

Số: /QĐ-UBND

Xã Khúc Thừa Dụ, ngày tháng 8 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động
của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Khúc Thừa Dụ

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ KHÚC THỪA DỤ

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

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 01/2025/QĐ-UBND ngày 19/8/2025 của Ủy ban nhân dân xã Khúc Thừa Dụ về Quy định vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Khúc Thừa Dụ;

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

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 Khúc Thừa Dụ.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/9/2025 và thay thế Quyết định số 59/QĐ-UBND ngày 08/7/2025 của UBND xã Khúc Thừa Dụ.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn; các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn; các cơ quan, đơn vị và các doanh nghiệp tham gia cung cấp dịch vụ công và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Sở Nội vụ;
- Trung tâm phục vụ HCC thành phố;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch và các PCT UBND xã;
- Các cơ quan, ban, ngành, đoàn thể xã;
- Các cơ quan ngành dọc có liên quan;
- Cổng Thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Nguyễn Tuấn Hải

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ KHÚC THỪA DỤ**

**CỘNG HOÀ 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 Khúc Thừa Dụ

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 8 năm 2025
của Ủy ban nhân dân xã Khúc Thừa Dụ)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Khúc Thừa Dụ (sau đây gọi tắt là Trung tâm).

2. Quy chế này áp dụng đối với:

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã và cơ quan Trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc đặt tại địa phương (sau đây gọi tắt là các cơ quan, đơn vị) có thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết tại Trung tâm;

b) Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm;

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

Điều 2. Nguyên tắc chung

1. Việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tuân thủ theo nguyên tắc quy định tại Điều 4 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa cấp bộ và Công Dịch vụ công quốc gia (sau đây viết tắt là Nghị định số 118/2025/NĐ-CP).

2. Trung tâm là đầu mối thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, không thay mặt các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính.

3. Mọi hoạt động dựa trên cơ sở các quy định của pháp luật; đảm bảo thống nhất, đồng bộ, đúng chức năng, nhiệm vụ được giao; không đùn đẩy trách nhiệm giữa các cơ quan, đơn vị và cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính.

4. Lấy sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân làm thước đo đánh giá kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và kết quả thực thi công vụ của công chức, viên chức. Đảm bảo giải quyết thủ tục hành chính theo phương châm “Thân thiện – Tận tình – Đúng hẹn – Hiệu quả”.

5. Đảm bảo sự chỉ đạo, điều hành thống nhất của lãnh đạo Trung tâm đối với nhiệm vụ được UBND xã và UBND Thành phố Hải Phòng giao.

Điều 3. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm

Thực hiện theo Điều 5 của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP cụ thể như sau:

1. Cán bộ, công chức, viên chức nhân viên được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm 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 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 của 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, viên 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 uy tín 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, nhân viên 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, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi 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 quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

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

Chương II

TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM

Điều 4. Vị trí, chức năng

1. Trung tâm là đơn vị hành chính thuộc UBND xã được quy định cụ thể tại Khoản 3 Điều 7 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP; là đầu mối tập trung để thực hiện công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, đơn đốc, theo dõi tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức; giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, cơ quan ngành dọc ở Trung ương và địa phương.

2. Trung tâm có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao; cơ sở vật chất, trụ sở, trang thiết bị, máy móc, kỹ thuật của Trung tâm do UBND xã bảo đảm và quản lý. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành và quản lý trực tiếp của UBND xã về tổ chức, nhân sự, hành chính; đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Điều 5. 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 trung tâm 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 trung tâm 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 trung tâm 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 trung tâm. 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 trung tâm;

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 này. 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, quyền hạn được nêu tại khoản 1 Điều này, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã có chức năng tham mưu, giúp UBND xã tổ chức thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn, gồm các nhiệm vụ sau:

a) 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 cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân xã; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, báo cáo theo quy định;

b) Tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính và cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương; công tác truyền thông về cải cách thủ tục hành chính;

c) Có ý kiến đối với thủ tục hành chính quy định trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

d) Công khai kịp thời, đầy đủ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương; kiểm soát việc cung cấp thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đối với thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của địa phương;

