ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG PHÙ LIỄN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:3412 /QĐ-UBND	*Phù Liễn, ngày* 16 *tháng* 11 *năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế hoạt động
của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG PHÙ LIỄN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15 ngày 19 tháng 02 năm 2025 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP ngày 05 tháng 8 năm 2026 của Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 385/2026/NĐ-CP ngày 09 tháng 10 năm 2026 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 13/2026/TT-BTP ngày 30 tháng 9 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp hướng dẫn thi hành một số nội dung 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 141/2025/QĐ-UBND ngày 13 tháng 8 năm 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng ban hành Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hải Phòng;

Căn cứ Quyết định số 1703/QĐ-UBND ngày 24 tháng 6 năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký; thay thế Quyết định số 640/QĐ-UBND ngày 10/9/2025 của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn

ban hành Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn.

Hồ sơ thủ tục hành chính đã được tiếp nhận trước ngày Quyết định này có hiệu lực tiếp tục được xử lý theo quy định của pháp luật có hiệu lực tại thời điểm tiếp nhận.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, Trưởng các phòng, đơn vị thuộc phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố;
- TT Đảng ủy, TT HĐND phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- UBMTTQVN và các tổ chức CT-XH;
- Các phòng, đơn vị thuộc phường;
- Lưu: VT, HCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG PHÙ LIỄN T.P HẢI PHÒNG

Phạm Văn Diện

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG PHÙ LIỄN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ

Hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / 11 /2026 của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn (sau đây gọi tắt là Trung tâm), gồm: bố trí, nhân sự; quy trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; quản lý hồ sơ, biểu mẫu; quản lý, vận hành trang thiết bị, ki-ốt thông minh; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; đánh giá chất lượng phục vụ; bảo đảm an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu cá nhân, bí mật nhà nước.

2. Quy chế này áp dụng đối với:

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường và cơ quan Trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương (sau đây viết 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; nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ tham gia thực hiện, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính;

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

Điều 2. Nguyên tắc chung

Hoạt động của Trung tâm được thực hiện theo nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông quy định tại Điều 4 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP (sau đây gọi chung là Nghị định số 118/2025/NĐ-CP), Điều 3 Thông tư số 13/2026/TT-BTP ngày 30/9/2026 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp (sau đây gọi là Thông tư số 13/2026/TT-BTP) và các nguyên tắc sau:

1. Bảo đảm công khai, minh bạch; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ; hoạt động theo khẩu hiệu "Hành chính phục vụ" và phương châm "Thân thiện - Tận tình - Đúng hẹn - Hiệu quả".

2. Hồ sơ được tiếp nhận bằng các phương thức khác nhau phải được quản lý, xử lý tập trung, thống nhất trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

3. Trung tâm là đầu mối tiếp nhận, số hóa hồ sơ, luân chuyển hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, bao gồm cả thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính. Trung tâm không làm thay chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị có liên quan.

4. Việc số hóa, tái sử dụng dữ liệu không làm thay đổi, phát sinh thành phần hồ sơ, trình tự, thời hạn, thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính và các điều kiện được pháp luật quy định.

5. Mọi hoạt động dựa trên quy định của pháp luật và quan hệ phối hợp trong công việc; bảo đảm thống nhất, đồng bộ, đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn; không đùn đẩy trách nhiệm giữa các cơ quan, đơn vị và cá nhân trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

6. 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.

7. Bảo đảm sự lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành thống nhất của lãnh đạo Trung tâm đối với nhiệm vụ được Ủy ban nhân dân phường, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường giao.

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

Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính; 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 quy định tại Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Chương II

TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG

Điều 4. Bố trí Trung tâm

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công được UBND phường bố trí tại vị trí thuận lợi, dễ tìm để tổ chức, cá nhân dễ dàng tiếp cận; thuận tiện, dễ di chuyển tới các bộ phận, đơn vị khác; liên kết với các khu vực phụ trợ và các khu vực phục vụ tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

2. Trung tâm bố trí các khu vực sau:

a) Khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính: Công khai thủ tục hành chính và các thông tin khác theo quy định để tổ chức, cá nhân tra cứu, tìm kiếm thông tin, chuẩn bị, hoàn thiện hồ sơ trước khi nộp;

b) Khu vực hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến: Hỗ trợ đăng ký tài khoản, xác thực định danh, đăng nhập hệ thống, số hóa hồ sơ, giấy tờ, thực hiện dịch vụ công trực tuyến và các giao dịch có yêu cầu xác thực danh tính, bảo vệ dữ liệu cá nhân, bảo đảm an ninh mạng, bí mật nhà nước theo quy định;

c) Khu vực tiếp nhận và trả kết quả, chia thành từng quầy tương ứng với một hoặc một số lĩnh vực; căn cứ quy mô, diện tích có thể tổ chức quầy hướng dẫn hoặc quầy dành riêng cho người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật;

d) Khu vực chờ dành cho tổ chức, cá nhân: Bố trí ghế ngồi chờ, bàn viết, máy tính có kết nối mạng phục vụ giao dịch và thực hiện dịch vụ công trực tuyến;

