ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ THÁI TÂN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 878/QĐ-UBND	*Thái Tân, ngày 06 tháng 11 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thái Tân, thành phố Hải Phòng

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ THÁI TÂN

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

Căn cứ Nghị quyết số 202/2025/QH15 ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Quốc hội về sắp xếp đơn vị hành chính cấp tỉnh;

Căn cứ Nghị định số 158/2018/NĐ-CP ngày 22 tháng 11 năm 2018 quy định về thành lập, tổ chức lại, giải thể tổ chức hành chính;

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 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2017 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 370/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ quy định việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2017 của Chính phủ;

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

QUYẾT ĐỊNH:

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

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã; Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Văn phòng UBND thành phố;
- Sở Tư pháp;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Cổng Thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, HCC.

(để báo cáo)

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

U.B.N.D XÃ THÁI TÂN T.P HẢI PHÒNG

Đặng Văn Duy

UBND XÃ THÁI TÂN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

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 xã Thái Tân

(Kèm theo Quyết định số 878/QĐ-UBND ngày 06/11/2026 của Ủy ban nhân dân xã Thái Tân)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định về tổ chức hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thái Tân (sau đây gọi tắt là Trung tâm).

2. Quy chế này áp dụng đối với:

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã và cơ quan, 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 và 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 viết chung là tổ chức, cá nhân).

Điều 2. Nguyên tắc chung

Hoạt động của Trung tâm được thực hiện theo 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 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia (sau đây viết tắt là Nghị định số 118/2025/NĐ-CP) và Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ quy định việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2017 của Chính phủ và các nguyên tắc sau:

1. Đảm bảo hoạt động theo khẩu hiệu "Hành chính phục vụ" và phương châm "Thân thiện - Tận tình - Đúng hẹn - Hiệu quả".

2. Trung tâm là đầu mối tiếp nhận, số hóa hồ sơ, luân chuyển hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, bao gồm cả hồ sơ thủ tục hành chính "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 chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã hoặc các cơ quan, đơn vị liên quan.

3. Mọi hoạt động dựa trên cơ sở các quy định của pháp luật và mối quan hệ phối hợp trong công việc; đảm bảo 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.

4. Đảm bảo tính chất độc lập và chuyên nghiệp; công khai minh bạch toàn bộ quá trình tiếp nhận, số hóa hồ sơ, luân chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính và trách nhiệm giải trình với tổ chức, cá nhân được ứng dụng hoàn toàn trên môi trường số.

5. Đảm bảo sự lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành thống nhất của lãnh đạo Trung tâm đối với nhiệm vụ được Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã 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 và 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
HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM

Điều 4. Trách nhiệm của Giám đốc Trung tâm

1. Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân xã về toàn bộ hoạt động của Trung tâm, đôn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

2. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm làm việc với các cơ quan 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.

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

4. Giao nhiệm vụ cho cấp phó, cán bộ, công chức, viên chức và 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.

5. Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức, người lao động 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 đối với hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được biết.

6. Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính điều động hoặc rút cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đến Trung tâm hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc quyền quản lý của Trung tâm kịp thời khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hồ sơ phát sinh hoặc trường hợp cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

7. 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 các 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 tại Trung tâm.

8. 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.

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

10. 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.

Điều 5. 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 đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

2. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Nghị định số 367/2025/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 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 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) Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động được cử đến làm việc tại Trung tâm được hưởng những quyền lợi sau:

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

- Được tham gia các khóa học bồi dưỡng chuyên môn, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học, chuyển đổi số và các lĩnh vực khác theo quy định của pháp luật;

- Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, Tết, thứ 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 và người lao động là biên chế của Trung tâm được hưởng những quyền lợi theo quy định đặc thù khác của địa phương.

Điều 6. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Trung tâm có trách nhiệm 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 được thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định.

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 và người lao động làm việc tại Trung tâm; tiếp nhận, phân loại và tham mưu xử lý phản ánh, kiến nghị đối với những phản ánh, kiến nghị vượt thẩm quyền. Kết quả xử lý được thông báo cho các cơ quan liên quan biết, đồng thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã theo quy định.

2. Các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính được tiếp nhận, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm có trách nhiệm giải quyết, phối hợp giải quyết phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền; xử lý những vướng mắc cụ thể trong việc thực hiện quy định hành chính do một trong những hành vi sau: 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 những cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc phạm vi quản lý của cơ quan mình.

Điều 7. 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 theo quy định của Ủy ban nhân dân thành phố.

a) Buổi sáng: Từ 7 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 (trừ trường hợp khẩn cấp).

