VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

ỦY BAN NHÂN DÂN **TỈNH TÂY NINH**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 41/2025/QĐ-UBND	*Tây Ninh, ngày 10 tháng 11 năm 2025*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Tây Ninh

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

Căn cứ Nghị định số 118/2025/QĐ-CP ngày 09 tháng 6 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 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 1120/TTr-VPUBND ngày 04/11/2025;

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Tây Ninh.

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 20 tháng 11 năm 2025 và bãi bỏ Quyết định số 17/2022/QĐ-UBND ngày 23 tháng 5 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Tây Ninh, Quyết định số 5938/QĐ-UBND ngày 24 tháng 6 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Long An về việc ban hành Quy chế phối hợp giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Vụ Pháp chế - Bộ Nội vụ;
- Cục KTVB&QLXLVPHC - Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT, các PCT.UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Trung tâm Công báo – tin học;
- Phòng Tổng hợp;
- Lưu: VT, DK.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

(Đã ký)

Nguyễn Văn Út

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY 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 tỉnh Tây Ninh

(Ban hành kèm theo Quyết định số 41 /2025/QĐ-UBND ngày 10 tháng 11 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Tây Ninh (sau đây gọi tắt là Trung tâm).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, các cơ quan trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương; Ủy ban nhân dân cấp xã; các ban quản lý khu công nghiệp, khu chế xuất, khu kinh tế, khu công nghệ cao có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính.

2. Cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính thuộc các cơ quan, đơn vị tại khoản 1 Điều này.

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

4. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng dịch vụ, nhân viên theo hợp đồng lao động được ký kết theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. 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 và cơ quan có thẩm quyền.

2. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.

3. 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 giải quyết.

4. 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.

5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

6. Cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các thỏa thuận, điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

Chương II
TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH

Điều 4. Tổ chức Trung tâm

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Tây Ninh là tổ chức hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, do Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định thành lập, có con dấu và tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao, được Nhà nước bảo đảm kinh phí hoạt động.

2. Trung tâm có các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ thực hiện các nhiệm vụ của Trung tâm, cụ thể như sau:

a) Bộ phận Kiểm soát thủ tục hành chính

- Tham mưu lãnh đạo Trung tâm về công tác tổng hợp, thông tin, báo cáo; xây dựng chương trình, kế hoạch công tác, các đề án, quyết định, chỉ thị, các văn bản chỉ đạo, điều hành và tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính của tỉnh.

- Tham gia ý kiến thẩm định về nội dung quy định thủ tục hành chính tại đề nghị xây dựng văn bản quy phạm phát luật và dự thảo văn bản quy phạm pháp luật.

- Đôn đốc, kiểm soát chất lượng công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Tổ chức công khai thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia, tại Trung tâm và Ủy ban nhân dân cấp xã.

- Chuẩn hóa, nhập, đăng tải, công khai, tích hợp, khai thác, quản lý dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

- Tổ chức thực hiện việc rà soát, đánh giá thủ tục hành chính; kiến nghị, đề xuất cấp có thẩm quyền các giải pháp, sáng kiến đơn giản hóa thủ tục hành chính.

- Tham mưu tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tại các cấp chính quyền địa phương.

- Tổ chức xây dựng quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến tại các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh.

- Thiết lập hệ thống công chức đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính theo chế độ kiêm nhiệm tại các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã và đơn vị liên

quan trên địa bàn tỉnh.

- Triển khai, hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, tổng hợp, báo cáo tình hình thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

- Tổ chức kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính tại các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã.

- Quản lý sử dụng Tài khoản quản trị cấp cao của tỉnh để vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và Cơ sở dữ liệu Quốc gia về thủ tục hành chính.

- Phối hợp tham mưu, theo dõi một số nhiệm vụ xây dựng chính quyền số liên quan đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

- Hướng dẫn, tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ về kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử cho các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã.