đ) Nghiên cứu, đề xuất các chủ trương, chính sách, giải pháp, sáng kiến cải cách thủ tục hành chính và quy định có liên quan; nhân rộng những mô hình mới, cách làm hay trong cải cách thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền quyết định; đánh giá và xử lý kết quả rà soát về thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

e) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định, thủ tục hành chính, việc thực hiện thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã;

g) Tham gia quản lý, vận hành Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Dịch vụ công quốc gia; xây dựng, phát triển, quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh; kết nối, liên thông, tích hợp, chia sẻ dữ liệu về giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp thực hiện nhiệm vụ sau:

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân xã thuộc tỉnh thực hiện các nhiệm vụ nêu tại khoản 1 Điều này trên phạm vi toàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

b) Chủ trì tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh về kiểm soát thủ tục hành chính gồm các nhiệm vụ được nêu

tại điểm a, b, c, d, đ, e, g khoản 2 Điều này trong phạm vi toàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

4. 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 6. Cơ cấu tổ chức và nhiệm vụ quyền hạn của giám đốc, phó giám đốc và các bộ phận của Trung tâm

1. Nhiệm vụ và quyền hạn của Lãnh đạo Trung tâm được quy định cụ thể tại Khoản 3 Điều 10 Nghị định 118/2025/NĐ-CP cụ thể: Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công xã gồm Giám đốc là 01 Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và có 01 Phó Giám đốc tương đương Trưởng phòng thuộc Ủy ban nhân dân xã;

a) Giám đốc là người đứng đầu Trung tâm, trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm:

- Theo dõi, 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 Chủ tịch UBND xã về biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm theo quy định;

- Phân công, giao nhiệm vụ cho các Phó Giám đốc, các 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;

- Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm làm việc với các cơ quan liên quan 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 tại Trung tâm;

- 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 được cử biệt phái đến làm việc tại Trung tâm, định kỳ hàng tháng thông báo cho cơ quan cử công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử thay thế 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;

- Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm để kịp thời tăng, giảm công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động số lượng hồ sơ phát sinh, hoặc trường hợp công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định;

- Công khai tại trụ sở Trung tâm về họ, tên, chức danh, số điện thoại của Giám đốc, các Phó Giám đốc Trung tâm; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức, viên chức được cử đến làm việc 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, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ sở của Trung tâm;

- Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử công chức, viên chức 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 đối với hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức được biết;

- 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 xảy ra tại 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 Trung tâm 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.

- 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 của Trung tâm. 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 thuộc Trung tâm.

- Tham mưu cho UBND xã nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị đáp ứng yêu cầu hoạt động của Trung tâm; 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.

- Đề xuất khen thưởng các tổ chức, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC.

- Đề xuất xử lý các hành vi vi phạm quy chế hoạt động của Trung tâm hoặc các quy định của pháp luật về thực hiện tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ, giải quyết TTHC.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do UBND, Chủ tịch UBND xã phân công theo quy định của pháp luật.

b) Phó giám đốc Trung tâm là người giúp Giám đốc Trung tâm chỉ đạo một số lĩnh vực công tác do Giám đốc Trung tâm phân công và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và trước pháp luật về nhiệm vụ công tác được giao. Khi Giám đốc Trung tâm vắng mặt, Phó Giám đốc Trung tâm được Giám đốc ủy nhiệm điều hành các hoạt động của Trung tâm và thực hiện nhiệm vụ khác khi được giao.

- Phó Giám đốc có trách nhiệm giúp Giám đốc quản lý, điều hành chung mọi hoạt động của Trung tâm; phân công, giao nhiệm vụ cho công chức thuộc Trung tâm thực hiện nhiệm vụ cụ thể và điều hành mọi hoạt động của Trung tâm; duyệt hồ sơ để công chức bàn giao về Phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân theo thẩm quyền.

- Tham mưu, đề xuất Giám đốc Trung tâm khen thưởng các tổ chức, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC.

- Tham mưu, đề xuất Giám đốc trung tâm xử lý các hành vi vi phạm Quy chế hoạt động của Trung tâm hoặc các quy định của pháp luật về thực hiện tiếp nhận, chuyển giao, giải quyết hồ sơ, TTHC.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Chủ tịch UBND xã, Giám đốc Trung tâm phân công theo quy định của pháp luật.

