cử đến làm việc tại Trung tâm.

- 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, công chức, viên chức xảy ra tại Trung tâm.

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

- Quản lý, trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Bộ phận Một cửa theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính.

2. Phó Giám đốc Trung tâm

- Phó Giám đốc Trung tâm là người giúp Giám đốc Trung tâm chỉ đạo một số lĩnh vực công tác do Giám đốc phân công và chịu trách nhiệm trước Giám đốc và trước pháp luật về nhiệm vụ công tác được giao; điều hành hoạt động của Trung tâm khi giám đốc vắng mặt.

3. Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ của Trung tâm

a) Công chức thuộc biên chế của Trung tâm

- Nhiệm vụ:

+ Thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn do Giám đốc Trung tâm phân công; thực hiện nhiệm vụ lễ tân hướng dẫn, quản lý hành chính, quản trị mạng, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm, trả kết quả giải quyết TTHC, thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật; đề xuất mua sắm, bổ sung các trang thiết bị

phục vụ làm việc; thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

+ Giám sát việc hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định hồ sơ theo quy trình quy định; trả kết quả theo đúng hẹn cho tổ chức, cá nhân; tiếp nhận ý kiến khiếu nại, tố cáo, báo cáo Giám đốc Trung tâm để kịp thời xử lý.

+ Tham mưu cho Lãnh đạo Trung tâm đề xuất các giải pháp để đẩy mạnh CCHC; chấp hành nghiêm chỉnh nội quy, quy chế của Trung tâm và các quy định pháp luật hiện hành.

+ Trong quá trình giải quyết công việc, nếu có vấn đề phát sinh ngoài thẩm quyền kịp thời báo cáo Lãnh đạo Trung tâm để giải quyết.

- Quyền lợi:

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

+ Được đảm bảo trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ;

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

+ Được hưởng chế độ làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ 7, Chủ Nhật;

+ Được hưởng tiền lương, phụ cấp và chế độ phụ cấp đặc thù theo quy định của Trung ương và tỉnh ban hành.

b) Cán bộ thuộc biên chế của các cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn được cử đến làm việc tại Trung tâm

- Nhiệm vụ:

+ Thực hiện nghiêm túc đầy đủ quy định của Quy chế này và các quy định pháp luật có liên quan;

+ Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC; trực tiếp thực hiện việc niêm yết công khai TTHC thuộc lĩnh vực ngành mình phụ trách đảm bảo đầy đủ, kịp thời, đúng quy định tại Trung tâm; hỗ trợ tổ chức, cá nhận thực hiện TTHC đầy đủ, cụ thể, rõ ràng, chính xác. Trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung chỉ được sửa đổi, bổ sung hồ sơ 01 lần

+ Tiếp nhận, giải quyết và chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định; giữ bí mật thông tin cá nhân, tổ chức.

+ Chủ động đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; kịp thời phát hiện, báo cáo Lãnh đạo Trung tâm để kiến nghị với cơ quan nhà nước có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các TTHC không còn phù hợp hoặc trái quy định pháp luật.

+ Tham gia sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể; bình xét thi đua, khen

thưởng tại cơ quan, đơn vị cử đến Trung tâm.

- Quyền lợi:

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

+ Được đảm bảo trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ;

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

+ Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ 7, Chủ Nhật);

+ Được hưởng tiền lương, phụ cấp và chế độ phụ cấp đặc thù theo quy định của Trung ương và tỉnh ban hành.

Điều 10. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, thời hạn làm việc của cán bộ tại Trung tâm

1. Tiêu chuẩn

- Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm đã được bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên; có thâm niên công tác tối thiểu 02 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ.

- Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao.

- Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

2. Trách nhiệm

- Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính; sử dụng tài khoản giao dịch điện tử đã được cấp để đăng nhập vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử để theo dõi, giải quyết hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định và đảm bảo hiệu quả.