đ) Khu vực đặt các trang thiết bị: Tùy thuộc tần suất phát sinh thủ tục hành chính trực tiếp, bố trí thiết bị lấy số xếp hàng tự động, màn hình cảm ứng tra cứu thông tin, thủ tục hành chính; thiết bị đánh giá mức độ hài lòng; thiết bị số hóa hồ sơ, giấy tờ, nộp hồ sơ, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính; bảo đảm vận hành ổn định, an toàn, phù hợp với cảnh quan;

e) Khu vực cung cấp dịch vụ hỗ trợ: Căn cứ điều kiện thực tế, lựa chọn bố trí các dịch vụ thanh toán phí, lệ phí; nộp thuế; phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc; sao chụp, in ấn tài liệu; số hóa; bưu chính và các dịch vụ tiện ích, bổ trợ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Trách nhiệm của Giám đốc và Phó Giám đốc Trung tâm

1. Giám đốc Trung tâm

a) Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân phường về toàn bộ hoạt động của Trung tâm; đôn đốc các cơ quan, đơn vị có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm giải quyết 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;

b) Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, 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;

c) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc tại Trung tâm và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử người biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất cơ quan cử người thay thế đối với người 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 nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác;

d) Giao nhiệm vụ cho cấp phó, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định;

đ) Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử người xem xét, xử lý hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo;

e) Đề xuất nhu cầu nhân sự, phê duyệt danh sách nhân sự hoặc thay đổi nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm theo quy định tại Điều 6 Quy chế này; chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền điều động, rút hoặc thay thế nhân sự khi số lượng hồ sơ biến động rõ rệt hoặc nhân sự vắng mặt theo quy định;

g) Được ủy quyền ký hợp đồng có thời hạn với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ hỗ trợ, nhân sự đáp ứng điều kiện chuyên môn, nghiệp vụ để đảm nhiệm một số vị trí việc làm thuộc nhóm nghiệp vụ chuyên môn dùng chung trong hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

h) 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, người lao động xảy ra tại Trung tâm;

i) Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ sở Trung tâm;

k) Quản lý, vận hành trang thiết bị, cơ sở vật chất, kỹ thuật theo quy định tại Điều 10 Quy chế này; tổ chức đánh giá chất lượng phục vụ theo quy định tại Điều 29 Quy chế này.

2. Phó Giám đốc Trung tâm

a) Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức và các cá nhân liên quan trực tại Trung tâm để báo cáo Giám đốc kịp thời xử lý, giải quyết theo quy định;

b) Điều hành hoạt động, xử lý các công việc phát sinh tại Trung tâm khi được Giám đốc phân công hoặc ủy quyền;

c) Báo cáo Giám đốc về việc thực hiện nhiệm vụ hằng ngày của công chức, viên chức tại Trung tâm.

Điều 6. Nhân sự làm việc tại Trung tâm

1. Căn cứ số lượng hồ sơ, lĩnh vực thủ tục hành chính, thời gian phục vụ và yêu cầu thực tế, Giám đốc Trung tâm đề xuất nhu cầu nhân sự làm việc tại Trung tâm gồm: Nhân sự trực thuộc Trung tâm và nhân sự thuộc các phòng chuyên môn đến làm việc tại Trung tâm.

2. Trên cơ sở đề xuất của Giám đốc Trung tâm, các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường hoặc cơ quan, đơn vị cấp tỉnh có tổ chức chi nhánh đặt tại khu vực địa phương cử nhân sự, danh sách nhân sự dự phòng đến làm việc tại Trung tâm. Giám đốc Trung tâm phê duyệt danh sách nhân sự hoặc thay đổi nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm.

3. Phương án nhân sự bao gồm: Danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian dự kiến.

4. Trung tâm xây dựng và triển khai phương án nhân sự dự phòng hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc quyền quản lý của Trung tâm để bảo đảm việc tiếp nhận

và trả kết quả được thực hiện liên tục, không gián đoạn trong trường hợp nhân sự được cử nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác hoặc khi số lượng hồ sơ có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hồ sơ phát sinh. Trường hợp nhân sự được cử không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp, cơ quan, đơn vị cử người có trách nhiệm cử người khác thay thế theo đề nghị của Trung tâm.

5. Người đứng đầu cơ quan ngành dọc nơi không tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả bố trí công chức, viên chức ra làm việc tại Trung tâm để tiếp nhận, giải quyết những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền theo quy định.

6. Việc phân công, bố trí người làm việc tại Trung tâm thực hiện trên cơ sở chỉ tiêu biên chế, chỉ tiêu hợp đồng được cấp có thẩm quyền giao, nhu cầu thực tế, đặc thù của địa phương và quy định về ký kết hợp đồng cung ứng dịch vụ theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, ký kết hợp đồng lao động theo Nghị định số 173/2025/NĐ-CP về hợp đồng thực hiện nhiệm vụ của công chức và các quy định pháp luật khác có liên quan. Nhân sự được cử đến Trung tâm phải đáp ứng tiêu chuẩn theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

7. Nhân sự của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ làm việc tại Trung tâm trên cơ sở hợp đồng được ký kết; thực hiện công việc theo phạm vi hợp đồng, nhiệm vụ được giao và Quy chế này.