2. Các bộ phận của Trung tâm

a) Tổ Hành chính - Tổng hợp

Tham mưu, giúp Giám đốc Trung tâm thực hiện công tác thông tin, tổng hợp kết quả giải quyết thủ tục hành chính, điều phối hoạt động của Trung tâm theo chương trình, kế hoạch công tác; duy trì và thực hiện nội quy, quy chế tổ chức và hoạt động; các công tác khác trong nội bộ Trung tâm, gồm: quản lý công chức, viên chức; quản lý tài sản, cơ sở vật chất kỹ thuật; đề xuất mua sắm, bổ sung các trang thiết bị phục vụ hoạt động của Trung tâm; văn thư, lưu trữ; bảo mật hồ sơ, tài liệu, quản trị mạng, công tác phòng chống cháy nổ... và tổ chức việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khác.

b) Tổ Hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Tổ Hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính gồm có công chức, viên chức, nhân viên của trung tâm và công chức, nhân viên của các cơ quan, đơn vị được cử biệt phái đến làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm tham mưu, giúp Giám đốc Trung tâm đề xuất các giải pháp và tổ chức thực hiện toàn bộ quá trình từ công khai, hướng dẫn kê khai hồ sơ, tiếp nhận, giải quyết đến trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân đảm bảo nhanh chóng, chính xác, hiệu quả, đúng hẹn; tiếp nhận, thống kê phân loại các phản ánh kiến nghị để xử lý hoặc chuyển cấp có thẩm quyền xử lý; thực hiện công tác tuyên truyền tình hình, kết quả thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Phối hợp với nhân viên Bưu điện làm thủ tục luân chuyển hồ sơ từ Trung tâm đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết; tiếp nhận kết quả giải quyết từ cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ chuyển đến Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính đến quầy Bưu điện làm thủ tục tiếp nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại nhà qua dịch vụ bưu chính công ích.

c) Căn cứ tình hình thực tế và quy định của cấp có thẩm quyền, Giám đốc Trung tâm có thể thành lập thêm các Tổ khác trực thuộc Trung tâm nhằm đảm bảo việc vận hành, hoạt động của Trung tâm được hiệu quả, thông suốt.

3. Trên cơ sở số lượng hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị đề xuất với giám đốc trung tâm tổng hợp trình Chủ tịch UBND xã phê duyệt danh sách công chức, viên chức nhân viên cử đến làm việc tại Trung tâm và danh sách công chức, viên chức, nhân viên dự bị.

Điều 7. 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

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) 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;

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

d) 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

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định này và các quy định khác của pháp luật có liên quan;

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.

Điều 8. Trách nhiệm của các cơ quan cử công chức, viên chức, nhân viên đến làm việc tại Trung tâm

1. Các cơ quan cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm thực hiện trách nhiệm của mình theo quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các quy định sau đây:

a) Thực hiện nghiêm túc, đúng quy định, đúng quy chế, nội quy làm việc của Trung tâm.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

đ) 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.

e) 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.

f) 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.

g) 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.

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

g) 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 Nghị định này.

h) 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 Nghị định này và các nội dung tại hợp đồng dịch vụ.

i) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến Trung tâm để thực hiện các yêu cầu về thủ tục hành chính, trừ thủ tục hành chính có quy định riêng.

2. Không được thực hiện những công việc sau:

a) Hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức trước khi cá nhân, tổ chức gửi hồ sơ đến Trung tâm để yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

b) Trong quá trình thẩm định hồ sơ, không được gọi hoặc yêu cầu cá nhân, tổ chức đến gặp riêng về hồ sơ đang thụ lý giải quyết, mọi trường hợp trao đổi, giao dịch với cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua Trung tâm (trừ một số trường hợp pháp luật cho phép).

Điều 9. Rà soát, cập nhật bổ sung thủ tục hành chính và xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính

1. Các cơ quan, đơn vị chủ động phối hợp với Trung tâm tổ chức rà soát, đánh giá, cập nhật, niêm yết kịp thời các thủ tục hành chính mới được công bố, bãi bỏ những thủ tục hành chính đã hết hiệu lực, xem xét điều chỉnh, bổ sung kịp thời danh mục, nội dung thủ tục hành chính, kèm quy trình nội bộ để tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm.

