

QUY CHẾ

Tổ chức hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ba Dinh

(Kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-UBND ngày /7/2025
của UBND xã Ba Dinh)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

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

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ba Dinh.
- Cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc giải quyết TTHC:
 - UBND xã.
 - Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã Ba Dinh.
 - Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương, (nếu có) cơ quan và đơn vị có liên quan.
- Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng dịch vụ, nhân viên theo hợp đồng lao động được ký kết theo quy định của pháp luật; tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC theo quy định của pháp luật.
- Cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm giải quyết TTHC và nhân viên của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều này (sau đây gọi là cán bộ, công chức, viên chức).
- Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

Điều 3. Nguyên tắc làm việc của Trung tâm

- Việc giải quyết TTHC tại Trung tâm tuân thủ theo các nguyên tắc theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia, Điều 4 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, quy định

về thực hiện cơ chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh của UBND tỉnh và các quy định có liên quan.

2. Trung tâm có mối quan hệ với các cơ quan, đơn vị, địa phương theo nguyên tắc phối hợp. Khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Trung tâm nhưng có liên quan đến các cơ quan, đơn vị, địa phương thì Trung tâm trao đổi thống nhất với các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 4. Chế độ làm việc của Trung tâm

1. Trung tâm quản lý, điều hành công việc hàng ngày theo chế độ thủ trưởng và có trách nhiệm điều phối công việc, theo dõi, quản lý toàn bộ hoạt động thực thi công vụ, nhiệm vụ của công chức, viên chức, người lao động và nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ được các cơ quan cử đến làm việc.

2. Giám đốc là người đứng đầu Trung tâm, làm việc theo chế độ thủ trưởng, là người đại diện theo pháp luật; chịu trách nhiệm trước UBND xã, Chủ tịch UBND xã và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm.

3. Việc quản lý và sử dụng con dấu, tiếp nhận, phát hành văn bản và quản lý lưu trữ văn bản, hồ sơ tài liệu của Trung tâm do Giám đốc Trung tâm hoặc Phó Giám đốc chỉ định hoặc phân công công chức thực hiện đúng quy định của pháp luật.

4. Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc tại Trung tâm thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được quy định tại Nghị quyết số 01/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của Hội đồng nhân dân xã về thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ba Dinh, Quyết định số 05/2025/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND xã ban hành Quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ba Dinh, quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh của UBND tỉnh, quy định có liên quan và thực hiện một số nhiệm vụ khác được cơ quan, cấp có thẩm quyền giao.

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

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

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

Điều 5. Những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC tại Trung tâm

1. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm và tại cơ quan có thẩm quyền không được thực hiện

các hành vi không được làm quy định tại khoản 1 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia (sau đây gọi tắt là Nghị định số 118/2025/NĐ-CP), khoản 2 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử (sau đây gọi tắt là Nghị định số 45/2020/NĐ-CP), quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh của UBND tỉnh và quy định pháp luật liên quan.

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

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

Điều 6. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm có các quyền theo khoản 1 Điều 6 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định pháp luật liên quan.

2. Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm có trách nhiệm thực hiện theo khoản 2 Điều 6 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các trách nhiệm sau:

a) Có thái độ ứng xử lịch sự, không gây mất trật tự, giữ gìn vệ sinh chung, không được cản trở hoạt động của Trung tâm; không gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt hoặc sử dụng trái phép hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC của người khác; không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC.

b) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 5 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

c) Trường hợp ủy quyền thực hiện TTHC, tài khoản định danh điện tử được tạo lập là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền theo điểm a khoản 1 Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 7. Phạm vi tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm

Trung tâm thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC theo Danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã được được cơ quan Trung ương, Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt và theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, các Bộ, ngành liên quan.

Điều 8. Thời gian làm việc

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

Căn cứ vào nhu cầu của cá nhân, tổ chức và điều kiện thực tế, Trung tâm tham mưu UBND xã quyết định lựa chọn các TTHC, tổ chức làm việc 1/2 ngày hoặc cả ngày thứ Bảy hàng tuần (trừ ngày lễ, ngày tết và ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật) để tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC và phải thông báo công khai rộng rãi, niêm yết tại Trung tâm.