Điều 7. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm

1. Tiêu chuẩn

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

b) Có tác phong, thái độ giao tiếp, ứng xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở;

c) Có thâm niên công tác tối thiểu 02 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công, có chuyên môn phù hợp, đáp ứng yêu cầu vị trí việc làm.

2. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP 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 theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và cấp mã số hồ sơ 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 sửa

đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với thực tế;

e) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo thẻ 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 khác của pháp luật có liên quan.

3. Quyền lợi

a) Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc tại Trung tâm được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân; tham gia các 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 khi làm thêm giờ, làm vào ngày lễ, Tết, thứ Bảy, Chủ nhật; nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) tại cơ quan đã cử đến Trung tâm;

b) Công chức, viên chức, người lao động thuộc biên chế của Trung tâm được hưởng các quyền lợi theo quy định đặc thù khác của địa phương.

Điều 8. Tập huấn cho nhân sự làm việc tại Trung tâm

Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm phải được tập huấn về:

1. Quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

2. Kỹ năng hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả;

3. Số hóa hồ sơ;

4. Khai thác, sử dụng dữ liệu;

5. Kỹ năng sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính;

6. Văn hóa công vụ, giao tiếp và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp;

7. Các nội dung khác phù hợp với nhiệm vụ được giao.

Điều 9. Thời gian làm việc

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 hoặc ngày thứ Bảy theo yêu cầu của cơ quan nhà nước cấp trên.

2. Thời gian làm việc của Trung tâm thực hiện theo quy định của Ủy ban nhân dân 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 giải quyết 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, người lao động làm việc tại Trung tâm thực hiện đúng thời gian làm việc quy định 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 10. Quản lý, vận hành trang thiết bị

1. Giám đốc 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 và trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính.

2. Trung tâm theo dõi tình trạng hoạt động, cấu hình, cập nhật phần mềm, kết nối mạng, an toàn thông tin của trang thiết bị; kịp thời xử lý hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý sự cố ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; phương án xử lý khi hệ thống gián đoạn được Giám đốc Trung tâm quyết định và niêm yết công khai.

3. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động sử dụng trang thiết bị đúng mục đích, đúng quy trình; thiết bị được kiểm tra, vệ sinh, bảo trì định kỳ; sự cố, hư hỏng được ghi nhận và báo cáo Giám đốc Trung tâm.

Điều 11. Bộ nhận diện

Trung tâm áp dụng, sử dụng thống nhất Bộ nhận diện quy định tại Phụ lục II Thông tư số 13/2026/TT-BTP tại Bộ phận Một cửa, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và trong các hoạt động truyền thông, phù hợp với nguồn lực và điều kiện thực tế của phường.

Điều 12. Mối quan hệ công tác

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và sự hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố. Giám đốc Trung tâm báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường về tình hình hoạt động của Trung tâm, xin ý kiến chỉ đạo về những vấn đề phát sinh vượt thẩm quyền; tổ chức triển khai, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện các nhiệm vụ thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

2. Giám đốc Trung tâm nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc 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, kỷ luật công vụ, nội quy, quy chế làm việc của Trung tâm.

3. Khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Trung tâm nhưng có liên quan đến các cơ quan, đơn vị, Trung tâm trao đổi ý kiến bằng văn bản với cơ quan, đơn vị đó trên nguyên tắc phối hợp.

4. Trong giải quyết thủ tục hành chính

a) Trung tâm tổ chức tiếp nhận hồ sơ, số hóa hồ sơ, khai thác, tái sử dụng dữ liệu, luân chuyển hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (gồm cả thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính); tiếp nhận, xử lý, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và công khai kết quả xử lý theo quy định;

b) Trung tâm không can thiệp vào quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị nhưng có vai trò điều phối, đôn đốc, kiểm tra, giám sát, đánh giá quá trình giải quyết nhằm bảo đảm kịp thời, minh bạch, hiệu lực, hiệu quả;

c) Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm thời gian quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Trung tâm lý do giải quyết chậm hoặc không tiếp nhận, giải quyết. Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường về việc tiếp nhận, số hóa, thẩm định, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm;

d) Trung tâm đề xuất các giải pháp đổi mới, cải tiến nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời điều chỉnh những tồn tại, vướng mắc, xử lý vi phạm (nếu có) theo nguyên tắc tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân.

5. Quan hệ giữa Trung tâm với tổ chức, cá nhân là quan hệ phục vụ và cải tiến không ngừng; là cầu nối giữa tổ chức, cá nhân với cơ quan hành chính nhà nước; bảo đảm 100% thủ tục hành chính được công khai, minh bạch; tư vấn, hỗ trợ, giải đáp thắc mắc từ khâu chuẩn bị hồ sơ đến nhận kết quả; tiếp nhận, xử lý, chuyển xử lý, công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị; ứng dụng công nghệ số để tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính, số hóa hồ sơ, khai thác, tái sử dụng dữ liệu, tiết kiệm thời gian và chi phí.

