



QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công Xã Bình Hòa

*(Kèm theo Quyết định số 03/QĐ-UBND ngày 04 tháng 7 năm 2025
của Ủy ban nhân dân xã Bình Hòa)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, lề lối làm việc, chế độ trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bình Hòa và các cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bình Hòa (sau đây gọi tắt là Trung tâm); các quan hệ phối hợp giữa Trung tâm với các phòng, ban, ngành xã, cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình thực hiện tiếp nhận hồ sơ, xử lý, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm được thực hiện theo các quy định pháp luật.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Trung tâm; các phòng, ban, ngành phường; các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn có nhiệm vụ, thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính; các cơ quan có trách nhiệm giải quyết liên thông các thủ tục hành chính trên địa bàn xã Bình Hòa và tỉnh An Giang.

2. Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm.

3. Các tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Điều 3. Nguyên tắc làm việc

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, thẩm định, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị đối với tổ chức và cá nhân. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức phòng, ban, ngành và Trung tâm.

2. Bảo đảm giải quyết thủ tục hành chính 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.

3. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá qua các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin (*thực hiện phải đảm bảo việc: số hóa, thanh toán trực tuyến, lưu kho, tái sử dụng kết quả thủ tục hành chính đã số hóa cho người dân*) và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

4. Toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính, Trung tâm và các cơ quan chức năng phải chủ động phối hợp chặt chẽ, thực hiện nghiêm túc quy trình, bảo đảm cho 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 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 mình đối với các thủ tục đã quy định tiếp nhận tại Trung tâm.

5. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa Trung tâm và các phòng, ban, ngành của các, các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; bảo đảm thực hiện trách nhiệm giải trình thực thi công vụ của từng cơ quan, đơn vị và của từng cán bộ, công chức, viên chức.

Điều 4. Chế độ làm việc

1. Việc quản lý, điều hành thực hiện nhiệm vụ của Trung tâm thực hiện theo chế độ Thủ trưởng.

2. Công chức, viên chức được phân công nhiệm vụ tại Trung tâm phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao, chấp hành nội quy, quy chế của Trung tâm và quy định của pháp luật.

3. Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định tại Khoản 3 Điều 5 Quy chế này; trường hợp đi công tác hoặc có lý do vắng thì phải báo cáo với Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chủ quản trước 02 ngày làm việc (trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước) để cơ quan, đơn vị bố trí công chức, viên chức dự phòng thay thế.

4. Trong giờ làm việc hành chính các công chức, viên chức thuộc Trung tâm phải mặc đồng phục (trừ công chức của những cơ quan, đơn vị có đồng phục của ngành theo quy định), đeo thẻ công chức, viên chức 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, không được gây phiền hà, sách nhiễu đối với người dân.

5. Việc họp, giao ban công việc của Trung tâm phải bố trí vào thời điểm phù hợp, không được để ảnh hưởng đến giải quyết công việc của các tổ chức, cá nhân và các cơ quan chức năng, đơn vị liên quan trong giờ hành chính.

Điều 5. Thời gian làm việc

1. Trung tâm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả vào tất cả các ngày làm việc (trừ các ngày nghỉ theo quy định), từ Thứ Hai đến Thứ Sáu hàng tuần

2. Thời gian làm việc

+ Buổi sáng: từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.

+ Buổi chiều: từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

- Thời gian nhận hồ sơ:

+ Buổi sáng: bắt đầu từ 07 giờ 30 phút đến 10 giờ 30 phút.

+ Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

Thời gian hành chính còn lại trong ngày dùng để sắp xếp hồ sơ, bàn giao hoặc chuyển hồ sơ đến các cán bộ, công chức chuyên môn giải quyết và nhận kết quả.

