

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH NGHỆ AN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 3436/QĐ-UBND

Nghệ An, ngày 31 tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm
Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NGHỆ AN

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

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát TTHC; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/05/2013 và 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 TTHC;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích;

Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm 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 TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 2836/QĐ-UBND ngày 03/9/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An về việc tổ chức lại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An trên cơ sở sáp nhập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An và Phòng Kiểm soát TTHC thuộc văn phòng UBND tỉnh Nghệ An;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

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 tỉnh Nghệ An.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 3759/QĐ-UBND ngày 27/10/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. 

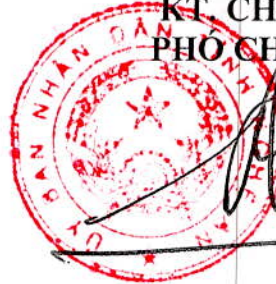
Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm soát TTHC - VPCP;
- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Báo và Phát thanh - Truyền hình NA;
- TT PV HCC tỉnh, Cổng TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT (Nam).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Phùng Thành Vinh

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An

(Kèm theo Quyết định số 3.436/QĐ-UBND ngày 31.../10/2025
của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An)

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

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An (sau đây gọi tắt là Trung tâm); mối quan hệ công tác giữa Trung tâm với các cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An;

b) Những nội dung liên quan đến hoạt động của Trung tâm không quy định tại Quy chế này được thực hiện theo các quy định của pháp luật hiện hành.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc, các doanh nghiệp nhà nước trên địa bàn tỉnh, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, các ngân hàng thương mại, doanh nghiệp viễn thông có liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm (sau đây gọi chung là: các cơ quan, đơn vị có chức năng);

b) Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của các cơ quan, đơn vị có chức năng làm việc tại Trung tâm quy định tại điểm a khoản 2 Điều này;

c) Các tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện giải quyết TTHC tại Trung tâm.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Thủ tục hành chính (TTHC) là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan Nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân.

2. *Trình tự thực hiện* là thứ tự các bước tiến hành của đối tượng và cơ quan thực hiện TTHC trong giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân.

3. *Hồ sơ* là những loại giấy tờ mà đối tượng thực hiện TTHC cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC trước khi cơ quan thực hiện TTHC giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân.

4. *Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC* là quá trình chuyển đổi thông tin đang được thể hiện trên giấy trong thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC sang dữ liệu điện tử.

5. *Hồ sơ hợp lệ* là hồ sơ có đủ giấy tờ theo quy định của pháp luật và nội dung các giấy tờ đó được kê khai đầy đủ theo quy định của pháp luật.

6. *Hồ sơ không hợp lệ* là hồ sơ không có đủ giấy tờ hợp pháp, hoặc đủ nhưng nội dung không được khai đúng, khai đủ theo quy định của pháp luật và quy định về lệ phí (nếu có).

7. *Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh* là hệ thống nghiệp vụ có chức năng tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia để cung cấp và thực hiện các dịch vụ công trực tuyến;

8. *Ngày làm việc* là các ngày trong tuần từ thứ Hai đến thứ Sáu, trừ những ngày nghỉ theo quy định của pháp luật.

9. *Thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính* là việc cho phép tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC qua hình thức trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua dịch vụ bưu chính hoặc trực tiếp tại bất kỳ Bộ phận Một cửa để thuận tiện cho việc thực hiện của tổ chức, cá nhân, không phân biệt cấp chính quyền, địa giới hành chính nơi cư trú, nơi đặt trụ sở hoặc nơi đã cấp các loại giấy tờ cho tổ chức, cá nhân.

10. *Thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh* là việc cho phép tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh qua hình thức trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua dịch vụ bưu chính hoặc trực tiếp tại bất kỳ Bộ phận Một cửa trong phạm vi cấp tỉnh để thuận tiện cho việc thực hiện của tổ chức, cá nhân, không phân biệt cấp chính quyền, địa giới hành chính nơi cư trú, nơi đặt trụ sở hoặc nơi đã cấp các loại giấy tờ cho tổ chức, cá nhân.

