

Số: /2025/QĐ-UBND

Đồng Tâm, ngày tháng năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động**  
**của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đồng Tâm**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ ĐỒNG TÂM**

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

*Căn cứ Nghị quyết số 1662/NQ-UBTVQH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của tỉnh Đồng Nai năm 2025;*

*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 Công Dịch vụ công quốc gia;*

*Căn cứ Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ về 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;*

*Theo đề nghị của Trưởng phòng Văn hóa - Xã hội tại Tờ trình số 197/TTr-PVHXH ngày 15/8/2025.*

**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 Đồng Tâm, tỉnh Đồng Nai.

**Điều 2.** Các ông (bà): Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký./.

**Nơi nhận:**

- UBND tỉnh;
- Trung tâm Phục vụ HCC tỉnh;
- TT. Đảng ủy, TT. HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- Như Điều 2;
- LĐVP, CV các khối;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**

## QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đồng Tâm  
(Kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-UBND ngày / /2025  
của Ủy ban nhân dân xã Đồng Tâm)

### Chương I

#### VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG

##### Điều 1. Vị trí:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đồng Tâm (sau đây gọi tắt là Trung tâm), là cơ quan hành chính, chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Đồng Tâm; sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp trên.
- Trung tâm có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng.
- Trụ sở Trung tâm: Km số 06, QL14, ấp Đồng Tiến 3, xã Đồng Tâm, tỉnh Đồng Nai.

##### Điều 2. Chức năng:

Trung tâm có chức năng tham mưu, giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quản lý, điều hòa, điều phối hoạt động giải quyết thủ tục hành chính; là đầu mối tập trung thực hiện việc hướng dẫn thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để giải quyết và nhận, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định; tham gia đề xuất các giải pháp nhằm cải cách thủ tục hành chính, hiện đại hóa hành chính; ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã theo quy định của pháp luật; đồng thời, kịp thời đăng tải đầy đủ các văn bản pháp luật có liên quan đến các lĩnh vực ngành thuộc thẩm quyền lên Trang thông tin điện tử xã theo quy định.

### Chương II

#### NHIỆM VỤ VÀ QUYỀN HẠN

##### Điều 3. Nhiệm vụ và quyền hạn của Trung tâm:

- Tổ chức bố trí các khu vực, vị trí làm việc của các đơn vị tại Trung tâm, đảm bảo trang thiết bị làm việc cần thiết cho công chức, viên chức, nhân viên đầy đủ, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ;
- Kịp thời niêm yết công khai, hướng dẫn thủ tục, quy trình giải quyết thủ tục hành chính, mức thu phí, lệ phí thuộc thẩm quyền giải quyết;
- Trực tiếp tiếp nhận, kiểm tra thành phần hồ sơ, tính hợp lệ đối với thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật, trường hợp có vấn đề chưa rõ thì

thống nhất với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu giải quyết thủ tục hành chính;

4. Theo dõi, đôn đốc công chức, viên chức, nhân viên của Trung tâm để tiếp nhận, hướng dẫn, thẩm định hồ sơ, phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định. Chủ trì theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo đúng chức năng, nhiệm vụ, đảm bảo tiến độ và thời hạn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

5. Thu thập, lấy ý kiến của tổ chức và người dân về sự hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm;

6. Phối hợp với các ngành có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho công chức làm việc tại Trung tâm;

7. Nâng cao tinh thần thái độ phục vụ Nhân dân; quản lý thời gian, lề lối làm việc của công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm.

8. Đề xuất các giải pháp đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm;

9. Đề xuất cơ quan có thẩm quyền xử lý những phản ánh, kiến nghị của tổ chức và công dân đối với hoạt động giải quyết thủ tục hành chính và đối với công chức làm việc tại Trung tâm;

10. Chủ động trao đổi với các cơ quan, đơn vị trực tiếp xử lý, giải quyết thủ tục hành chính nhằm tháo gỡ vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính; phối hợp làm rõ nguyên nhân các trường hợp giải quyết thủ tục hành chính chậm so với quy định trước khi có văn bản báo cáo Ủy ban nhân dân và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã;

11. Ứng dụng công nghệ thông tin và hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 vào hoạt động giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm;

12. Trực tiếp quản lý tài sản, trang thiết bị phục vụ cho hoạt động giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm; phối hợp với các cơ quan có liên quan trong việc quản lý, sử dụng, nâng cấp cơ sở vật chất tại Trung tâm;

13. Tổ chức các hoạt động dịch vụ hỗ trợ, phục vụ cho hoạt động tại Trung tâm (photo, in ấn, đánh máy...);

14. Thực hiện việc thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật;

15. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ và đột xuất về hoạt động của Trung tâm và việc thực hiện nhiệm vụ được giao với Ủy ban nhân dân xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan theo quy định.