Trung tâm bàn giao hồ sơ cho các đơn vị có liên quan và tiếp nhận lại hồ sơ theo đúng quy trình của từng loại công việc ***trước 30 phút cuối của buổi làm việc.***

Chương II

VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN VÀ CƠ CẤU TỔ CHỨC

Điều 6. Vị trí, chức năng

1. Trung tâm là đơn vị hành chính trực thuộc Ủy ban nhân dân xã Bình Hòa, có tư cách pháp nhân, có con dấu, được mở tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao theo quy định của pháp luật. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, sự quản lý về tổ chức, biên chế và công tác của Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, đồng thời chịu sự hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan.

2. Trung tâm là đầu mối hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo quy định pháp luật; phối hợp các phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã và các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; tham gia đề xuất các giải pháp hiện đại hóa nền hành chính và ứng dụng công nghệ thông tin vào các giao dịch hành chính trong giải

quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần.

Điều 7. Nhiệm vụ của Trung tâm

1. Tổ chức việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân:

a) Tổ chức niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ, rõ ràng các thủ tục hành chính.

b) Bố trí công chức, viên chức: Tiếp nhận, kiểm tra, số hóa, thanh toán trực tuyến, lưu kho... tất cả hồ sơ, thủ tục hành chính của người dân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện đúng các quy trình trên hệ thống Cổng dịch vụ công; hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, các phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã và các đơn vị có liên quan.

c) Điều hòa, phối hợp hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các công chức, viên chức được điều động làm việc tại Trung tâm.

2. Giải thích, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện việc nộp và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính đúng trình tự, thủ tục theo quy định và hiểu rõ lợi ích của việc nộp hồ sơ trực tuyến và việc nhận kết quả hồ sơ trực tuyến hoặc qua hệ thống bưu chính. Tổ chức hoặc phối hợp tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền tại Trung tâm.

3. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

a) Theo dõi, đôn đốc công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị liên quan đến làm việc tại Trung tâm trong tiếp nhận, hướng dẫn, trả kết quả giải quyết các thủ tục hành chính. Đẩy mạnh triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần đảm bảo đạt tỷ lệ theo quy định; thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

b) Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, cá nhân trong việc giải quyết các 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.

c) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị chuyên môn kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính đã được nhận và chuyển tại Trung tâm.

4. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp nhận, hướng dẫn, trả kết quả, giám sát, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị, cá nhân tham gia tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; báo cáo định kỳ và đột xuất với

Ủy ban nhân dân xã. Thực hiện công tác đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức được bố trí về làm nhiệm vụ tại Trung tâm.

5. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện những công việc có liên quan trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính liên thông; trao đổi công tác nghiệp vụ; phối hợp tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

6. Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; nâng cấp cơ sở vật chất, phần mềm ứng dụng; tích hợp dữ liệu hoạt động, thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác trong phạm vi hoạt động của Trung tâm.

7. Quản lý nhân sự, tài chính, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm theo 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 giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

Thực hiện việc thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

Thực hiện các nhiệm vụ được giao khác theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Quyền hạn của Trung tâm

1. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định.

2. Đề nghị các cơ quan chức năng và các cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu liên quan để phục vụ cho công tác giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính; được yêu cầu các cơ quan, đơn vị có liên quan báo cáo, thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết các thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân.

3. Đề xuất trang bị cơ sở vật chất cần thiết, nhằm đáp ứng và nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm.

4. Kiểm tra, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm đảm bảo đúng quy trình và thời gian quy định. 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.

5. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm; từ chối tiếp nhận hoặc đề nghị cơ quan, đơn vị thay thế cán bộ, công chức, viên chức không đảm bảo năng lực chuyên môn, có thái độ, tác phong cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở.

6. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức do các đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, việc chấp hành kỷ cương, thời gian làm việc, tinh thần trách nhiệm, thái độ, tác phong làm việc, việc thực hiện quy chế văn hóa công sở, nội quy Trung tâm; được đề nghị Ủy ban nhân dân xã khen thưởng các tổ chức, cá nhân thực hiện tốt việc giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm; đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chủ quản khen thưởng hoặc kỷ luật theo quy định.