Điều 3. Nguyên tắc làm việc

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để hướng dẫn, tiếp nhận, đôn đốc, giám sát việc giải quyết; trả kết quả đã giải quyết TTHC liên quan đến tổ chức, cá nhân. Trung tâm không thay mặt các cơ quan, đơn vị, tổ chức để giải quyết TTHC thuộc

thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị đã được quy định rõ trong các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành, trừ những TTHC được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao nhiệm vụ hoặc các cơ quan có thẩm quyền ủy quyền theo quy định của pháp luật.

2. Trung tâm và các cơ quan, đơn vị có chức năng phải chủ động phối hợp chặt chẽ, thực hiện nghiêm túc, đồng bộ, đúng quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC trong danh mục TTHC đã được cấp có thẩm quyền công bố, phê duyệt tiếp nhận, giải quyết tại Trung tâm, bảo đảm việc giải quyết công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch; các cơ quan, đơn vị có chức năng không được tiếp nhận hồ sơ TTHC tại cơ quan mình đối với các thủ tục đã quy định tiếp nhận tại Trung tâm.

3. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm được cấp tài khoản (*account*) để truy cập phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và có trách nhiệm cập nhật đầy đủ các nội dung liên quan đến giải quyết TTHC vào phần mềm theo quy định. Trong trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật khi vận hành phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận TTHC có trách nhiệm báo cáo với lãnh đạo Trung tâm, đồng thời cập nhật thông tin tạm thời ghi nhận việc xử lý bằng các phương tiện khác (*ghi nhận bằng giấy tờ hoặc trên tệp tin văn bản,...*) và cập nhật các thông tin đã xử lý vào hệ thống ngay sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục.

4. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại Trung tâm phải có thái độ 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 đối với tổ chức, 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, người lao động và cơ quan có thẩm quyền. Nếu vi phạm, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định.

5. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét đề nghị khen thưởng theo quy định.

Điều 4. Chế độ làm việc

1. Trung tâm làm việc theo chế độ Thủ trưởng.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được phân công nhận nhiệm vụ tại Trung tâm phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao, chấp hành đúng nội quy và quy chế hoạt động của Trung tâm.

3. Đối với các văn bản thuộc thẩm quyền tham mưu của Trung tâm, công chức, viên chức 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 Trung tâm về nội dung và thể thức văn bản đã trình ký; 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 Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

4. Văn thư có trách nhiệm thực hiện việc in sao, đóng dấu, phát hành văn bản; trình, chuyển giao văn bản đến; quản lý lưu trữ văn bản, hồ sơ tài liệu liên quan; quản lý Sổ đăng ký văn bản; quản lý, sử dụng con dấu của Trung tâm, con dấu khác và thiết bị lưu khóa bí mật theo quy định.

5. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động 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 Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng cơ quan chủ quản trước 03 ngày làm việc (*trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước*). Thủ trưởng cơ quan chủ quản phải bố trí nhân sự thay thế theo danh sách nhân sự dự phòng đã được phê duyệt, không làm ảnh hưởng đến việc giải quyết TTHC của cá nhân, tổ chức.

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

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 TTHC của các tổ chức, cá nhân trong giờ hành chính.

Điều 5. Thời gian làm việc

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

2. Thời gian làm việc trong ngày: Theo thông báo của UBND tỉnh Nghệ An.

Điều 6. Những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC tại Trung tâm

1. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm 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 TTHC;

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết TTHC 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 TTHC;

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu, dữ liệu cá nhân 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 TTHC hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ, nộp các chi phí 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 (*trừ trường hợp pháp luật có quy định khác*);

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

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

i) Yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc tài liệu đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định của pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa;

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

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC 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 TTHC;

b) Cản trở việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong quá trình giải quyết TTHC;

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 và cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

đ) Xúc phạm uy tín của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

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 cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

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

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ, tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC không được thực hiện các hành vi sau đây:

- a) Cản trở quá trình thực hiện, giải quyết TTHC;
- b) Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện TTHC;
- c) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu, dữ liệu cá nhân và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;
- d) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Quyền hạn và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm

1. Quyền hạn trong thực hiện TTHC

- a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận 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 TTHC;
- 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 TTHC;
- 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 TTHC 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 TTHC tại Trung tâm 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 TTHC 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 TTHC và các quy định của Trung tâm; 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 khoản 2, 3 Điều 6 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 8. Cơ cấu tổ chức của Trung tâm

1. Cơ cấu tổ chức

- Lãnh đạo Trung tâm gồm Giám đốc và không quá 03 Phó Giám đốc.