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 8. Mối quan hệ công tác

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và sự hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã 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 và 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 và 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; chấp hành kỷ luật công vụ, nội quy, quy chế làm việc của Trung tâm.

3. Mối 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.

4. Mối quan hệ với các cơ quan, đơn vị 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 hồ sơ, dữ liệu có sẵn, luân chuyển hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (gồm cả việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính); tiếp nhận và xử lý, chuyển xử lý những phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm giải quyết, công khai kết quả xử lý theo đúng quy định pháp luật.

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 thủ tục hành chính nhằm bảo đảm

kịp thời, minh bạch, hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân, đồng thời thúc đẩy cải cách thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng dịch vụ công.

c) 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 Ủy ban nhân dân xã về việc "Tiếp nhận, số hóa, thẩm định, giải quyết, trả kết quả" thủ tục hành chính tại Trung tâm.

d) Đề xuất các biện pháp, giải pháp đổi mới, cải tiến nhằm 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.

5. Mối quan quan hệ với tổ chức, cá nhân

Mối quan hệ giữa Trung tâm với tổ chức, cá nhân là mối quan hệ dựa trên sự phục vụ và cải tiến không ngừng, với mục tiêu cung cấp dịch vụ hành chính công minh bạch, hiệu quả và đáp ứng nhu cầu của tổ chức, cá nhân như: Là cầu nối giữa tổ chức, cá nhân với cơ quan quản lý hành chính nhà nước, giúp giải quyết các thủ tục hành chính một cách nhanh chóng và thuận lợi; bảo đảm 100% thủ tục hành chính được công khai, minh bạch; tư vấn, hỗ trợ, giải đáp thắc mắc từ việc chuẩn bị hồ sơ, nộp hồ sơ đến nhận kết quả giải quyết; tiếp nhận, xử lý, chuyển xử lý, công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo thẩm quyền; sử dụng công nghệ thông tin, công nghệ số nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thông qua dịch vụ công trực tuyến, thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính và số hóa hồ sơ, khai thác, tái sử dụng dữ liệu giúp tổ chức, cá nhân tiết kiệm thời gian và chi phí.

Chương III
TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 9. 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 các hồ sơ thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính, như sau:

1. Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn thành phố.

3. Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương.

4. Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành giao cho địa phương tiếp nhận.

Điều 10. Tham gia rà soát, cập nhật bổ sung thủ tục hành chính và xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính

1. Căn cứ các quy định về kiểm soát thủ tục hành chính và quy định của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Nghị định số 367/2025/NĐ-CP các cơ quan, đơn vị phối hợp với Trung tâm rà soát, cập nhật, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, các sở, ngành thành phố quyết định số thủ tục hành chính; điều chỉnh, bổ sung kịp thời danh mục, nội dung thủ tục hành chính; quy trình nội bộ để thực hiện tại Trung tâm; xây dựng, sửa đổi quy trình điện tử để tiếp nhận hồ sơ, số hóa hồ sơ, luân chuyển hồ sơ và trả kết quả giải quyết tại Trung tâm.

2. Trường hợp chậm thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm thuộc cơ quan, đơn vị nào thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đó chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã. Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm đôn đốc, hướng dẫn, giám sát và đồng thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã kịp thời chỉ đạo thực hiện.

Điều 11. Niêm yết công khai và hỗ trợ chuẩn bị hồ sơ

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã, các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm có trách nhiệm cung cấp kịp thời, đầy đủ, chính xác thủ tục hành chính (gồm cả thủ tục hành chính được thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính) để niêm yết công khai tại Trung tâm và Cổng thông tin điện tử của xã. Trung tâm có trách nhiệm bố trí vị trí, lắp đặt Bảng niêm yết và công khai các thủ tục hành chính phục vụ tổ chức, cá nhân nghiên cứu, thực hiện, giám sát và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

2. Hỗ trợ chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính

a) Cán bộ, công chức, viên chức và 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 thủ tục hành chính; 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 các thông tin, tài liệu liên quan việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

Nội dung hướng dẫn đảm bảo đầy đủ, rõ ràng, chính xác, cụ thể theo quy định của pháp luật đang còn hiệu lực thi hành, quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, công khai trên Cổng thông tin điện tử của xã và niêm yết công khai tại Trung tâm.

b) Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tại Trung tâm hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua các cách thức sau:

- Hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm;

- Hướng dẫn qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;

- Hướng dẫn trên trợ lý ảo trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố;

- Hướng dẫn bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính.