- Tham mưu, triển khai một số nhiệm vụ liên quan đến công tác cải cách thủ tục hành chính.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật và chỉ đạo lãnh đạo Trung tâm.

b) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

- Tham mưu tổ chức, triển khai các quầy tiếp nhận hồ sơ thu phí, lệ phí và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, bao gồm các quầy hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến và các quầy giao dịch tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tập trung để thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

- Chủ trì theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị liên quan theo đúng quy trình được phê duyệt; yêu cầu cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý các hồ sơ đến hoặc quá hạn giải quyết.

- Đề xuất các giải pháp đổi mới, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về hoạt động của Bộ phận Một cửa và việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Tham mưu chỉ đạo triển khai việc xây dựng, nâng cấp, quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

- Phối hợp đơn vị chức năng của Văn phòng Chính phủ, các bộ, ngành Trung ương và các cơ quan đơn vị liên quan để tham mưu chỉ đạo triển khai việc kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành

chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

- Tổ chức thu thập ý kiến, tổng hợp, công khai kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Tổ chức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo quy định.

- Thực hiện công tác truyền thông về cải cách thủ tục hành chính.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật và chỉ đạo lãnh đạo Trung tâm.

c) Bộ phận Hành chính - Tổng hợp

- Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

- Hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm; giám sát, hỗ trợ công chức, viên chức, nhân viên các cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm theo quy định.

- Tổ chức, quản lý việc luân chuyển hồ sơ giữa Trung tâm và các cơ quan, đơn vị liên quan.

- Quản lý, vận hành hệ thống máy móc, mạng nội bộ, bảo mật, an toàn an ninh mạng và trang thiết bị, tài sản tại Trung tâm.

- Theo dõi, tham mưu lãnh đạo Trung tâm trong việc xây dựng và tổ chức thực hiện Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm; đánh giá việc chấp hành nội quy, quy chế của cán bộ công chức viên chức tại Trung tâm.

- Thực hiện công tác báo cáo theo quy định (tháng, quý, năm, đột xuất).

- Thực hiện công tác văn thư, lưu trữ.

- Công tác tổ chức cán bộ, hành chính, thi đua, khen thưởng, đối ngoại, quản trị, tài vụ, lễ tân; phục vụ, hỗ trợ tại Trung tâm.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật và chỉ đạo lãnh đạo Trung tâm.

3. Trung tâm có biên chế công chức và số người làm việc hưởng lương từ ngân sách nhà nước thuộc trong tổng số biên chế công chức và số người làm việc hưởng lương từ ngân sách nhà nước của Văn phòng UBND tỉnh được UBND tỉnh giao hàng năm; công chức, viên chức do các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cơ quan trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử đến; nhân sự của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng lao động được ký kết.

Điều 5. Chế độ làm việc

1. Việc quản lý, điều hành công việc hàng ngày tại Trung tâm thực hiện theo sự chỉ đạo của Giám đốc Trung tâm.

2. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền được cử đến làm việc tại Trung tâm chịu sự quản lý, điều hành trực tiếp của Lãnh đạo Trung tâm trong thời gian làm việc tại Trung tâm; chịu trách nhiệm trước thủ trưởng cơ quan mình về chuyên môn, nghiệp vụ; chấp hành nội quy, quy chế hoạt động của Trung tâm.

Điều 6. Thời gian làm việc

Trung tâm làm việc theo giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần, với thời gian cụ thể như sau:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

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

Trong trường hợp cần thiết, theo yêu cầu của công việc, Giám đốc Trung tâm báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh điều chỉnh thời gian làm việc cho phù hợp đảm bảo các thủ tục được giải quyết nhanh chóng, thuận lợi cho tổ chức và cá nhân.

Điều 7. Chế độ họp, báo cáo của Trung tâm

1. Trung tâm và các cơ quan, đơn vị, địa phương thường xuyên trao đổi thông tin về hoạt động giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm và hiệu quả thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được cử về làm việc tại Trung tâm.

2. Định kỳ hàng tháng hoặc khi có yêu cầu của cấp có thẩm quyền, Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thống kê, báo cáo tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và các vấn đề liên quan báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và thông báo về cơ quan có thẩm quyền có thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm.

3. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm làm việc với các cơ quan có thẩm quyền 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 của các cơ quan chuyên môn tại Trung tâm.