Chương III

TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 13. Phạm vi thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Trung tâm

Trung tâm tiếp nhận hồ sơ, đôn đốc, kiểm tra, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết đối với:

1. Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân phường, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường;

2. 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;

3. Thủ tục hành chính của các cơ quan nhà nước khác giao cho địa phương tiếp nhận theo quy định;

4. Thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính thuộc danh mục do Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố công bố (trong phạm vi thành phố) hoặc do Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ công bố (trong phạm vi toàn quốc) theo quy định tại Điều 15, Điều 16 Thông tư số 13/2026/TT-BTP.

Điều 14. Rà soát, cập nhật thủ tục hành chính và quy trình giải quyết thủ tục hành chính

1. Căn cứ quy định về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Trung tâm chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị rà soát, tham mưu Ủy ban nhân dân phường văn bản gửi Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố để tổng hợp.

2. Trung tâm phối hợp với các cơ quan, đơn vị rà soát quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính được cấp có thẩm quyền phê duyệt, bảo đảm kịp thời triển khai khi quy định thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.

3. Quy trình điện tử xác định rõ thứ tự bước, điều kiện chuyển bước, nhánh xử lý ngoại lệ, biểu mẫu điện tử gắn với từng bước, trạng thái hồ sơ, yêu cầu ký số, trả kết quả, cơ quan và người chịu trách nhiệm, thời hạn giải quyết, bảo đảm đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia; thống nhất tên, mã trạng thái, thời điểm bắt đầu và kết thúc từng bước để theo dõi, cảnh báo quá hạn và đánh giá trách nhiệm.

Điều 15. Niêm yết công khai, hướng dẫn và hỗ trợ chuẩn bị hồ sơ

1. Trung tâm bố trí vị trí, lắp đặt Bảng niêm yết công khai thủ tục hành chính và công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để tổ chức, cá nhân nghiên cứu, thực hiện, giám sát và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính; hỗ trợ tổ chức, cá nhân gặp khó khăn trong tiếp cận thông tin công khai trên phương tiện điện tử.

2. Trước khi chuẩn bị hồ sơ, tổ chức, cá nhân có thể tự tra cứu thông tin thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc tại Trung tâm, hoặc liên hệ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ để được hỗ trợ.

3. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại Trung tâm hướng dẫn tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ, giấy tờ phải nộp; thông tin về cơ quan có thẩm quyền giải quyết; quy trình, thời hạn giải quyết, mức và cách thức nộp phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có); cung cấp thông tin, tài liệu liên quan khi tổ chức, cá nhân yêu cầu. Nội dung hướng dẫn bảo đảm đầy đủ, rõ ràng, chính xác, cụ thể theo quy định của pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và niêm yết công khai tại Trung tâm.

4. Việc hướng dẫn được thực hiện thông qua các cách thức: Hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm; qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai; trên trợ lý ảo của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (Chatbot AI); bằng văn bản gửi qua dịch vụ bưu chính; bằng các phương thức khác (hồ sơ mẫu, video)… phù hợp với quy định của pháp luật. Nội dung hướng dẫn bằng bản giấy, hồ sơ mẫu, video được lưu trữ tại Trung tâm theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

5. Trung tâm công khai bộ hồ sơ mẫu đối với các thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ phức tạp hoặc có nhu cầu thực hiện thường xuyên. Bộ hồ sơ mẫu thể hiện đầy đủ: Thành phần hồ sơ; cách thức kê khai; cách thức chuẩn bị tài liệu; các lỗi thường gặp. Hồ sơ mẫu phải ẩn toàn bộ dữ liệu cá nhân, ghi rõ tính chất minh họa, ngày cập nhật và không được sử dụng để đặt thêm thành phần hồ sơ, cách thức kê khai ngoài quy định. Video hướng dẫn mẫu được xây dựng đối với thủ tục hành chính cần hướng dẫn trực quan và được công khai bằng phương thức phù hợp. Trường hợp Bộ, Cơ quan ngang Bộ đã xây dựng hồ sơ mẫu, video hướng dẫn dùng chung thì Trung tâm sử dụng và có thể bổ sung hướng dẫn về cách thức tổ chức thực hiện tại địa phương.

6. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ còn thiếu so với danh mục được công bố công khai hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một (01) lần đầy đủ, chính xác.

Điều 16. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

Việc tiếp nhận hồ sơ thực hiện theo quy định tại Điều 16 và Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các quy định sau đây:

1. Đối với hồ sơ nộp trực tiếp hoặc nộp thông qua dịch vụ bưu chính công ích: Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ kiểm tra tình trạng tài khoản định danh điện tử, xem xét tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ và cập nhật các bước thực hiện vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố:

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, 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 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, hướng dẫn hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử theo quy định; trường hợp ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính, tài khoản định danh điện tử được sử dụng là của tổ chức, cá nhân ủy quyền;

b) Kiểm tra dữ liệu điện tử của thành phần hồ sơ. Trường hợp thành phần hồ sơ đã có dữ liệu điện tử bảo đảm giá trị pháp lý và có thể khai thác thông qua kết nối, chia sẻ 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 giấy tờ, tài liệu theo quy định tại Điều 17 Quy chế này. Trường hợp thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa thống nhất với dữ liệu trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì 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, hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại khoản 6 Điều 15 Quy chế này và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ, nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ. Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác, lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; sao chụp từng loại giấy tờ chuyển thành bản điện tử, dùng chữ ký số được cấp để ký trên bản sao chụp điện tử, chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác so với bản giấy, cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định tại Điều 18 Quy chế này.