- 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. Hướng dẫn, hỗ trợ để tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Tiếp nhận, số hoá, 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; kiểm tra hồ sơ, gửi các thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân theo các thông tin

tổ chức, cá nhân đã đăng ký thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện báo cáo Lãnh đạo Trung tâm 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; báo cáo Thủ trưởng cơ quan giải quyết thủ tục hành chính khi phát hiện các hành vi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính không đúng mục đích, các dấu hiệu gây ảnh hưởng đến an toàn, an ninh thông tin để kịp thời xử lý.

- Tuân thủ Luật An toàn thông tin mạng, Luật An ninh mạng và các quy định pháp luật liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân khi thực hiện thu thập, truy cập dữ liệu thông tin cá nhân của tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

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

3. Thời hạn làm việc của cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm

Công chức, viên chức được cử đến làm việc Trung tâm không ít hơn 12 tháng và không nhiều hơn 36 tháng mỗi đợt.

Trường hợp thay đổi công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm từ đủ 12 tháng trở lên thì Thủ trưởng cơ quan đề nghị lập danh sách công chức, viên chức thay thế trình Chủ tịch UBND xã xem xét phê duyệt.

Điều 11. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức

- Cử cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 10 Quy chế này.

- 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.

- 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.

- Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công 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.

- Chủ động thông báo bằng văn bản đến Trung tâm trước 01 ngày so với ngày

hẹn trả 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.

- 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.

- 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.

- Chủ động phối hợp với Trung tâm quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Trung tâm công tác; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức, viên chức không chuyên trách để kịp thời thay thế cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút công chức từ Trung tâm khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tăng, giảm hoặc quá ít (nếu tạm thời rút công chức về thì phải trao đổi với Trung tâm để có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết). Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế.

- Phối hợp với Lãnh đạo Trung tâm đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Trung tâm theo quy định tại Quy chế này và các quy định khác có liên quan (nếu có).

Chương III
TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI TRUNG TÂM

Điều 12. Cách thức nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm

Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn một trong các cách thức sau đây để nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp tại Trung tâm.

2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

3. Trực tuyến tại Cổng dịch vụ công Quốc gia (dichvucong.gov.vn)

Điều 13. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức quy định tại khoản 1 khoản 2 Điều 12 Quy chế này, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm chịu trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; số hóa và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

a) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ Trung tâm tiếp

nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả theo mẫu quy định.

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ Trung tâm tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do trong phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo mẫu quy định.

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ Trung tâm tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do trong phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo mẫu quy định.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia quy định tại khoản 3 Điều 12 của Quy chế này, cán bộ Trung tâm xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ:

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

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn, gọi điện thoại trực tiếp tới người dân qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ Trung tâm chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy định.

3. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp 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 Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, người tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì trích xuất, in và cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Người 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 không được yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc 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 hoá.

Điều 14. Quy định việc bổ sung hồ sơ của tổ chức, cá nhân

Việc yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Trung tâm được quy định như sau:

1. Khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm hoặc qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc qua dịch vụ Bưu chính công ích mà còn thiếu hoặc không đúng thành phần hồ sơ so với Quyết định công bố Danh mục và Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính đang có hiệu lực thi hành thì phải bổ sung hồ sơ theo quy định.

2. Công chức, viên chức tại Trung tâm có trách nhiệm viết Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ theo Quy chế này cho tổ chức, cá nhân. Mỗi hồ sơ chỉ thực hiện 01 lần bổ sung hồ sơ.

3. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính, cán bộ, công chức, viên chức không được tự ý đặt ra thêm thủ tục, hồ sơ, giấy tờ ngoài thành phần hồ sơ đã công bố, đảm bảo chỉ nhận đúng, nhận đủ thành phần, số lượng hồ sơ theo quy định.

Điều 15. 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 13 Quy chế này, công chức, viên chức, nhân viên bưu chính công ích tại Trung tâm tiếp nhận hồ sơ phải 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 thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

2. Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, công chức, viên chức, nhân viên bưu chính công ích tại Trung tâm tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền đó trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định.