Điều 9. Cơ cấu tổ chức và biên chế của Trung tâm

1. Lãnh đạo Trung tâm gồm: Giám đốc và 01 Phó Giám đốc:

a) Giám đốc Trung tâm do Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Bình Hòa kiêm nhiệm. Giám đốc Trung tâm là người đứng đầu, lãnh đạo, chỉ đạo và điều hành hoạt động chung của Trung tâm, chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và trước các quy định pháp luật về thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao và toàn bộ hoạt động của Trung tâm.

b) Phó Giám đốc Trung tâm do Ủy ban nhân dân xã thực hiện quy trình điều động, bổ nhiệm theo quy định. Phó Giám đốc Trung tâm giúp Giám đốc phụ trách, theo dõi các mặt công tác và hoạt động của Trung tâm, chịu trách nhiệm trước Giám đốc và trước pháp luật về nhiệm vụ được phân công.

2. Các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ gồm:

a) *Bộ phận Kiểm soát thủ tục hành chính*: Công chức thuộc Trung tâm hoặc các phòng, ban trực thuộc Ủy ban nhân dân xã.

b) *Bộ phận Giải quyết thủ tục hành chính và cung ứng các dịch vụ công*: Công chức thuộc Trung tâm hoặc các phòng, ban trực thuộc Ủy ban nhân dân xã; công chức, viên chức thuộc các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn.

c) *Bộ phận Xây dựng chính quyền điện tử*: Công chức thuộc Trung tâm hoặc các phòng, ban trực thuộc Ủy ban nhân dân xã.

d) *Bộ phận Hành chính - Tổng hợp*: Công chức thuộc Trung tâm và do Giám đốc Trung tâm phân công, bố trí để thực hiện các nhiệm vụ kiêm nhiệm.

3. Biên chế công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm

a) Biên chế chuyên trách của Trung tâm: 6 biên chế (01 Phó Giám đốc và 05 công chức). Biên chế chuyên trách của Trung tâm được bố trí trong tổng số biên chế sự nghiệp được cấp có thẩm quyền giao.

b) Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm: 01 biên chế. Căn cứ vào số lượng thủ tục hành chính, khối lượng công việc liên quan, Thủ trưởng các phòng, ban, ngành huyện và các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn xã quyết định số lượng cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm.

Điều 10. Nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc, Phó Giám đốc và các bộ phận thuộc Trung tâm

1. Giám đốc Trung tâm

a) Chỉ đạo toàn diện các hoạt động của Trung tâm; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về hoạt động của Trung tâm.

b) Quản lý, phân công, điều hành công việc của công chức, viên chức thuộc Trung tâm trong giờ làm việc;

c) Ký các loại văn bản liên quan hoạt động của Trung tâm theo quy định và chịu trách nhiệm về nội dung các văn bản.

d) Đôn đốc các cơ quan chức năng và đơn vị có liên quan đến giải quyết các thủ tục hành chính để đảm bảo thời gian theo quy định; báo cáo và đề xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã các biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục không đảm bảo thời gian quy định.

đ) Chủ trì việc họp, giao ban công việc của Trung tâm theo Quy chế này; tổng hợp, báo cáo tình hình giải quyết công việc của Trung tâm theo quy định;

e) Có trách nhiệm báo cáo kịp thời với Ủy ban nhân dân xã, 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.

g) Đề xuất với Ủy ban nhân dân xã các biện pháp đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính để nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm.

h) Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về quản lý tài sản, cán bộ, nhân viên và thực hiện các chế độ sinh hoạt, công tác hành chính khác tại Trung tâm.

2. Phó Giám đốc Trung tâm

a) Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm theo quy định tại Khoản 1 Điều này.

b) Thực hiện nhiệm vụ khác theo sự phân công của Giám đốc Trung tâm.

c) Được ủy quyền điều hành hoạt động của Trung tâm khi Giám đốc Trung tâm đi vắng và được thông báo trên phần mềm điện tử.