2. Đối với hồ sơ nộp trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công quốc gia phản hồi tự động để ghi nhận việc nộp hồ sơ và chuyển hồ sơ về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố. Trong vòng 02 giờ kể từ khi Cổng Dịch vụ công quốc gia phản hồi, Hệ thống thông báo cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động 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, người tiếp nhận thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ trong 01 lần để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền;

b) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, đúng quy định, tiếp nhận và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 18 Quy chế này;

c) Thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ không muộn hơn 08 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn quy định của pháp luật chuyên ngành. 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, tin nhắn điện thoại tự động của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Đối với hồ sơ nộp qua ki-ốt thông minh, việc xác thực danh tính và tiếp nhận hồ sơ thực hiện theo quy định tại Điều 26 Quy chế này.

4. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính được tính từ thời điểm hồ sơ 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 sau khi được tiếp nhận được cấp 01 Mã số hồ sơ 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 tại Cổng Dịch vụ công quốc gia.

5. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, người tiếp nhận 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 thì cung cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

6. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại Trung tâm được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo

quy định tại Điều 19 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 17. Khai thác, tái sử dụng dữ liệu

1. Dữ liệu được khai thác từ cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc hệ thống thông tin hợp pháp thì không yêu cầu tổ chức, cá nhân khai, nộp lại dữ liệu, giấy tờ tương ứng mà cơ quan giải quyết thủ tục hành chính đang quản lý hoặc được cơ quan nhà nước khác chia sẻ.

2. Dữ liệu tái sử dụng phải xác định được nguồn dữ liệu, cơ quan chủ quản, thời điểm cập nhật và trạng thái hiệu lực; được sử dụng đúng mục đích, phạm vi, thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

3. Cơ quan tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính chủ động khai thác, sử dụng thông tin, dữ liệu đã có trong các cơ sở dữ liệu được kết nối, chia sẻ để thay thế thành phần hồ sơ; ưu tiên tự động điền biểu mẫu điện tử tương tác dựa trên dữ liệu gốc. Tổ chức, cá nhân chỉ cung cấp hoặc xác nhận bổ sung thông tin khi dữ liệu chưa có, chưa đủ, không chính xác hoặc pháp luật yêu cầu phải cung cấp.

4. Trường hợp tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin không đầy đủ, không chính xác dẫn đến không khai thác được dữ liệu, Trung tâm yêu cầu bổ sung; tổ chức, cá nhân có trách nhiệm bổ sung thông tin theo yêu cầu; Trung tâm phối hợp với cơ quan chủ quản dữ liệu cập nhật, điều chỉnh dữ liệu.

Điều 18. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điều 16 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động 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 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.

2. Hồ sơ giấy chỉ được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp không thể số hóa hoặc pháp luật chuyên ngành quy định phải nộp hồ sơ giấy. Việc chuyển hồ sơ thực hiện ngay trong ngày làm việc hoặc vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với hồ sơ tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

3. Trường hợp chuyển hồ sơ có chứa tài liệu, vật chứa bí mật nhà nước giữa các cơ quan qua dịch vụ bưu chính, 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.

Điều 19. Giải quyết thủ tục hành chính

1. 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. Ngay sau khi giải quyết xong, cơ quan chủ trì giải quyết có trách nhiệm cấp kết quả điện tử, số hóa kết quả giải quyết và luân chuyển kết quả giải quyết bản giấy (nếu có) đến Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân.

2. Trường hợp kết quả giải quyết không thể trả tại Trung tâm mà phải trao trả bằng hình thức khác theo quy định của pháp luật chuyên ngành, cơ quan chủ trì giải quyết cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, đồng thời thông báo cho Trung tâm và tổ chức, cá nhân biết.

3. Hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền trả lại hồ sơ cho Trung tâm kèm thông báo bằng văn bản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi cho tổ chức, cá nhân. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành; trường hợp pháp luật chuyên ngành không quy định thì thực hiện như sau:

a) Không quá 01 ngày làm việc đối với thủ tục hành chính có thời gian giải quyết dưới 05 ngày làm việc;

b) Không quá 02 ngày làm việc đối với thủ tục hành chính có thời gian giải quyết từ 05 đến 10 ngày làm việc;

c) Không quá 03 ngày làm việc đối với thủ tục hành chính có thời gian giải quyết trên 10 ngày làm việc;

d) Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi Trung tâm nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

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 thiện hồ sơ, Trung tâm đóng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

4. Đối với hồ sơ dự kiến quá hạn giải quyết, chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và gửi Văn bản xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết cho tổ chức, cá nhân, ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả thực hiện không quá một lần. Căn cứ văn bản đó, Trung tâm điều chỉnh lại thời gian trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, đồng thời 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).