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nêu tại khoản 2 khoản 3 Điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

Điều 16. 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 công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp 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, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ 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.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ

a) Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc thông báo các nội dung trên cho Trung tâm trong trường hợp chưa có Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để theo dõi và thông tin cho cá nhân, tổ chức được biết.

4. 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 kèm theo thông báo bằng văn bản và 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 thông qua Trung tâm. Đối với hồ sơ TTHC có quy định thời gian giải quyết từ 03 ngày trở lên thì 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; đối với hồ sơ TTHC có quy định thời gian giải quyết dưới 03 ngày thì thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

5. Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan

a) Phòng chuyên môn, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Trung tâm trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền, gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

b) Các phòng, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho Lãnh đạo Trung tâm đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

6. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp hành chính

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Trung tâm xác định thứ tự

các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển 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 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 hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, theo thứ tự Trung tâm 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 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 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 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.

7. Các hồ sơ quy định tại khoản 1 khoản 2 Điều này 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.

8. Đối với hồ sơ 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. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ 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, văn bản xin lỗi đến tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả bằng hình thức trực tiếp, qua hộp thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

9. Trong thời hạn 01 đến 03 ngày làm việc, kể từ ngày hồ sơ được chuyển đến các phòng chuyên môn để thẩm định, thẩm tra yêu cầu phải xem xét hồ sơ, nếu hồ sơ đủ điều kiện thì xử lý, trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện thì phải có văn bản yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ; nghiêm cấm việc gần đến ngày hẹn trả

kết quả mới có văn bản yêu cầu bổ sung hồ sơ.

Điều 17. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết xong thủ tục hành chính.

2. 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. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia. Trường hợp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích thì thực hiện bàn giao cho đầu mối của doanh nghiệp bưu chính công ích để chuyển trả cho tổ chức, cá nhân có yêu cầu. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa đến nhận kết quả giải quyết TTHC theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết được lưu giữ tại Trung tâm.

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

5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các thủ tục hành chính khác theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Xin lỗi tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Trách nhiệm xin lỗi

Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1 Điều 2 Quy chế này chịu trách nhiệm thực hiện xin lỗi đối với tổ chức, cá nhân khi thời gian trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bị trễ hẹn so với phiếu hẹn trả kết quả

2. Hình thức, cách thức xin lỗi

a) Việc xin lỗi được thực hiện bằng văn bản với từng hồ sơ cụ thể.

b) Không thực hiện việc xin lỗi chung trong một văn bản với nhiều hồ sơ cùng bị trễ hẹn.

c) Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1 Điều 2 Quy chế này 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 theo khoản 8 Điều 16 Quy chế này.

Điều 19. 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 giải quyết hồ sơ chậm trả kết quả

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính.

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 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 qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và pháp luật có liên quan.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Kinh phí và cơ sở vật chất đảm bảo cho hoạt động của Trung tâm

1. Kinh phí hoạt động của Trung tâm do Ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán hằng năm.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị, máy móc, hệ thống hạ tầng mạng phục vụ cho hoạt động Trung tâm.

Điều 21. Khen thưởng, kỷ luật

1. Trung tâm xây dựng tiêu chuẩn đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm. Kết quả đánh giá sẽ là cơ sở đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo Luật Thi đua, khen thưởng.

2. Cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm và công chức thuộc biên chế 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 22. Trách nhiệm thi hành

1. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã; Trưởng các phòng, ban, ngành; Thủ trưởng các cơ quan Trung ương được tổ chức ngành dọc đóng trên địa bàn xã; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các tổ chức, cá nhân có liên

quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trung tâm chịu trách nhiệm giúp Chủ tịch UBND xã theo dõi, đôn đốc thực hiện Quy chế. Định kỳ hằng tháng, quý, năm hoặc đột xuất báo UBND xã, Chủ tịch UBND xã việc triển khai thực hiện Quy chế.

3. Quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn vướng mắc Trưởng các phòng, ban, ngành; Thủ trưởng các cơ quan Trung ương được tổ chức ngành dọc đóng trên địa bàn xã; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh đến UBND xã (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công xã) để tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.