Giám đốc Trung tâm do Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiêm nhiệm; Phó Giám đốc Trung tâm có chức danh tương đương Trưởng phòng chuyên môn thuộc Văn phòng UBND tỉnh. Việc bổ nhiệm, miễn nhiệm Giám đốc và Phó Giám đốc Trung tâm do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định.

- Bộ phận Kiểm soát TTHC: Tham mưu công tác quản lý nhà nước về: Kiểm soát TTHC; Cải cách hành chính; tổ chức triển khai thực hiện, hướng dẫn, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh;

- Bộ phận Nghiệp vụ Một cửa: Làm nhiệm vụ tư vấn, hướng dẫn TTHC cho các tổ chức, cá nhân, nhà đầu tư đến giải quyết TTHC tại Trung tâm; theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết TTHC của cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm; quản lý, vận hành hệ thống phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, Hệ thống thông tin báo cáo tỉnh và các phần mềm liên quan; quản lý, xuất bản Công báo điện tử tỉnh; giám sát, theo dõi, quản lý hệ thống hạ tầng mạng, camera giám sát, công nghệ thông tin của Trung tâm;

- Bộ phận Hành chính - Quản trị: Làm công tác văn thư, hành chính, tổng hợp, báo cáo tình hình hoạt động và trả kết quả giải quyết TTHC, quản trị, vận hành trụ sở của Trung tâm.

Nhiệm vụ cụ thể của từng Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ do Giám đốc Trung tâm phân công

2. Biên chế

- Biên chế thuộc Văn phòng UBND tỉnh Nghệ An: Biên chế và số lượng người làm việc của Trung tâm được giao trên cơ sở vị trí việc làm gắn với chức năng, nhiệm vụ và nằm trong tổng số lượng người làm việc của Văn phòng UBND tỉnh được UBND tỉnh giao hàng năm.

- Biên chế thuộc các Sở, ban, ngành cử đến làm việc tại Trung tâm (Không nằm trong biên chế của Văn phòng UBND tỉnh): Chuyển nguyên trạng số lượng công chức, viên chức được các Sở, ban, ngành cử đến làm việc tại Trung tâm sau khi sáp nhập.

Ngoài ra, căn cứ yêu cầu thực tế hoạt động, Trung tâm được phép bổ sung hợp đồng lao động để thực hiện công việc phục vụ, bảo vệ theo quy định hiện hành.

Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm

1. Nhiệm vụ, quyền hạn chung:

- Công khai kịp thời, đầy đủ bằng phương tiện điện tử hoặc văn bản giấy danh mục, nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và được thực hiện tại Trung tâm theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC và quy định pháp luật có liên quan; đồng thời hỗ trợ tổ chức, cá nhân gặp khó khăn trong việc tiếp cận thông tin công khai trên phương tiện điện tử;

- Hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ theo quy định; số hóa, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật; thu phí, lệ phí, các nghĩa vụ tài chính (nếu có) theo quy định; từ chối tiếp nhận đối với hồ sơ chưa đúng quy định;

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các TTHC được giao hoặc ủy quyền cho cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; đề nghị các cơ quan có thẩm quyền giải quyết và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC;

- 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 TTHC cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý các hồ sơ đến hoặc quá hạn giải quyết;

- Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện TTHC tại Trung tâm hoặc liên quan đến cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên và cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết TTHC; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền đến tổ chức, cá nhân theo quy định;

- Phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan để tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá việc chấp hành kỷ luật công vụ, nội quy, quy chế làm việc đối với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm;

- Bố trí, quản lý, đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị đáp ứng yêu cầu hoạt động của Trung tâm theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP. Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán nghĩa vụ tài chính, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác cho tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu theo mức giá được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

- 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 TTHC; tổ chức hoặc

phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về hoạt động của Trung tâm và việc thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

- Quản lý, xuất bản Công báo điện tử tỉnh;
- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh và theo quy định của pháp luật.