5. Đối với thủ tục hành chính liên thông giữa các cơ quan 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 điện tử (và hồ sơ giấy trong trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 18 Quy chế này) đến cơ quan chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì xử lý, chuyển hồ sơ, kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo; chuyển kết quả giải quyết cho Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật toàn bộ 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. Các cơ quan xử lý theo thẩm quyền, chuyển kết quả cho cơ quan cần sử dụng ở các bước tiếp theo và gửi cho

Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 20. Thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính

1. Việc tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính thực hiện theo Điều 20 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và Điều 17 Thông tư số 13/2026/TT-BTP.

2. Trường hợp nộp hồ sơ trực tiếp, Trung tâm số hóa hồ sơ, chuyển hồ sơ điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đến cơ quan giải quyết ngay trong ngày làm việc hoặc vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với hồ sơ tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày; đồng thời chuyển thông tin về hồ sơ đến Trung tâm Phục vụ hành chính công của cơ quan có thẩm quyền giải quyết để giám sát, đôn đốc. Thời hạn giải quyết được tính từ thời điểm hồ sơ được tiếp nhận tại Trung tâm. Trung tâm lưu trữ hồ sơ giấy tại chỗ, chỉ chuyển hồ sơ điện tử; cơ quan giải quyết sử dụng hồ sơ điện tử đã được ký số để xử lý và lưu trữ điện tử, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành quy định bắt buộc phải thu hồi, nộp để lưu trữ.

3. Trường hợp hồ sơ tiếp nhận trực tiếp không thể số hóa hoặc pháp luật chuyên ngành quy định phải nộp hồ sơ giấy, Trung tâm chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan giải quyết ngay trong ngày hoặc vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với hồ sơ tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày. Thời gian giải quyết được tính từ thời điểm cơ quan có thẩm quyền nhận được đầy đủ hồ sơ giấy; cơ quan đó xác nhận và thông báo cho tổ chức, cá nhân thời điểm nhận đủ hồ sơ giấy qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc tin nhắn.

4. Trả kết quả bản điện tử được Hệ thống tự động gửi đến tổ chức, cá nhân qua kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Ứng dụng định danh quốc gia (VNeID) và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp tổ chức, cá nhân đăng ký nhận kết quả bản giấy thì bản giấy được trả tại Trung tâm hoặc Bộ phận Một cửa nơi giải quyết hồ sơ hoặc qua dịch vụ bưu chính theo đề nghị của người yêu cầu.

5. Trung tâm theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính để báo cáo theo quy định về báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

Điều 21. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Cơ quan có thẩm quyền giải quyết chuyển kết quả bản điện tử qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, chuyển kết quả bản giấy (nếu có) cho Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân, cụ thể:

1. Kết quả giải quyết điện tử được gắn mã số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trong Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính phục vụ

việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu, sử dụng để thực hiện các thủ tục hành chính khác theo quy định của pháp luật.

2. Kết quả giải quyết điện tử được cơ quan có thẩm quyền cấp và trả cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành quy định phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

3. Kết quả giải quyết bản giấy được trả theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp kết quả điện tử.

4. Trung tâm trả kết quả theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Trường hợp có kết quả trước hẹn, Hệ thống tự động thông báo để tổ chức, cá nhân đến nhận.

5. Khi nhận kết quả trực tiếp tại Trung tâm, tổ chức, cá nhân nộp lại Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, giấy tờ chứng minh đã hoàn thành nghĩa vụ tài chính (nếu có) và ký sổ điện tử xác nhận đã nhận kết quả. Trường hợp đăng ký nhận kết quả bản giấy theo địa chỉ, nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phối hợp với cán bộ tại Trung tâm làm thủ tục trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích và ký sổ điện tử xác nhận đã nhận kết quả thay.

Điều 22. Dừng thực hiện thủ tục hành chính

1. Ngay sau khi nhận được yêu cầu dừng thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính của tổ chức, cá nhân theo khoản 1 Điều 21 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Trung tâm nơi tiếp nhận hồ sơ kiểm tra tình trạng và kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp chưa có kết quả giải quyết hoặc văn bản thông báo kết quả giải quyết, Trung tâm thông báo dừng giải quyết hồ sơ theo mẫu Thông báo dừng giải quyết hồ sơ quy định tại Phụ lục I Thông tư số 13/2026/TT-BTP và cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

3. Đối với yêu cầu dừng thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến, Cổng Dịch vụ công quốc gia thông báo việc dừng theo chức năng của hệ thống và phù hợp với khoản 2 Điều 21 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 23. Phí, lệ phí, các nghĩa vụ tài chính khác; hoàn trả và rút hồ sơ

1. Tổ chức, cá nhân nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định của pháp luật; Trung tâm hướng dẫn và hỗ trợ thanh toán trực tuyến hoặc qua các dịch vụ hỗ trợ.

2. Việc hoàn trả phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác đối với giao dịch thanh toán qua Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia thực hiện theo Quy chế quản lý, vận hành và khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia. Trung tâm tiếp nhận, xử lý yêu cầu và làm đầu mối phối hợp, điều phối việc hoàn trả; cơ quan được giao thu phí, lệ phí hoặc khoản thu khác xem xét, quyết định việc hoàn trả và thực hiện hoàn trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật.