3. Đối với công chức của Trung tâm được phân công kiểm soát thủ tục hành chính:

a) Thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính của xã Bình Hòa (Tổ chức triển khai cải cách thủ tục hành chính; nghiên cứu đề xuất các sáng kiến, cắt giảm thủ tục hành chính, các mô hình mới về cải cách thủ tục hành chính, công khai thủ tục hành chính,...);

b) Công khai các bộ thủ tục hành chính; hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến;

c) Chủ trì theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết và trả kết quả đúng hạn của cán bộ, công chức tại Trung tâm và các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã.

d) Tiếp nhận, xử lý và báo cáo Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính;

đ) Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm phân công;

4. Đối với công chức, viên chức của Trung tâm được phân công giải quyết thủ tục hành chính và cung ứng các dịch vụ công:

a) Thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn các tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác, hạn chế tối đa việc các tổ chức, cá nhân phải bổ sung hồ sơ.

b) Tiếp nhận, kiểm tra, số hóa, giải quyết, phối hợp giải quyết hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết (nếu có), thanh toán trực tuyến, lưu kho kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã số hóa, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

c) Chịu trách nhiệm trước pháp luật; trước lãnh đạo cơ quan, đơn vị và lãnh đạo Trung tâm về việc giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân.

d) Kịp thời nghiên cứu cập nhật những quy định của pháp luật để tham mưu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện thủ tục hành chính phù hợp với quy định hiện hành để báo cáo, đề xuất lãnh đạo cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý, phối hợp với Trung tâm xem xét, báo cáo Ủy ban nhân dân xã quyết định theo quy định.

đ) Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ; được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ theo quy định hiện hành.

e) Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm phân công;

5. Đối với công chức của Trung tâm được phân công xây dựng chính quyền điện tử:

a) Chịu trách nhiệm tham mưu Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi việc ứng dụng công nghệ thông tin tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân xã Bình Hòa.

b) Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm phân công.

6. Đối với công chức của Trung tâm được phân công kiêm nhiệm công việc hành chính - tổng hợp:

a) Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do Giám đốc Trung tâm phân công. Thực hiện nhiệm vụ hành chính, quản trị, quản lý, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm theo quy định của pháp luật; đề xuất mua sắm, bổ sung các trang thiết bị phục vụ các cơ quan chức năng, tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm. Thực hiện các chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

c) Chịu trách nhiệm trước pháp luật; trước Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm về thực hiện nhiệm vụ được giao.

Chương III

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 11. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Trung tâm

- Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang.

- Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã trên địa bàn tỉnh;

- Các 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.

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

Điều 12. Đối với tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm

1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm được công chức, viên chức hướng dẫn lập hồ sơ, nộp hồ sơ trực tuyến; tiếp nhận hồ sơ, in phiếu hẹn trả kết quả theo quy định.

2. 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.

3. Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong các bộ thủ tục hành chính hoặc chưa được công khai theo quy định.

4. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan; khi nhận kết quả thủ tục hành chính phải mang theo giấy hẹn trả kết quả và giấy tờ tùy thân (Căn cước công

dân...) hoặc có giấy ủy quyền của người có tư cách pháp nhân (hoặc người đại diện theo pháp luật) đối với trường hợp không trực tiếp đi nhận, cử người đi nhận thay kết quả.

5. Không được cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính của các công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

6. Không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

7. Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về những bất hợp lý của thủ tục hành chính và các hành vi vi phạm của công chức, viên chức trong thực hiện thủ tục hành chính.

8. Khiếu nại, tố cáo công chức, viên chức về việc giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định.

9. Tổ chức, cá nhân khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phải mặc trang phục lịch sự, có thái độ và ứng xử nghiêm túc.