2. Ngoài các nhiệm vụ, quyền hạn tại Khoản 1 Điều này, Trung tâm có chức năng tham mưu, giúp việc cho Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức thực hiện công tác kiểm soát TTHC trên địa bàn, gồm các nhiệm vụ sau:

- Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát TTHC, thực hiện TTHC của các cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, báo cáo theo quy định;

- Tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC và cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại địa phương; công tác truyền thông về cải cách TTHC;

- Có ý kiến đối với TTHC quy định trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của HĐND, Ủy ban nhân dân tỉnh;

- Kiểm soát chất lượng công bố, công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh; kiểm soát việc cung cấp TTHC trên môi trường điện tử đối với TTHC thuộc phạm vi giải quyết của địa phương;

- Nghiên cứu, đề xuất các chủ trương, chính sách, giải pháp, sáng kiến cải cách TTHC và quy định có liên quan; nhân rộng những mô hình mới, cách làm hay trong cải cách TTHC trình cấp có thẩm quyền quyết định; đánh giá và xử lý kết quả rà soát về TTHC theo quy định của pháp luật;

- Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định, TTHC, việc thực hiện TTHC thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh;

- Tham gia quản lý, vận hành Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hợp phần có liên quan, Hệ thống theo dõi nhiệm vụ của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao, Hệ thống thông tin báo cáo của Chính phủ; xây dựng, phát triển, quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, Hệ thống thông tin báo cáo tỉnh; kết nối, liên thông, tích hợp, chia sẻ dữ liệu về giải quyết TTHC, thực hiện dịch vụ công phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 10. Nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm

1. Giám đốc Trung tâm

a) Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về toàn bộ hoạt động của Trung tâm, đôn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan

đến giải quyết TTHC để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định;

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

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

d) Giao nhiệm vụ cho cấp phó, công chức, viên chức, người lao động phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định;

đ) Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên xem xét, xử lý hành vi vi phạm của cán bộ, 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 cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được biết;

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

g) Đề xuất Chánh Văn phòng UBND tỉnh ký hợp đồng có thời hạn với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ hỗ trợ, nhân sự đáp ứng các điều kiện chuyên môn, nghiệp vụ để đảm nhiệm một số vị trí việc làm thuộc nhóm nghiệp vụ chuyên môn dùng chung trong hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm;

h) Công khai tại trụ sở họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Trung tâm; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được cử đến làm việc tại Trung tâm;

i) Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên xảy ra tại Trung tâm;

k) Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tại Trung tâm;

l) Quản lý, trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Trung tâm theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết TTHC, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

2. Phó Giám đốc Trung tâm

a) Giúp Giám đốc Trung tâm chỉ đạo, phụ trách một số lĩnh vực công tác do Giám đốc phân công, chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và trước pháp luật về các nhiệm vụ công tác được giao;

b) Kiểm tra, đôn đốc các công chức, viên chức, người lao động thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao. Báo cáo Giám đốc Trung tâm về kết quả công tác được giao phụ trách tại cuộc họp định kỳ hoặc những vấn đề đột xuất, vướng mắc cần xin ý kiến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để kịp thời chỉ đạo giải quyết;

c) Được ủy quyền điều hành hoạt động của Trung tâm khi Giám đốc Trung tâm phân công;

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

Điều 11. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc tại Trung tâm

1. Tiêu chuẩn

a) Có thâm niên công tác tối thiểu 02 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công theo dõi, có trình độ chuyên môn phù hợp, đáp ứng yêu cầu vị trí việc làm đối với cán bộ, công chức, viên chức;

b) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao;

c) Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

2. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan;

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC;

c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần;

d) Tiếp nhận, số hóa, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân;

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền đề sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của bộ, ngành, địa phương;

e) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo thẻ công chức, viên chức, nhân viên trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

g) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử đến làm việc tại Trung tâm;

h) Thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công của lãnh đạo Trung tâm và quy định của pháp luật có liên quan.

2. Quyền lợi

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

b) Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác ở trong nước, nước ngoài theo quy định của pháp luật;

c) Được bảo đảm trang thiết bị, điều kiện làm việc và các chế độ, chính sách (nếu có) theo quy định của pháp luật hiện hành.

3. Thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được cử đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định, không ít hơn 12 tháng và không quá 36 tháng mỗi đợt; trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 12 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ.