3. Đối với giao dịch thanh toán không thuộc trường hợp quy định tại khoản 2 Điều này, việc hoàn trả thực hiện theo pháp luật chuyên ngành và quy định về thu, nộp, hoàn trả, quản lý các khoản thu ngân sách nhà nước qua Kho bạc Nhà nước.

4. Trường hợp tổ chức, cá nhân xin rút hồ sơ:

a) Hồ sơ đã được cơ quan có thẩm quyền ban hành kết quả giải quyết hoặc đã đến hẹn nhận kết quả thì được trả lại hồ sơ nhưng không được xem xét hoàn trả phí, lệ phí đã nộp, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác;

b) Các trường hợp còn lại, được xem xét hoàn trả phí, lệ phí đã nộp theo khoản 2, khoản 3 Điều này, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

Điều 24. Trách nhiệm trong việc sai sót, mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ và chậm trả kết quả

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, thất lạc hoặc hư hỏng và trong chậm trả kết quả thực hiện theo quy định tại Điều 23 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các quy định sau đây:

1. Việc để mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ, chậm trả hồ sơ mà không có lý do chính đáng, Trung tâm cập nhật và công khai để cơ quan, tổ chức, cá nhân biết, đồng thời báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền quản lý trực tiếp chỉ đạo làm rõ, xác định trách nhiệm và xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp trả kết quả trễ hẹn do việc giải quyết của cơ quan có thẩm quyền, Thủ trưởng cơ quan đó có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, nêu rõ lý do và thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Trường hợp trả kết quả quá hạn do lỗi của Trung tâm, Giám đốc Trung tâm có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

3. Cơ quan chủ trì giải quyết chủ động thông báo bằng văn bản đến Trung tâm về lý do chậm giải quyết kèm văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả. Công chức, viên chức của Trung tâm phối hợp thông báo cho tổ chức, cá nhân biết bằng tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

Điều 25. Biểu mẫu, quản lý hồ sơ và sổ theo dõi hồ sơ

1. Trung tâm sử dụng các biểu mẫu quy định tại Phụ lục I Thông tư số 13/2026/TT-BTP gồm: Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; Văn bản xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết; Văn bản yêu cầu dừng giải quyết hồ sơ; Thông báo dừng giải quyết hồ sơ; Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; Sổ theo dõi hồ sơ. Biểu mẫu được sử dụng trên phương tiện điện tử và in trên khổ giấy A4 khi cần thiết.

2. Thông tin đã có trên hệ thống hoặc được khai thác từ cơ sở dữ liệu được tự động tích hợp vào biểu mẫu khi đáp ứng điều kiện; người thực hiện thủ tục

hành chính không phải kê khai lại thông tin đã có thể khai thác. Biểu mẫu điện tử phải có khả năng lưu trữ, tra cứu và trích xuất.

3. Sổ theo dõi hồ sơ điện tử được quản lý trực tiếp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; không bắt buộc in sổ giấy nếu hệ thống bảo đảm đầy đủ thông tin theo quy định. Không yêu cầu lập, ghi chép lại bằng sổ giấy, phiếu hoặc biểu mẫu riêng đối với những thông tin đã được hệ thống tự động ghi nhận và bảo đảm đầy đủ yêu cầu quản lý.

4. Hồ sơ giấy được Trung tâm phân loại, sắp xếp, bảo quản, lưu trữ theo quy định của pháp luật về lưu trữ; việc giao, nhận, tra cứu, sử dụng hồ sơ được ghi nhận đầy đủ.

Chương IV

KI-ỐT THÔNG MINH

Điều 26. Triển khai, vận hành ki-ốt thông minh

1. Trung tâm triển khai ki-ốt thông minh khi có điều kiện về nhu cầu thực tế, số lượng giao dịch, cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và khả năng cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Giám đốc Trung tâm đề xuất, Ủy ban nhân dân phường quyết định việc bố trí, lắp đặt ki-ốt thông minh tại trụ sở Trung tâm hoặc địa điểm phù hợp.

2. Ki-ốt thông minh hỗ trợ tổ chức, cá nhân thông qua một hoặc một số chức năng: Lấy số xếp hàng, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tra cứu thông tin thủ tục hành chính; khai, hoàn thiện và nộp hồ sơ; xác thực danh tính; sao chụp giấy tờ, tài liệu; tự động nhận diện, kiểm tra tính hợp lệ, xác thực thông tin; thanh toán trực tuyến; tra cứu tình trạng, tiến độ giải quyết hồ sơ; nhận kết quả giải quyết; các chức năng hỗ trợ khác theo quy định.

3. Đối với hồ sơ nộp qua ki-ốt thông minh, việc xác thực danh tính được thực hiện tự động thông qua Ứng dụng định danh quốc gia (VNeID) hoặc thiết bị đọc thẻ Căn cước do Bộ Công an cấp phép, không lưu trữ dữ liệu cá nhân tại thiết bị đầu cuối. Trường hợp không xác thực được danh tính hoặc hệ thống không bảo đảm điều kiện tiếp nhận hồ sơ, ki-ốt hiển thị thông báo và hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện theo phương thức khác.

