ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHÚ NINH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 70 /QĐ-UBND	*Phú Ninh, ngày 15 tháng 7 năm 2025*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Phú Ninh

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHÚ NINH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ các Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 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 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP 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 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hhoas hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Quyết định số 501/QĐ-UBND ngày 10/7/2025 của UBND thành phố Đà Năng về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Đà Nẵng;

Căn cứ Nghị quyết số 06/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của HĐND xã Phú Ninh về việc thành lập các cơ quan chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Phú Ninh;

Căn cứ Quyết định số 01/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND xã Phú Ninh về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Phú Ninh;

Xét đề nghị của Phó Chánh Văn phòng HĐND&UBND và Phó Giám dốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Phú Ninh.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND&UBND xã; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- UBND TP Đà Nẵng;
- Trung tâm PVHCC thành phố;
- TT ĐU, TT HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- UBMTTQVN xã
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Võ Văn Nam

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHÚ NINH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Phú Ninh

(Ban hành kèm theo Quyết định số 70 /QĐ-UBND ngày 15/7/2025 của UBND xã)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, chế độ làm việc, trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Phú Ninh (sau đây gọi tắt là Trung tâm), các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại Trung tâm; trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị; nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ làm việc tại Trung tâm.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Trung tâm, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị; nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ làm việc tại Trung tâm.

2. Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã; các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương, cơ quan thuộc thành phố đóng trên địa bàn xã.

3. Các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC tại Trung tâm (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

4. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ, tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC.

5. Các tổ chức, cá nhân và đơn vị khác có liên quan đến việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

Điều 3. Nguyên tắc làm việc của Trung tâm

1. Việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC tại Trung tâm phải kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền. Quá trình giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị 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. Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

2. Trung tâm quan hệ 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 trao đổi thống nhất với các cơ quan, đơn vị.

Điều 4. Chế độ làm việc của Trung tâm

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

2. Công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị; nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ được cử đến làm việc tại Trung tâm thực hiện nhiệm vụ theo quy định Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP 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.

3. Việc quản lý và sử dụng con dấu, tiếp nhận, phát hành văn bản và quản lý lưu trữ văn bản, hồ sơ tài liệu của Trung tâm do Giám đốc hoặc Phó Giám đốc *(khi được ủy quyền)* chỉ định hoặc phân công công chức, việc chức thuộc Phòng chuyên môn của Trung tâm thực hiện theo quy định.

4. Quản lý, sử dụng tài chính và kinh phí hoạt động của Trung tâm theo quy định.

5. Trong thời gian làm việc, công chức, viên chức, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ làm việc tại Trung tâm phải đeo thẻ hoặc bảng tên; mặc đồng phục *(nếu có)*; trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng quy định về văn hóa giao tiếp ở công sở.

6. Việc họp, giao ban công việc của Trung tâm được bố trí vào thời điểm phù hợp, không ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC của tổ chức, cá nhân trong giờ hành chính.

Điều 5. Phạm vi tiếp nhận TTHC tại Trung tâm

Phạm vi tiếp nhận TTHC tại Trung tâm được thực hiện theo Điều 14 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP 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.

Điều 6. Thời gian làm việc

1. Thời gian làm việc: Từ thứ Hai đến thứ Sáu. Nghỉ thứ Bảy, Chủ Nhật và ngày lễ theo quy định.

a) Buổi sáng: 07h30 - 11h30

b) Buổi chiều: 13h30 - 17h30

2. Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

a) Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút.

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút cùng ngày.

(Dành thời gian còn lại trong ngày làm việc để công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm xử lý nghiệp vụ và bàn giao hồ sơ cho cơ quan chuyên môn để giải quyết).

Trung tâm tiếp nhận, chuyển ngay hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy trong ngày đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày thông qua bộ phận văn thư của các cơ quan, đơn vị hoặc thông qua đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính *(nếu có)*.