2. Trường hợp chậm đưa thủ tục hành chính ra thực hiện tại Trung tâm thuộc cơ quan, đơn vị nào thì Thủ trưởng cơ quan đó chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã. Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm đôn đốc, đồng thời báo cáo Chủ tịch UBND xã chỉ đạo thực hiện.

Điều 10. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Trung tâm có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính để thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định của UBND Thành phố.

Trực tiếp xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến hoạt động, điều hành tại Trung tâm, thông báo cho các cơ quan liên quan biết, đồng thời báo cáo Chủ tịch UBND xã kết quả xử lý theo quy định.

2. Các cơ quan có thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm có trách nhiệm giải quyết phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền; xử lý những vướng mắc cụ thể trong việc thực hiện quy định hành chính do hành vi gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm, tự ý đặt thêm giấy tờ, tài liệu ngoài quy định hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của nhà nước đối với công chức, viên chức, nhân viên của cơ quan mình.

Điều 11. Trách nhiệm trong việc sai sót, bị mất, thất lạc hồ sơ hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả hồ sơ

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 các quy định tại Điều 23 của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các quy định sau đây:

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 trung tâm 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 quả cho trung tâm 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 Nghị định này bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 12. Thời gian làm việc của 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 các ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định*) hoặc ngày Thứ Bảy theo yêu cầu của cơ quan nhà nước cấp trên.

2. Thời gian làm việc của Trung tâm theo quy định của UBND thành phố Hải Phòng.

a) Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút.

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Thời gian tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính buổi sáng và buổi chiều kết thúc trước 30 phút so với thời gian làm việc theo quy định để cán bộ, công chức, viên chức, người lao động bàn giao và luân chuyển hồ sơ.

3. Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc tại Trung tâm thực hiện đúng thời gian làm việc tại Điều này. Việc chấp hành thời gian làm

việc được đưa vào đánh giá, nhận xét hàng quý, năm và thông báo cho cơ quan chủ quản biết.

Điều 13. Mọi quan hệ công tác

1. Việc quản lý, điều hành công việc hàng ngày tại Trung tâm thực hiện theo chế độ thủ trưởng. Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ được giao, chấp hành đúng nội quy, quy chế của Trung tâm.

2. Trung tâm chịu sự chỉ đạo của Lãnh đạo trung tâm và lãnh đạo UBND xã, sự hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm báo cáo Chủ tịch UBND xã về tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính hàng tuần, tháng, quý và kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm tại cuộc họp giao ban nội bộ, họp lãnh đạo UBND xã; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

3. Giám đốc Trung tâm nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức, viên chức, nhân viên trong thời gian được cử đến làm việc tại Trung tâm; báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã để giải quyết những vấn đề vướng mắc, phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

4. Mọi quan hệ công tác với các cơ quan, đơn vị 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 thì Trung tâm phải trao đổi ý kiến bằng văn bản đối với cơ quan, đơn vị đó.

5. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Trung tâm lý do giải quyết chậm hoặc không tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về việc “Tiếp nhận, thẩm định, giải quyết, trả kết quả” thủ tục hành chính tại Trung tâm.

6. Trung tâm thường xuyên trao đổi thông tin với Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan về tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Đề xuất các biện pháp, giải pháp để nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kịp thời điều chỉnh những vấn đề tồn tại, vướng mắc, xử lý vi phạm (nếu có) theo nguyên tắc tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

Chương III

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

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

1. Trung tâm tiếp nhận thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các đơn vị trực thuộc bộ, cơ quan ngang bộ. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại cơ quan, đơn vị thuộc bộ, cơ quan ngang bộ

tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của cơ quan, đơn vị mình.

2. 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 cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

b) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân 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.

3. 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 trung tâm quy định tại các khoản 1 và 2 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 này, 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 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.

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 trung tâm;
- 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 trung tâm phục vụ hành chính công.

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 Nghị định này, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại trung tâm 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 trung tâm 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 trung tâm 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 sự 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 Nghị 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 Nghị 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 đề 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 trung tâm 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 Nghị định này;

c) Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại trung tâm 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 trung tâm 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 trung tâm được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị 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 Nghị định này, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại trung tâm 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 trung tâm chuyển đến; bóc tách, cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử của giấy tờ trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc thành phần hồ sơ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị.

Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải có tối thiểu các trường thông tin: Mã loại giấy tờ; số định danh của tổ chức, cá nhân, trường hợp cá nhân không có số định danh cá nhân thì phải bổ sung họ tên, năm sinh, ngày cấp, cơ quan cấp; tên giấy tờ; trích yếu nội dung chính của giấy tờ; thời hạn có hiệu lực; phạm vi có hiệu lực (nếu có). Các thông tin, dữ liệu khác được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Đối với thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua trung tâm. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

4. Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định phải thực hiện thẩm tra, xác minh hoặc lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình giải quyết

a) Cán bộ, công chức, viên chức được phân công xử lý hồ sơ có trách nhiệm thực hiện việc thẩm tra, xác minh theo quy định. Quá trình thẩm tra, xác minh được lập thành hồ sơ, bảo đảm đầy đủ thông tin và được lưu vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp cần có sự tham gia của tổ chức, cá nhân để phục vụ việc thẩm tra, xác minh, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thông báo cụ thể về thời gian, địa điểm, thành phần và nội dung cần xác minh cho tổ chức, cá nhân qua tài khoản hoặc qua chức năng, gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn điện thoại tự động của Cổng Dịch vụ công quốc gia;

b) Việc lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan được thực hiện theo phương thức gửi văn bản điện tử thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc văn bản giấy theo quy định pháp luật, trong đó nêu rõ nội dung, thời hạn lấy ý kiến và phương thức trả lời;

c) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được xin ý kiến bằng văn bản theo thời hạn quy định và chịu trách nhiệm về nội

dung trả lời. Trường hợp quá thời hạn mà chưa có văn bản trả lời, cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ thông báo cho người đứng đầu trung tâm đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý theo quy định;

d) Toàn bộ quá trình thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến (bao gồm thông tin về cơ quan lấy ý kiến, cơ quan được lấy ý kiến, nội dung, thời hạn lấy ý kiến) và kết quả thực hiện (bao gồm kết quả thẩm tra, xác minh, kết quả trả lời của cơ quan, đơn vị liên quan) phải được số hóa, cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

5. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ cho trung tâm kèm theo thông báo bằng văn bản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ. Sau 15 ngày kể từ khi thông báo hoặc theo thời hạn quy định của pháp luật chuyên ngành, nếu tổ chức, cá nhân không hoàn thành việc hoàn thiện hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trung tâm thực hiện đóng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

6. Đối với hồ sơ dự kiến quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho trung tâm và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, trung tâm điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 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 cấp tỉnh, xã tiếp nhận theo quy định tại Điều 17 Nghị 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 trung tâm 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 Nghị định này và chuyển kết quả giải quyết đến Trung tâm Phục vụ hành chính công

cấp tỉnh, 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 cấp tỉnh, 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 cấp tỉnh, 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 cấp tỉnh, 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 dừng 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 dùng 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 trung tâm 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 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.

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. 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

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 24. Áp dụng pháp luật

1. Việc tiếp nhận các hồ sơ, giấy tờ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm được thực hiện theo Quy chế này; không thực hiện các quy định về tiếp nhận văn bản về công tác văn thư.

2. Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính khi nhận được hồ sơ từ Trung tâm chuyển đến, bố trí bộ phận Văn thư cơ quan tiếp nhận và chuyển ngay cho lãnh đạo đơn vị, lãnh đạo đơn vị khẩn trương giao việc cho cán bộ, công chức, viên chức để tham mưu giải quyết, không phải làm thủ tục đăng ký vào sổ văn thư tại cơ quan, đơn vị để rút ngắn tối đa thời gian xử lý hồ sơ.

Điều 25. Khen thưởng, kỷ luật

1. Kết quả đánh giá việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm là cơ sở để xem xét đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

2. Công chức, viên chức được cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm và công chức, viên chức, người lao động của 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 hiện hành.

Điều 26. Điều khoản thi hành

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Giám đốc Trung tâm và các tổ chức có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trung tâm Phục vụ Hành chính công hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và Giám đốc Trung tâm và tổ chức, cá nhân phản ánh về UBND xã để xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.