Điều 12. Phạm vi tiếp nhận TTHC tại Trung tâm

1. TTHC 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;

2. TTHC 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;

3. TTHC 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;

4. TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành giao cho địa phương tiếp nhận (nếu có).

Điều 13. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua các cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về TTHC:

1. Trực tiếp tại Trung tâm;
2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật;
3. Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 14. Tiếp nhận hồ sơ TTHC

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 13 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm kiểm tra tình trạng tài khoản định danh điện tử và xem xét tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ, cập nhật các bước thực hiện vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

a) Kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số định danh (hoặc số hộ chiếu hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và số định danh của tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh thông qua việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống định danh và xác thực điện tử. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản định danh điện tử, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 01 cho công dân. Trường hợp ủy quyền thực hiện TTHC, tài khoản định danh điện tử được tạo lập là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền;

b) Kiểm tra dữ liệu điện tử của thành phần hồ sơ. Trường hợp các thành phần hồ sơ TTHC đã có dữ liệu điện tử bảo đảm giá trị pháp lý và có thể khai thác thông qua kết nối, chia sẻ giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin dùng chung, Cổng Dịch vụ công quốc gia thì tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm kiểm tra và chuyển vào hồ sơ TTHC điện tử cho tổ chức, cá nhân.

Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các cơ sở dữ

liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành;

c) Kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại khoản 3 Điều 16 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC.

Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; sao chụp từng loại giấy tờ chuyển thành bản điện tử và dùng chữ ký số cá nhân được cấp để ký trên bản sao chụp điện tử, chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác với các nội dung theo bản giấy, cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 15 Quy chế này.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công quốc gia phản hồi tự động cho tổ chức, cá nhân để ghi nhận việc thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến và chuyển hồ sơ về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để giải quyết. Trong vòng 02 giờ kể từ khi Cổng Dịch vụ công quốc gia phản hồi cho tổ chức, cá nhân, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh có thông báo với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm để xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, người tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ trong một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền;

b) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, đúng quy định thì tiếp nhận và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 15 Quy chế này;

c) Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành. Việc thông báo được gửi đến tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua chức năng gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn điện thoại tự động của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Thời gian giải quyết TTHC được tính từ thời điểm hồ sơ đã được tiếp

nhận đầy đủ, hợp lệ và được thể hiện trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Mỗi hồ sơ TTHC sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp 01 (một) Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết TTHC tại Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận tại Trung tâm không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 16 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

Điều 15. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 14 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

2. Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày. Trường hợp chuyển hồ sơ TTHC có chứa tài liệu, vật chứa bí mật nhà nước giữa các cơ quan qua dịch vụ bưu chính thì thực hiện qua Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước theo quy định tại Quyết định số 37/2021/QĐ-TTg ngày 18 tháng 12 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước.

Điều 16. Giải quyết TTHC

Sau khi nhận hồ sơ TTHC, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công cán bộ, công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết TTHC.

1. Cán bộ, công chức, viên chức kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà Trung tâm chuyển đến; bóc tách, cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử của giấy tờ trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết TTHC hoặc thành phần hồ sơ phải

số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị.

Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải có tối thiểu các trường thông tin: Mã loại giấy tờ; số định danh của tổ chức, cá nhân, trường hợp cá nhân không có số định danh cá nhân thì phải bổ sung họ tên, năm sinh, ngày cấp, cơ quan cấp; tên giấy tờ; trích yếu nội dung chính của giấy tờ; thời hạn có hiệu lực; phạm vi có hiệu lực (nếu có). Các thông tin, dữ liệu khác được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

2. Đối với TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC. Trường hợp sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết TTHC trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

3. Trường hợp hồ sơ TTHC theo quy định phải thực hiện thẩm tra, xác minh hoặc lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình giải quyết.