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

Điều 13. Trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Các cơ quan, đơn vị có liên quan phải xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng thời gian giải quyết, các bước thực hiện đảm bảo thời gian giải quyết phải rút ngắn tối đa so với quy định hiện hành. Các quy trình giải quyết hồ sơ phải được niêm yết công khai tại Trung tâm để các tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan biết, thực hiện theo quy định.

2. Trong mỗi ngày làm việc, phải thường xuyên thực hiện kiểm tra, cập nhật tiến trình giải quyết từng hồ sơ cụ thể ít nhất một (01) lần vào cuối buổi sáng và một (01) lần vào cuối buổi chiều trên các hệ thống Cổng dịch vụ công để cập nhật tiến độ giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

3. Phân công công chức, viên chức thường trực hằng ngày trực tiếp nhận hồ sơ, thủ tục hành chính chuyển đến đơn vị và thông báo cho Trung tâm để liên hệ giao nhận các hồ sơ, thủ tục hành chính; trường hợp vắng, phải phân công người khác thay và phải thông báo cho Trung tâm vào đầu giờ của ngày làm việc.

4. Chuyển văn bản, tài liệu, hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính về Trung tâm và ngược lại theo quy trình chuyển xử lý trên các hệ thống Cổng dịch vụ công hoặc trực tiếp (nếu có).

Điều 14. Xử lý hồ sơ tại Trung tâm

1. Tiếp nhận hồ sơ

a) Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính thuộc bộ thủ tục hành chính đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt đưa vào thực hiện tại Trung tâm thì thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến qua các hệ thống Cổng dịch vụ công hoặc trực tiếp đến Trung tâm để được hướng dẫn thực hiện nộp hồ sơ.

b) Trung tâm có trách nhiệm kiểm tra và thực hiện số hóa đầu vào các hồ sơ của người dân đến giải quyết thủ tục hành chính và chuyển xử lý theo các quy trình trên hệ thống Cổng dịch vụ công.

c) Công chức, viên chức khi tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ:

- Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh (hoặc gửi văn bản hướng dẫn việc bổ sung hồ sơ nếu hồ sơ gửi qua đường bưu điện).

- Trường hợp hồ sơ hợp lệ thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ trên hệ thống Cổng dịch vụ công in Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả gửi cho người dân và tiến hành quy trình chuyển xử lý trên hệ thống theo quy định.

2. Giải quyết hồ sơ (trên hệ thống các Cổng dịch vụ công)

a) Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay (hồ sơ giải quyết trong ngày), không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Công chức, viên chức thẩm định, trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị quyết định và trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân.

b) Đối với hồ sơ quy định có thời gian giải quyết (hồ sơ giải quyết nhiều ngày): Công chức, viên chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

c) Đối với hồ sơ thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc cơ quan ngành dọc, bộ, ngành Trung ương: Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện quy trình theo quy định hiện hành về giải quyết thủ tục hành chính; tiếp nhận lại hồ sơ khi có kết quả.

d) Phải đảm bảo 100% tất cả các hồ sơ, thủ tục hành chính phải được tiếp nhận trực tuyến, số hóa, thanh toán trực tuyến, lưu kho kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được số hóa (số hóa đầu ra) ...theo các quy trình xử lý của hệ thống Cổng dịch vụ công.

3. Chuyển trả kết quả cho tổ chức, cá nhân

a) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm được cập nhật vào hệ thống Cổng dịch vụ công và trả trực tiếp cho tổ chức, cá nhân hoặc gửi qua đường bưu điện (nếu hồ sơ gửi qua đường bưu điện).

b) Đối với những trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Trung tâm thông báo cho cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ, yêu cầu đẩy nhanh tiến độ thực hiện.

Cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ phải có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và trình bày rõ lý do, thông báo thời hạn trả kết quả lần sau. Trung tâm có văn bản gia hạn thời gian giải quyết, kèm theo văn bản xin lỗi chuyển văn bản đến tổ chức, cá nhân.