4. Thực hiện các nhiệm vụ báo cáo về công tác kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định.

Điều 8. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Trung tâm

1. Trung tâm tiếp nhận thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh, bao gồm:

a) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

b) Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan

chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh;

c) 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.

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

Điều 9. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 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 (gọi tắt là Nghị định số 118/2025/NĐ-CP)

Điều 10. Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính

Thực hiện theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 11. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

Thực hiện theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 12. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Thực hiện theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 13. Giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 14. Tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính

Thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 15. Dừng thực hiện thủ tục hành chính

Thực hiện theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 16. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính

Thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 17. 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 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 18. Phương thức nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác

Thực hiện theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 19. Đánh giá của cơ quan có thẩm quyền về việc giải quyết thủ tục

hành chính

Thực hiện theo quy định tại Điều 32 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 20. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện theo quy định tại Điều 33 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Chương III
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 21. Mối quan hệ công tác giữa Trung tâm với các cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Trung tâm thực hiện nhiệm vụ theo dõi, đôn đốc các sở ngành, các cơ quan có liên trong suốt quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo trình tự, quy trình giải quyết các thủ tục hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định công bố thực hiện tại Trung tâm đảm bảo kịp thời trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. Việc theo dõi, đôn đốc được thực hiện qua các hình thức như: Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, văn bản, gọi điện thoại, trao đổi trực tiếp….

2. Trung tâm làm đầu mối liên hệ giữa các sở, ban, ngành, đơn vị có liên quan với tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu của sở, ban, ngành trong trường hợp thủ tục hành chính phát sinh những nội dung cần trao đổi, bổ sung hồ sơ để giải quyết hoặc gia hạn thời gian hẹn trả kết quả theo quy định pháp luật.

3. Trung tâm quan hệ với các cơ quan chức năng, địa phương 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 chức năng thì Trung tâm phải trao đổi ý kiến bằng hình thức phù hợp (có thể văn bản, điện thoại, email) với các cơ quan có thẩm quyền.

4. Cập nhật kịp thời, niêm yết đầy đủ, công khai các thủ tục hành chính của sở ngành tỉnh được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định công bố thực hiện tại Trung tâm; phối hợp với các sở ngành tham mưu ban hành quy trình thủ tục hành chính, quy trình nội bộ, đề xuất các giải pháp nhằm đảm bảo hoạt động tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thông suốt, hiệu quả.

5. Trung tâm có trách nhiệm theo dõi, giám sát việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm đảm bảo việc tiếp nhận đúng thành phần hồ sơ, đủ số lượng, chính xác theo bộ thủ tục hành chính đã được công bố; giám sát tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm thông qua camera giám sát, trao đổi trực tiếp, từ phản ánh của tổ chức, cá nhân đảm bảo cán bộ, công chức, viên chức luôn có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng tổ chức, cá nhân.

Điều 22. Phối hợp trong việc bố trí, quản lý cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm

1. Các Sở, Ban, ngành cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm phải đảm bảo tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc theo quy định tại Điều 11 Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm và Cổng Dịch vụ công quốc gia; Phân công cán bộ đầu mối trực tiếp theo dõi, giải quyết kịp thời các vướng mắc phát sinh sau khi chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận các thủ tục hành chính tại Trung tâm cho nhân viên bưu chính công ích; Cử cán bộ, công chức thực hiện thẩm định hồ sơ, phân công lãnh đạo thực hiện phê duyệt hồ sơ và đẩy mạnh việc phân cấp, ủy quyền trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Trung tâm trước khi cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm nghỉ phép, nghỉ chế độ, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định, đồng thời, cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế đảm bảo không làm gián đoạn việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

3. Hằng năm hoặc do yêu cầu đột xuất, cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm có báo cáo tự đánh giá kết quả làm việc gửi Trung tâm nhận xét, đánh giá (trước ngày 05 tháng 12 hằng năm).

4. Nhận bàn giao tài sản, trang thiết bị, cơ sở vật chất, vị trí quầy làm việc tại Trung tâm và có trách nhiệm quản lý sử dụng tiết kiệm, hiệu quả, an toàn trong thời gian thực hiện nhiệm vụ được giao tại Trung tâm.