16. Hướng dẫn tổ chức và người dân đến liên hệ giải quyết công việc tại Trung tâm;

17. Kiểm tra, giám sát, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị có liên quan tại Trung tâm theo nguyên tắc đảm bảo đúng hồ sơ, quy trình và thời gian quy định. Trung tâm được ban hành văn bản đôn đốc,

nhắc nhở các cơ quan, đơn vị có liên quan trong trường hợp có thủ tục hành chính giải quyết chậm so với quy định.

18. Thường xuyên theo dõi, đánh giá, nhận xét kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lề lối, thái độ làm việc của công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm để kịp thời khen thưởng, động viên, khích lệ hoặc có biện pháp xử lý, chấn chỉnh theo quy định của pháp luật.

19. Quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc, kỹ thuật và phần mềm quản lý của Trung tâm theo quy định của pháp luật.

21. Được đề nghị hay quyết định theo thẩm quyền về các chế độ, chính sách đối với công chức, viên chức biệt phái Trung tâm theo quy định của pháp luật và theo phân cấp quản lý công chức, viên chức của Ủy ban nhân dân tỉnh (kể cả trang bị đồng phục công sở, chi trả chế độ hỗ trợ hàng tháng) cho cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm.

### **Chương III** **QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG**

#### **Điều 4. Nguyên tắc làm việc:**

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị có liên quan đối với tổ chức và cá nhân yêu cầu.

2. Việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phải kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị liên quan. 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. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của công chức và cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính.

3. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, Trung tâm và các cơ quan, đơn vị phải chủ động phối hợp chặt chẽ, thực hiện nghiêm túc quy trình, bảo đảm các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính trong danh mục thủ tục hành chính đã quy định thực hiện tại Trung tâm (theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất) chỉ đến làm việc tại một địa chỉ là Trung tâm để được giải quyết các thủ tục hành chính; các cơ quan chức năng không được tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại cơ quan đối với các thủ tục hành chính đã nằm trong quy trình tiếp nhận tại Trung tâm.

4. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá chặt chẽ, khách quan. Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính được điện tử hóa hiện đại theo hướng đơn giản hóa các thủ tục, lưu giữ sử

dụng chung các dữ liệu, kết nối liên thông các phần mềm liên quan, đảm bảo giải quyết trực tuyến thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công.

5. 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 có liên quan.

6. Trong quá trình tổ chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm, công chức phải có thái độ thân thiện, 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.

### **Điều 5. Chế độ làm việc.**

1. Việc quản lý, điều hành công việc hằng ngày tại Trung tâm thực hiện theo chế độ Thủ trưởng.

2. Công chức, viên chức, nhân viên được phân công nhận nhiệm vụ tại Trung tâm phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao.

3. Đối với các văn bản thuộc thẩm quyền tham mưu của Trung tâm thì công chức, viên chức, nhân viên được giao nhiệm vụ phải chuẩn bị hồ sơ bao gồm từ việc xử lý văn bản đến soạn thảo và trình ký văn bản, chịu trách nhiệm trước Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm về nội dung và thể thức văn bản đã trình ký; Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm về ý kiến thẩm định, đề xuất đối với nội dung, thể thức của dự thảo văn bản trình cơ quan cấp trên.

4. Công chức, viên chức, nhân viên Trung tâm được giao nhiệm vụ có trách nhiệm thực hiện việc in sao, đóng dấu, phát hành văn bản và quản lý lưu trữ văn bản, hồ sơ tài liệu liên quan theo quy chế tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý văn bản trên phần mềm quản lý văn bản và điều hành của Ủy ban nhân dân xã.

5. Công chức, viên chức, nhân viên được cử đến làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định; trường hợp vắng mặt phải báo cáo với Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm hoặc Thủ trưởng cơ quan chủ quản (nếu được cử đến) có phương án cử người dự phòng thay thế, đảm bảo giải quyết thủ tục hành chính được liên tục, không ảnh hưởng tới hoạt động của người dân và doanh nghiệp.

6. Trong giờ làm việc, công chức, viên chức, nhân viên của Trung tâm phải mặc đồng phục (nếu có); đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của các cơ quan, đơn vị được cử đến (nếu có) mặc đồng phục theo quy định của ngành; đeo thẻ cán bộ, công chức, viên chức (hoặc phù hiệu) để thuận tiện trong giao dịch công tác; trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng quy định về văn hóa giao tiếp ở công sở.