4. Thu phí và lệ phí (nếu có): thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Chế độ họp, báo cáo của Trung tâm

1. Trong quá trình hoạt động, Trung tâm và các cơ quan, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân xã thường xuyên trao đổi thông tin về hoạt động giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm và thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức của các Phòng, ban, ngành cử đến làm việc tại Trung tâm.

2. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hàng tháng (hoặc có yêu cầu đột xuất), Trung tâm có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và các vấn đề liên quan báo cáo Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và thông báo đến các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính được giải quyết tại Trung tâm.

3. Định kỳ 03, 06 tháng hoặc đột xuất khi có yêu cầu của Ủy ban nhân dân xã, Trung tâm tổ chức họp sơ kết, tổng kết với các cơ quan, đơn vị có liên quan đến thủ tục hành chính được giải quyết tại Trung tâm để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ của Trung tâm và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các đơn vị tại Trung tâm.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. Các cơ quan, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi trực tiếp hoặc bằng văn bản với Trung tâm về lý do giải quyết chậm hoặc không giải quyết thủ tục hành chính đã tiếp nhận tại Trung tâm do Trung tâm chuyển đến; phải chủ động giải quyết các vấn đề về quy trình thực hiện, thời gian và phương thức vận chuyển hồ sơ, tài liệu trong toàn bộ quá trình xử lý trên hệ thống Cổng dịch vụ công; trường hợp hồ sơ đến hạn mà vẫn chưa có kết quả thì bộ phận, cơ quan, đơn vị nào trễ hạn phải có văn bản gửi về Trung tâm nói rõ nguyên nhân, gửi phiếu xin lỗi đến người dân thực hiện thủ tục hành chính và thực hiện gia hạn ngày trả kết quả cụ thể.

2. Các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát các thủ tục hành chính của mình, trên cơ sở đó báo cáo Ủy ban nhân dân xã xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

3. Đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, các Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh, các cơ quan ngành dọc và các cơ quan trung ương... thực hiện theo mô hình một cửa, một cửa liên thông và các quy chế, quy định hiện hành.

Điều 17. Mỗi quan hệ công tác giữa Trung tâm với các cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã. 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; 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. 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 phải trao đổi ý kiến bằng văn bản đối với các cơ quan, đơn vị đó.

3. Giám đốc Trung tâm nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức, viên chức trong thời gian được cử đến làm việc tại Trung tâm theo Quy chế tổ chức, hoạt động của Trung tâm được Ủy ban nhân dân xã phê duyệt. Các cơ quan, đơn vị bố trí công chức, viên chức phối hợp với Trung tâm giải quyết trong những trường hợp công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị đang làm việc tại Trung tâm nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định.

Điều 18. Khen thưởng, kỷ luật

1. Khen thưởng

Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét khen thưởng theo quy định. 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 và xem xét, bổ nhiệm.

2. Kỷ luật

Công chức, viên chức làm việc tại 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 19. Tổ chức thực hiện

1. Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này, định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân xã.



2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn vướng mắc phát sinh hoặc phát hiện những quy định chưa phù hợp, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân kịp thời phản ánh, kiến nghị với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công xã) để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân xã xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

Số: 01 /TTr-HCC

Bình Hòa, ngày 10 tháng 7 năm 2025

TỜ TRÌNH
Về việc Quyết định ban hành Quy chế làm việc của
Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bình Hòa

Kính gửi: Ủy ban nhân dân xã Bình Hòa.

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

Căn cứ Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 06 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 phường, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 06 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;

Căn cứ công văn 989/UBND-TH ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang về việc hướng dẫn khung quy định chức năng, nhiệm vụ các Phòng ban chuyên môn thuộc UBND xã, phường;

Trung tâm Phục vụ hành chính công kính trình Ủy ban nhân dân xã Bình Hòa ký Quyết định ban hành Quy chế làm việc của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bình Hòa./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Văn Quyền