4. Việc triển khai ki-ốt thông minh không làm thay đổi thành phần hồ sơ, trình tự, thời hạn giải quyết, thẩm quyền giải quyết và trách nhiệm của cơ quan, người có thẩm quyền; hồ sơ nộp qua ki-ốt được xử lý thống nhất với hồ sơ tiếp nhận bằng các phương thức khác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

5. Trung tâm công khai danh mục thủ tục hành chính thực hiện qua ki-ốt thông minh và hướng dẫn cách sử dụng; theo dõi tình trạng hoạt động, cấu hình, cập nhật phần mềm, kết nối, chia sẻ dữ liệu, an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân; thu thập đánh giá của người sử dụng; theo dõi, tổng hợp tình hình khai thác, đề xuất điều chỉnh, nâng cấp, mở rộng và báo cáo lồng ghép trong báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

6. Bố trí nhân sự hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng ki-ốt thông minh; ưu tiên hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật, người không có khả năng tự thực hiện giao dịch điện tử hoặc gặp khó khăn trong tiếp cận công nghệ; bảo đảm tổ chức, cá nhân tự quyết định và chịu trách nhiệm về nội dung hồ sơ, thông tin kê khai; ưu tiên triển khai trên ki-ốt các thủ tục có lưu lượng hồ sơ lớn, thiết yếu, thực hiện đơn giản; khuyến khích ứng dụng trí tuệ nhân tạo, trợ lý ảo, công nghệ giao tiếp bằng giọng nói để hướng dẫn tổ chức, cá nhân.

7. Tổ chức, doanh nghiệp tham gia đầu tư, vận hành, bảo trì thiết bị ki-ốt thông minh không được phép truy cập, khai thác hoặc lưu trữ bất kỳ thông tin, dữ liệu cá nhân, sinh trắc học nào của người thực hiện giao dịch trên thiết bị, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Chương V

PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ; ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ; BẢO ĐẢM AN NINH, BẢO MẬT

Điều 27. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Trung tâm hướng dẫn, niêm yết công khai thông tin địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính để tổ chức, cá nhân thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định.

2. Trung tâm trực tiếp tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến hoạt động tại Trung tâm, như: Phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm; tiếp nhận, phân loại và tham mưu xử lý phản ánh, kiến nghị vượt thẩm quyền. Kết quả xử lý được thông báo cho các cơ quan liên quan, đồng thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường theo quy định.

3. Các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính được tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm có trách nhiệm giải quyết, phối hợp giải quyết phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền; xử lý những vướng mắc 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 đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc phạm vi quản lý của cơ quan mình.

Điều 28. Đánh giá chất lượng phục vụ

1. Chất lượng phục vụ của Trung tâm được đánh giá trên cơ sở mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân, thông qua thiết bị, phương tiện đánh giá tại Trung tâm, trên môi trường điện tử và các hình thức phù hợp khác; việc theo dõi, giám sát, đánh giá có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

2. Trung tâm thu thập, tổng hợp kết quả đánh giá, phân tích nguyên nhân, đề xuất giải pháp cải tiến, báo cáo Ủy ban nhân dân phường theo định kỳ và công khai theo quy định.

3. Kết quả đánh giá việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm là căn cứ để nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức, người lao động hằng quý, năm và là cơ sở để đề xuất cấp có thẩm quyền

khen thưởng, kỷ luật; nhân sự được cử có mức độ hài lòng thấp thì xử lý theo quy định tại khoản 4 Điều 6 Quy chế này.

Điều 29. Bảo đảm an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu cá nhân, bảo vệ bí mật nhà nước

1. Trung tâm, các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ thực hiện nghiêm quy định của pháp luật về an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu cá nhân, bảo vệ bí mật nhà nước trong tiếp nhận, giải quyết, luân chuyển, lưu trữ hồ sơ và vận hành thiết bị.

2. Chỉ truy cập, khai thác, sử dụng dữ liệu cá nhân đúng mục đích, phạm vi, thẩm quyền; không sao chép, lưu trữ, cung cấp dữ liệu cho tổ chức, cá nhân không có thẩm quyền; doanh nghiệp cung ứng dịch vụ chỉ thực hiện công việc trong phạm vi hợp đồng.

3. Hồ sơ có chứa tài liệu, vật chứa bí mật nhà nước được tiếp nhận, chuyển giao theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Quy chế này và quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước.

4. Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn thông tin đối với trang thiết bị, tài khoản, chữ ký số và hệ thống tại Trung tâm; kịp thời báo cáo, phối hợp xử lý khi xảy ra sự cố.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 30. 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. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động 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.

Điều 31. Điều khoản thi hành

1. Trưởng các phòng chuyên môn, Giám đốc Trung tâm và các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

3. Khi các văn bản quy phạm pháp luật được dẫn chiếu trong Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì thực hiện theo văn bản mới.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Ủy ban nhân dân phường (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) để xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.