7. Việc họp, giao ban công việc của Trung tâm được bố trí vào thời điểm phù hợp, không ảnh hưởng đến việc giải quyết thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân trong giờ hành chính.

### **Điều 6. Thời gian làm việc:**

1. Trung tâm tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả vào tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định). Cuối mỗi buổi làm việc Trung tâm dành 15 đến 30 phút để xử lý nghiệp vụ và bàn giao hồ sơ thủ tục hành chính.

2. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm tính theo ngày làm việc do cấp thẩm quyền quy định và được tính kể từ thời điểm nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

3. Trong trường hợp cần thiết, theo yêu cầu của công việc, Giám đốc hoặc Phó Giám đốc Trung tâm báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã điều chỉnh thời gian tiếp nhận và trả kết quả cho phù hợp đảm bảo các thủ tục được giải quyết nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức và cá nhân.

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

1. Công chức, viên chức, nhân viên được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm và các cơ quan trực tiếp thẩm định, giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

c) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính;

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

đ) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

e) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Trung tâm;

g) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

h) Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;

i) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực hoặc đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của công chức cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức, nhân viên cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

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

## **Điều 8. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.**

### **1. Quyền của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm:**

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (bản giấy hoặc điện tử);

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính. Đăng ký hoặc từ chối sử dụng dịch vụ nhận kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính;

c) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của thủ tục hành chính;

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo công chức, viên chức, nhân viên khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;

đ) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

### **2. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm:**

a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, hợp lệ, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;

b) Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phải mang theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (bản giấy hoặc điện tử), trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền (bản giấy hoặc điện tử) của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả.

c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Trung tâm; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

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

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC BỘ MÁY; NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN, TRÁCH NHIỆM CỦA GIÁM ĐỐC, PHÓ GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM**

#### **Điều 9. Tổ chức bộ máy.**

1. Cơ cấu tổ chức của Trung tâm được tổ chức tinh gọn, bao gồm Giám đốc do Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã phụ trách lĩnh vực kinh tế kiêm nhiệm và 01 Phó Giám đốc thực hiện nhiệm vụ chuyên trách, tương đương Trưởng phòng và các công chức chuyên môn trực tiếp làm việc tại Trung tâm;

2. Giám đốc là người đứng đầu Trung tâm trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm;

3. Phó Giám đốc giúp Giám đốc Trung tâm thực hiện nhiệm vụ chuyên trách trong công tác quản lý, điều hành hoạt động của Trung tâm và chịu trách nhiệm trước Giám đốc về nhiệm vụ công tác được giao;

4. Việc bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, miễn nhiệm, điều động, khen thưởng, kỷ luật, cho từ chức, nghỉ hưu, nghỉ việc và thực hiện chế độ, chính sách đối với Giám đốc, Phó Giám đốc và công chức, viên chức, nhân viên Trung tâm thực hiện theo quy định của Đảng, Nhà nước về công tác cán bộ và phân cấp thẩm quyền quản lý công chức, viên chức trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh tỉnh Đồng Nai.

#### **Điều 10. Nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc Trung tâm:**

1. Giám đốc là người đứng đầu Trung tâm trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm;

2. Có trách nhiệm báo cáo kịp thời với Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã những vấn đề khó khăn, vướng mắc liên quan đến thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm và các công việc tại Trung tâm, đề xuất biện pháp giải quyết; đề xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã các biện pháp đẩy mạnh cải cách hành chính tại xã để nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm;

3. Tổ chức, phối hợp làm việc với Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn (Văn phòng HĐND và UBND xã, Phòng Kinh tế, Phòng Văn hóa – Xã hội) có nhiệm vụ thẩm định, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp để trao đổi về tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của người dân và doanh nghiệp tại Trung tâm;



4. Quản lý, phân công, điều hành công việc, thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, ứng xử của công chức, viên chức, nhân viên được cử đến làm việc tại Trung tâm và thường xuyên thông báo cho cơ quan cử cán bộ, công chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay công chức, viên chức, nhân viên 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;

5. Giao nhiệm vụ cho các Phó Giám đốc và các công chức, viên chức, nhân viên thuộc Trung tâm 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;

6. Phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan cử công chức, viên chức, nhân viên xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của công chức, viên chức được biết;

7. Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức đến Trung tâm để kịp thời tăng, giảm công chức, viên chức, nhân viên khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt; hoặc số lượng hồ sơ thủ tục hành chính quá ít; hoặc trường hợp cán bộ, công chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định;

8. Công khai tại Trụ sở làm việc và trên Cổng Dịch vụ công của Ủy ban nhân dân xã số điện thoại của Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm; Số điện thoại, số quầy của công chức, viên chức, nhân viên của các bộ phận công tác có liên quan tại Trung tâm;

9. 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, công chức, viên chức, nhân viên khi để xảy ra vi phạm tại Trung tâm;

10. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về quản lý tài sản, cán bộ, công chức và thực hiện các chế độ sinh hoạt, công tác hành chính khác tại Trung tâm. Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm;

11. Chủ trì việc họp, giao ban công việc của Trung tâm theo Quy chế này, Quy chế phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị với Trung tâm và Quy chế làm việc của các đơn vị; tổng hợp, báo cáo tình hình giải quyết công việc của Trung tâm theo quy định;

12. Ban hành nội quy làm việc của Trung tâm và niêm yết công khai tại Trung tâm theo quy định.

### **Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của Phó Giám đốc Trung tâm:**

1. Phó Giám đốc Trung tâm là người giúp việc cho Giám đốc Trung tâm, thực hiện nhiệm vụ chuyên trách các nhiệm vụ theo Điều 10 quy chế này, báo cáo

Giám đốc Trung tâm những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm;

2. Thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn, nghiệp vụ khác theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm;

3. Được Giám đốc Trung tâm ủy quyền điều hành toàn bộ hoạt động của Trung tâm khi Giám đốc Trung tâm đi vắng và chịu trách nhiệm về các quyết định của mình.

**Điều 12. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm:**

1. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm: Thực hiện theo quy định tại 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.

2. Thời hạn làm việc của cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm không ít hơn 12 tháng và không nhiều hơn 36 tháng mỗi đợt, trừ trường hợp quy định tại khoản 8, Điều 12 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.

**Chương V**  
**MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC**

**Điều 13. Đối với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh:**

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, sự quản lý, điều hành trực tiếp của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm báo cáo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về tình hình và kết quả hoạt động của Trung tâm. Tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

2. Giám đốc Trung tâm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

**Điều 14. Đối với các cơ quan, đơn vị có liên quan:**

1. Trung tâm có mối quan hệ với các cơ quan, đơn vị có liên quan 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 hình thức phù hợp (bằng văn bản, điện thoại, email hoặc trực tiếp) đối với các cơ quan, đơn vị đó.

2. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp trong giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo thời gian; tổ chức vận chuyển hoặc thuê dịch vụ vận chuyển

hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết về cơ quan mình và chuyển kết quả giải quyết về Trung tâm theo quy định. Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

3. Giám đốc Trung tâm nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức trong thời gian được cử đến làm việc tại Trung tâm theo Quy chế này. Các cơ quan, đơn vị phối hợp với Trung tâm trong việc giải quyết những trường hợp cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm nghỉ ốm, nghỉ phép, nghỉ chế độ khác hoặc đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định.

4. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm lập danh sách cử cán bộ, công chức có trình độ chuyên môn nghiệp vụ phù hợp đến làm việc tại Trung tâm. Thường xuyên rà soát, cập nhập các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, đơn vị mình; chủ động báo cáo Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời các thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

## **Chương VI**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 15. Chế độ họp, đánh giá, báo cáo.**

1. Định kỳ hàng tháng hoặc đột xuất, Trung tâm tổ chức họp giao ban giữa lãnh đạo Trung tâm với công chức, viên chức, nhân viên của Trung tâm, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm nhằm đánh giá kết quả hoạt động trong tháng và triển khai nhiệm vụ tháng tiếp theo và cũng là cơ sở để kiểm điểm công tác làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hàng năm.

2. Tổng hợp báo cáo định kỳ và đột xuất cho Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh). Khi cá nhân, cơ quan có thẩm quyền có yêu cầu đột xuất cung cấp thông tin về tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm báo cáo, cung cấp đầy đủ, kịp thời.

#### **Điều 16. Khen thưởng.**

Trung tâm xây dựng tiêu chuẩn đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm. Kết quả đánh giá sẽ là cơ sở để đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng. Cán bộ, công chức có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm là một trong những tiêu chuẩn để xét khen thưởng theo quy định.

#### **Điều 17. Kỷ luật.**

Cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm và cán bộ, công chức thuộc 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 18. Điều khoản thi hành.**

1. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan; tổ chức, cá nhân có thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Ủy ban nhân dân xã (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.