2. Thời gian làm việc buổi sáng từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ. Trong đó, thời gian phục vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức:

- a) Buổi sáng: Từ 07 giờ 15 phút đến 11 giờ 15 phút.
- b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

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

Chương II

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

Điều 9. Nhiệm vụ của Trung tâm

Trung tâm thực hiện các nhiệm vụ quy định tại Điều 8 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ, Quyết định số 05/2025/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND xã ban hành Quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ba Đình và thực hiện một số nhiệm vụ khác được cơ quan, cấp có thẩm quyền giao.

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

1. Người đứng đầu Trung tâm có trách nhiệm theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Quyết định số 05/2025/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND xã ban hành Quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ba Đình, quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh của UBND tỉnh.

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

a) Người làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định tại khoản 2, khoản 3, khoản 4 Điều 10 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định pháp luật liên quan.

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

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

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

Chương III

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

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

1. Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị và địa phương liên quan có trách nhiệm chủ động phối hợp giải quyết TTHC đảm bảo thời gian quy định; chủ trì phối hợp với Trung tâm thực hiện đúng quy định về ứng xử với công dân, tổ chức khi từ chối tiếp nhận hồ sơ, thông báo bổ sung hồ sơ, thông báo trả hồ sơ không giải quyết, thông báo xin lỗi về việc giải quyết quá hạn và nguyên nhân.

2. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp xã chủ động, phối hợp rà soát, cập nhật danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn (*trừ cơ quan ngành dọc*), làm cơ sở cho Trung tâm kịp thời điều chỉnh danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm. Đồng thời, thực hiện một số công việc sau:

a) Thường xuyên chỉ đạo, kiểm tra công chức, viên chức trong thực hiện việc giải quyết TTHC và theo dõi cập nhật tiến độ, trạng thái giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đảm bảo kịp thời, đúng tiến độ.

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

c) Các hồ sơ, TTHC được tiếp nhận tại Trung tâm khi chuyển đến, phải được chuyển ngay cho cán bộ, công chức, viên chức của phòng chuyên môn để thẩm định, thẩm tra, trình ký hoặc chuyển đến lãnh đạo cơ quan ký (*trừ các thủ tục đã được công chức, viên chức của của cơ quan, đơn vị thẩm định ngay tại Trung tâm (nếu có)*). Các hồ sơ, thủ tục này được quản lý thông qua phần mềm nên không phải đăng ký vào sổ văn bản đến tại cơ quan, đơn vị để rút ngắn tối đa thời gian xử lý hồ sơ.

d) Đối với các TTHC liên thông, việc luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan được thực hiện ngay tại Trung tâm. Việc tiếp nhận hồ sơ luân chuyển do công

chức, viên chức, nhân viên được giao phụ trách quầy của các cơ quan liên quan đến TTHC đó thực hiện bàn giao cho Văn thư hằng ngày.

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

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

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

3. Thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh của UBND tỉnh.

4. Việc giải quyết quá hạn, dừng giải quyết hồ sơ TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh của UBND tỉnh.

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

Điều 13. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả

Thực hiện theo quy định tại Điều 23 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh của UBND tỉnh.

Điều 14. Phương thức nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác

Thực hiện theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh của UBND tỉnh.

Điều 15. Đánh giá việc giải quyết TTHC

Việc giải quyết TTHC được thực hiện đánh giá theo quy định tại Điều 29, Điều 30, Điều 31, Điều 32, Điều 33 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh của UBND tỉnh và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, các bộ, ngành Trung ương và Văn phòng UBND tỉnh.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Khen thưởng, kỷ luật

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

2. Trong quá trình giải quyết TTHC, nếu tập thể, cá nhân của các cơ quan, đơn vị thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp, cản trở việc tổ chức thực hiện, gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu, hoặc chậm trễ trong việc thực hiện Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm, sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định của Đảng và pháp luật hiện hành.

3. Việc giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC trong năm quá hạn của cơ quan, đơn vị và địa phương sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định tại Chương III Quy định một số biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh Quảng Ngãi kèm theo Quyết định số 48/2021/QĐ-UBND ngày 22/9/2021 của UBND tỉnh và các quy định có liên quan.

Điều 16. Tổ chức thực hiện

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

2. Thủ trưởng các cơ quan, địa phương liên quan chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện và phối hợp với Trung tâm trong hoạt động giải quyết các TTHC theo Quy chế này.

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