3. Thời gian giải quyết TTHC là thời gian do pháp luật quy định và được tính kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

Điều 7. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm

1. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị; nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm không được thực hiện các hành vi theo Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ và khoản 2 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ và quy định của pháp luật liên quan.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC không được thực hiện các hành vi theo khoản 2 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC không được thực hiện các hành vi theo khoản 3 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

Điều 8. Quyền hạn và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm có các quyền theo khoản 1 Điều 6 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

2. Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm có trách nhiệm thực hiện theo khoản 2 Điều 6 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ và một số nội dung sau:

a) Có thái độ ứng xử lịch sự, không gây mất trật tự; giữ gìn vệ sinh chung; không di chuyển, làm hư hỏng tài sản của Trung tâm; không dùng chất kích thích (như rượu, bia…) khi đến liên hệ công việc tại Trung tâm; không hút lá tại Trung tâm; không mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, chất cấm khác vào khu vực Trung tâm; không gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt hoặc sử dụng trái phép hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC của người khác; không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC.

b) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại khoản 2, 3 Điều 7 Quy chế và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Chương II

NHIỆM VỤ CỦA TRUNG TÂM, TRÁCH NHIỆM, QUYỀN LỢI CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ; NHÂN VIÊN CỦA DOANH NGHIỆP BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH LÀM VIỆC TẠI TRUNG TÂM

Điều 9. Nhiệm vụ của Trung tâm

Trung tâm thực hiện quy định tại khoản 1, khoản 4 Điều 8 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

Điều 10. Trách nhiệm quyền lợi của công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị; nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích được các cơ quan chức năng, doanh nghiệp bưu chính công ích cử đến làm việc tại Trung tâm

1. Công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị; nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích được các cơ quan chức năng, doanh nghiệp bưu chính công ích cử đến làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm thực hiện theo khoản 2 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

2. Công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị; nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích được các cơ quan chức năng, doanh nghiệp bưu chính công ích cử đến làm việc tại Trung tâm có các quyền lợi theo khoản 2 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ và các quyền lợi cụ thể sau đây:

a) Được nhận phụ cấp, các khoản hỗ trợ khác tại Trung tâm *(nếu có)* theo quy định.

b) Được trang bị cơ sở vật chất để thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

Chương III

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

Điều 11. Tiếp nhận hồ sơ TTHC và trách nhiệm các cơ quan liên quan trong phối hợp giải quyết TTHC

Thực hiện quy định tại Điều 17 và Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ và một số nội dung sau:

Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm:

1. Chủ động phối hợp giải quyết TTHC đảm bảo thời gian quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Trung tâm về nguyên nhân việc giải quyết quá hạn, nguyên nhân từ chối không giải quyết TTHC được Trung tâm tiếp nhận, chuyển đến.

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

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

4. Các hồ sơ, TTHC được tiếp nhận tại Trung tâm khi chuyển đến, phải được chuyển ngay cho bộ phận chuyên môn để thẩm định, thẩm tra, trình ký hoặc chuyển đến lãnh đạo cơ quan ký (trừ các thủ tục đã được công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị thẩm định ngay tại Trung tâm (nếu có)).

5. Đối với các TTHC liên thông, việc luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan được thực hiện ngay tại Trung tâm. Việc tiếp nhận hồ sơ luân chuyển do công chức, viên chức, nhân viên được giao phụ trách quầy của các cơ quan liên quan đến TTHC thực hiện.

Điều 12. Chuyển hồ sơ cho cơ quan giải quyết TTHC

Thực hiện theo Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

Điều 13. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và lưu trữ hồ sơ TTHC

Thực hiện theo Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ và một số nội dung sau:

1. Kết quả giải quyết TTHC gửi trả cho tổ chức, cá nhân bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền phải gửi trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết TTHC. Trường hợp có sai sót về thông tin ghi trên kết quả do lỗi của công chức, viên chức, nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích thực hiện thì phải chỉnh sửa, hẹn lại ngày trả lại trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc *(trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác)* và phải chịu chi phí phát sinh liên quan nếu có.

2. Trường hợp trả kết quả giải quyết trước thời hạn ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì phải chuyển ngay thông tin và kết quả giải quyết đến

Trung tâm để thông báo cho cá nhân, tổ chức đến nhận hồ sơ, kết quả giải quyết thông qua tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội.

Điều 14. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc để mất, thất lạc hồ sơ hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả

Thực hiện theo Điều 23 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

Chương IV
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Khen thưởng, kỷ luật

1. Trung tâm thường xuyên theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất, trình Chủ tịch UBND xã xem xét khen thưởng định kỳ *(hàng năm)* hoặc đột xuất cho các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong thực hiện Quy chế này.

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

Điều 16. Tổ chức thực hiện

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

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

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