- Hướng dẫn bằng các phương thức khác (hồ sơ biểu mẫu, video) phù hợp với quy định của pháp luật.

Nội dung hướng dẫn bằng bản giấy, hồ sơ biểu mẫu, video được lưu trữ tại Trung tâm theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

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, người lao động làm việc tại Trung tâm tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung 01 (một) lần đầy đủ, chính xác.

Điều 12. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

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 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 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 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 thành phố 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, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 01 tổ chức, cá nhân. 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 thành phố 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, người lao động làm việc 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, người lao động 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 11 Quy chế 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, người lao động 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, người lao động 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 thành phố và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 13 Quy chế 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 để 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 thành phố 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 thành phố có thông báo với 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 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 13 Quy chế này;

c) Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động 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 thành phố 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, người lao động 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 thành phố; 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, 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 14 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố.

Điều 13. 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 12 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 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 thành phố.

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 18/12/2021 của Thủ tướng Chính phủ về Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước.

Điều 14. 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 hồ sơ thủ tục hành chính có trách nhiệm cấp kết quả điện tử, số hóa kết quả giải quyết và luân chuyển kết quả giải quyết bản giấy đến Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân.

2. Trường hợp đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính không thể trả tại Trung tâm mà phải thực hiện trao trả bằng hình thức khác theo quy định của pháp luật chuyên ngành thì cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính có trách nhiệm cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố, đồng thời có 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 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 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 thời gian trả lại hồ sơ thì thời gian thông báo trả lại như sau:

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

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

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

d) Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại 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, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại Trung tâm thực hiện 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, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ 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, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại 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 15. Tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính

1. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan không cùng cấp hành chính.

a) Trung tâm tiếp nhận theo quy định tại Điều 12 Quy chế 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 Phục vụ hành chính công của cơ quan có thẩm quyền giải quyết; 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 14 Quy chế này chuyển kết quả giải quyết (bản giấy và bản điện tử) đến Trung tâm để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

2. Đối với 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, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại Trung tâm 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. Cơ quan chủ trì giải quyết chuyển kết quả giải quyết (bản giấy và bản điện tử) cho Trung tâm để trả kết quả 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, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại Trung tâm chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các 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 (bản giấy và bản điện tử) cho các bước tiếp theo và gửi cho Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 16. 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 của thành phố, chuyển kết quả bản giấy cho Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân, cụ thể:

1. 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 trong Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của thành phố phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các thủ tục hành chính khác theo quy định của pháp luật.

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

3. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng 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 bản kết quả giải quyết điện tử cho tổ chức, cá nhân.

4. Trung tâm có trách nhiệm trả kết quả theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Trường hợp trả kết quả giải quyết trước hẹn ghi

trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính sẽ tự động thông báo cho tổ chức, cá nhân biết, đến nhận kết quả.

5. Khi nhận kết quả giải quyết trực tiếp tại Trung tâm, tổ chức, cá nhân nộp lại Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, các loại giấy tờ chứng minh đã hoàn thành việc nộp phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định và ký sổ điện tử xác nhận đã nhận kết quả. Nếu tổ chức, cá nhân đăng ký nhận kết quả bản giấy theo địa chỉ thì nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích sẽ phối hợp với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động 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 17. 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 quy định tại Điều 23 của 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 hiện hành.

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

3. Các cơ quan chủ trì giải quyết thủ tục hành chính 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. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của Trung tâm phối hợp thông báo cho tổ chức, cá nhân biết theo một trong các cách thức như tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

Điều 18. Phương thức nộp phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có)

Tổ chức, cá nhân nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính cùng với thời điểm nộp hồ sơ thủ tục hành chính nhưng sau đó có yêu cầu xin rút lại hồ sơ thì

được xem xét hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp. Trung tâm có trách nhiệm phối hợp với cơ quan chủ trì giải quyết hoàn trả lại phí, lệ phí cho tổ chức, cá nhân đã nộp.

1. Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính đã được cơ quan có thẩm quyền ban hành kết quả giải quyết hoặc đã đến hẹn nhận kết quả nhưng sau đó tổ chức, cá nhân có yêu cầu xin rút hồ sơ thì được trả lại hồ sơ nhưng không được xem xét hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân xin rút hồ sơ *(trừ quy định tại điểm a khoản này)* thì được xem xét hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

Chương IV
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. 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 hiện hành.

Điều 20. Điều khoản thi hành

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

2. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân phản ánh về Ủy ban nhân dân xã *(qua Trung tâm Phục vụ hành chính công hoặc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã)* để xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.