Điều 23. Đối với việc thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính

1. Các sở, ban, ngành gửi thông báo bằng văn bản cho Trung tâm về việc chỉnh sửa, bổ sung mức phí, lệ phí của các thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm để Trung tâm kịp thời niêm yết theo quy định; đồng thời, các sở, ban, ngành chủ động cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trung tâm nghiên cứu, tham mưu đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh ủy quyền cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thu hộ phí, lệ phí từ việc giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm và chịu trách nhiệm quyết toán các khoản thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

3. Định kỳ hàng tháng hoặc đột xuất theo yêu cầu của các sở, ban, ngành tỉnh, Trung tâm phối hợp với các sở ngành tỉnh quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính, các nghĩa vụ tài chính liên quan khác được thu tại Trung tâm và thực hiện bàn giao biên lai, chứng từ kế toán thực hiện theo quy định.

Điều 24. Trách nhiệm của Giám đốc Trung tâm

1. Giám đốc Trung tâm thực hiện các nhiệm vụ theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Trước ngày 15 tháng 12 hằng năm, Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thực hiện nhận xét, đánh giá định kỳ hằng năm đối với cán bộ, công chức, viên chức các sở ngành cử đến làm việc tại Trung tâm về quá trình công tác tại Trung tâm theo quy định. Thực hiện đánh giá đột xuất đối với cán bộ khi có yêu cầu của

cơ quan có thẩm quyền hoặc theo đề nghị của sở ngành trực tiếp quản lý. Kết quả nhận xét, đánh giá hằng năm của Trung tâm được gửi cho sở ngành trực tiếp quản lý cán bộ, công chức, viên chức để làm cơ sở cho sở ngành đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hằng năm của cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý theo quy định; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức.

3. Trường hợp đồng ý cho cán bộ, công chức, viên chức biệt phái nghỉ phép hoặc nghỉ việc riêng phải thông báo trước ít nhất 01 ngày làm việc cho các sở ngành chủ quản biết phối hợp thực hiện.

Điều 25. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức

1. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức thực hiện theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Cử cán bộ, công chức, viên chức thay thế cán bộ, công chức, viên chức biệt phái trong trường hợp:

a) Cán bộ, công chức, viên chức biệt phái được tổ chức, cá nhân đánh giá mức độ hài lòng thấp nhất trong thời hạn 03 tháng liên tiếp và lãnh đạo Trung tâm nhận xét không đáp ứng yêu cầu công việc.

b) Cán bộ, công chức, viên chức biệt phái có tỷ lệ tiếp nhận hồ sơ sai sót (phải trả lại hoặc yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ) trên 30% trong tổng số hồ sơ tiếp nhận của sở, ngành trong 03 tháng liên tiếp và lãnh đạo Trung tâm nhận xét không đáp ứng yêu cầu công việc.

3. Kịp thời khen thưởng, động viên đối với cán bộ, công chức, viên chức được Trung tâm nhận xét hoàn thành tốt nhiệm vụ; ưu tiên đào tạo, bồi dưỡng, bổ nhiệm, nâng lương trước hạn đối với công chức, viên chức hết thời hạn biệt phái được nhận xét hoàn thành tốt nhiệm vụ.

Điều 26. Quyền hạn và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Quyền hạn trong thực hiện thủ tục hành chính

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, nộp hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

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;

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 cán bộ, 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

a) 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;

b) Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp mất cần xuất trình giấy tờ tùy thân và cung cấp các thông tin liên quan, đến việc thực hiện thủ tục hành chính để được hỗ trợ.

c) Trường hợp được ủy quyền nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả thay cần mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền.

d) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Bộ phận Một cửa; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định;

đ) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại các khoản 2, 3 Điều 5 Nghị định số 118/2025/QĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 27. Khen thưởng, kỷ luật

1. 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.

2. Kỷ luật: Cán bộ, công chức, viên chức của Trung tâm hoặc của các cơ quan có thẩm quyền được cử đến làm việc tại Trung tâm vi phạm Quy chế thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 28. Điều khoản thi hành

Trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh qua Trung tâm để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.