

Phù Liễn, ngày tháng 5 năm 2026

Số: /QĐ-TTPVHCC

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy làm việc của
Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

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 04/2025/QĐ-UBND ngày 14/7/2025 của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm phục vụ hành chính công phường Phù Liễn;

Căn cứ Quyết định số 640/QĐ-UBND ngày 10/9/2025 của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn về ban hành Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn;

Để đảm bảo Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn thực hiện hiệu quả chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy làm việc 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 ban hành.

Điều 3. Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn và tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- CT, PCT UBND phường;
- Các phòng, đơn vị;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Phạm Văn Quân

NỘI QUY

Làm việc của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TTPVHCC ngày /5/2026
của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn)

Điều 1. Phạm vi, đối tượng áp dụng

Nội quy này quy định thời gian làm việc, trách nhiệm của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn và tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác, thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn.

Điều 2. Thời gian làm việc và thời gian tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn làm việc theo giờ hành chính, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định), cụ thể như sau:

1. Thời gian làm việc:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

2. Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả:

Thời gian tiếp nhận hồ sơ 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.

Điều 3. Trách nhiệm của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn

1. Thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được quy định tại Quyết định số 04/2025/QĐ-UBND ngày 14/7/2025 của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm phục vụ hành chính công phường Phù Liễn; Quyết định số 640/QĐ-UBND ngày 10/9/2025 của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn về ban hành Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn;

2. Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.

3. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC 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.

4. Tiếp nhận, số hoá, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết TTHC 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 TTHC cho tổ chức, cá nhân.

5. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ có thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với tổ chức, cá nhân. Nếu vi phạm, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định.

6. Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; 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 TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của bộ, ngành, địa phương.

7. Đảm bảo các yêu cầu về vệ sinh, trật tự của Trung tâm, không hút thuốc lá tại nơi làm việc, xây dựng nếp sống văn minh, đoàn kết, giữ gìn cơ quan luôn sạch, đẹp, gọn gàng. Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức hoặc biển tên trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

8. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết thủ tục hành chính; yêu cầu các cơ quan, đơn vị thực hiện việc gửi văn bản xin lỗi đến tổ chức, cá nhân nếu giải quyết hồ sơ quá hạn.

Điều 4. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác, thực hiện thủ tục hành chính

1. Khi đến Trung tâm có trách nhiệm đề phương tiện đi lại (ô tô, xe máy...) đúng nơi quy định theo hướng dẫn của Tổ bảo vệ; tự bảo quản hành lý; trang phục gọn gàng lịch sự, có thái độ nghiêm túc, văn minh.

2. Khi thực hiện TTHC tại Trung tâm phải thực hiện lấy Phiếu số thứ tự và ngồi chờ gọi đến số thứ tự mới vào quầy thực hiện giao dịch TTHC. Trường hợp đã lấy số thứ tự mà chưa được gọi do hết giờ làm việc thì sẽ được chuyển gọi tiếp vào đầu giờ buổi làm việc tiếp theo.

3. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ giải quyết TTHC và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan.

4. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Trung tâm; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

5. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định, gồm:

- Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết TTHC;

- Cản trở việc giải quyết TTHC cho các tổ chức, cá nhân;

- Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết TTHC;

- Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác 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 công chức, viên chức tại Trung tâm trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

- Xúc phạm danh dự cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của công chức, viên chức, người lao động tại Trung tâm trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

- 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 công chức, viên chức tại Trung tâm trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

6. Khi nhận kết quả giải quyết TTHC tại Trung Tâm phải mang theo giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. Trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận trả kết quả. Cụ thể như sau:

- Đối với cá nhân: Mang theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả và giấy tờ tùy thân để chứng minh bản thân là chủ sở hữu hoặc có liên quan trực tiếp đến kết quả giải quyết TTHC hoặc giấy ủy quyền theo quy định pháp luật.

- Đối với đại diện các tổ chức, doanh nghiệp: Mang theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, giấy giới thiệu của các cơ quan, đơn vị cử đến nhận kết quả (*Giấy giới thiệu phải ghi rõ thông tin của người được cử đến nhận kết quả, nội dung danh sách tên cá nhân sở hữu kết quả giải quyết TTHC và thời hạn theo quy định*), giấy tờ tùy thân của người đến nhận kết quả.

7. Không tự ý xê dịch, di chuyển tài sản của Trung tâm; không gây ồn ào ảnh hưởng đến trật tự tại Trung tâm; không đến làm việc trong tình trạng say rượu, bia và các chất kích thích; không mang vũ khí, chất cháy, chất nổ, chất độc, chất gây ô nhiễm môi trường, gia súc, gia cầm hoặc vật nuôi khác vào Trung tâm.

8. Khi có vấn đề cần góp ý, phản ánh, kiến nghị, đề nghị các cá nhân, tổ chức góp ý, phản ánh trực tiếp với Lãnh đạo của Trung tâm.

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

Điều 5. Tổ chức thực hiện

Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác, thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn có trách nhiệm phối hợp thực hiện nghiêm túc Nội quy này./.