a) Cán bộ, công chức, viên chức được phân công xử lý hồ sơ có trách nhiệm thực hiện việc thẩm tra, xác minh theo quy định. Quá trình thẩm tra, xác minh được lập thành hồ sơ, bảo đảm đầy đủ thông tin và được lưu vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Trường hợp cần có sự tham gia của tổ chức, cá nhân để phục vụ việc thẩm tra, xác minh, cơ quan giải quyết TTHC có trách nhiệm thông báo cụ thể về thời gian, địa điểm, thành phần và nội dung cần xác minh cho tổ chức, cá nhân qua tài khoản hoặc qua chức năng gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn điện thoại tự động của Cổng Dịch vụ công quốc gia;

b) Việc lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan được thực hiện theo phương thức gửi văn bản điện tử thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC hoặc văn bản giấy theo quy định pháp luật, trong đó nêu rõ nội dung, thời hạn lấy ý kiến và phương thức trả lời;

c) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được xin ý kiến bằng văn bản theo thời hạn quy định và chịu trách nhiệm về nội dung trả lời. Trường hợp quá thời hạn mà chưa có văn bản trả lời, cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ thông báo cho Trung tâm đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý theo quy định;

d) Toàn bộ quá trình thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến (bao gồm thông tin về cơ quan lấy ý kiến, cơ quan được lấy ý kiến, nội dung, thời hạn lấy ý kiến) và kết quả thực hiện (bao gồm kết quả thẩm tra, xác minh, kết quả trả lời của cơ quan,

đơn vị liên quan) phải được số hóa, cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC trả lại hồ sơ cho Trung tâm kèm theo thông báo bằng văn bản trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ. Sau 15 ngày kể từ khi thông báo hoặc theo thời hạn quy định của pháp luật chuyên ngành, nếu tổ chức, cá nhân không hoàn thành việc hoàn thiện hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Trung tâm thực hiện đóng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

5. Đối với hồ sơ dự kiến quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hện lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Trung tâm điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 17. Tiếp nhận TTHC không phụ thuộc và địa giới hành chính tại Trung tâm

1. Tiếp nhận hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan không cùng cấp hành chính;

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tiếp nhận theo quy định tại Điều 14 Quy chế này, chuyển ngay hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền xử lý, chuyển thông tin về hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đến Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền để giám sát, đôn đốc, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết trong thời hạn không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ;

b) Cơ quan có thẩm quyền xử lý hồ sơ theo quy định tại Điều 16 Quy chế này và chuyển kết quả giải quyết đến Trung tâm để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả.

2. Tiếp nhận hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan cùng cấp hành chính

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Trung tâm xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ giấy, hồ sơ điện tử được số hóa và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC;

b) Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết ngay khi nhận được hồ sơ điện tử, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự đã xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC;

c) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Trung tâm chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Trung tâm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

Điều 18. Dừng thực hiện TTHC

1. Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính được yêu cầu dừng thực hiện TTHC trong khoảng thời gian kể từ khi nhận được Giấy tiếp nhận và trả kết quả nộp hồ sơ hợp lệ cho đến trước khi cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ban hành quyết định giải quyết TTHC hoặc có văn bản thông báo kết quả giải quyết TTHC; trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác. Việc trả lại hồ sơ giấy và phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

2. Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến thì được yêu cầu dừng hoặc điều chỉnh nội dung hồ sơ thông qua chức năng của Cổng Dịch vụ công quốc gia kể từ thời điểm hệ thống tiếp nhận thành công đến trước khi cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ban hành quyết định giải quyết TTHC hoặc có văn bản thông báo kết quả giải quyết TTHC. Việc trả lại hồ sơ giấy và phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tình lưu đầy đủ trạng thái về việc xử lý hồ sơ và dừng thực hiện TTHC.

Điều 19. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và lưu trữ hồ sơ TTHC

1. Kết quả giải quyết TTHC trình cấp có thẩm quyền ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả bản giấy và bản điện tử cho tổ chức,

cá nhân, trừ trường hợp TTHC chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

Khi có kết quả giải quyết TTHC thành công, các hồ sơ, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC thì được sử dụng trong thực hiện các TTHC khác của tổ chức, cá nhân.

2. Kết quả giải quyết TTHC gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Trung tâm trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo thời gian, địa điểm, cách thức ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Kết quả giải quyết TTHC điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trừ trường hợp TTHC theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

4. Kết quả giải quyết TTHC điện tử được gắn mã số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh.

Mã số giấy tờ gồm hai thành phần là mã số định danh của cá nhân, tổ chức và mã loại giấy tờ, trong đó mã loại giấy tờ đối với kết quả giải quyết TTHC được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

5. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định phải được thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

6. Việc lưu trữ hồ sơ TTHC được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật về dữ liệu.

Điều 20. Phương thức nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác

1. Việc thu phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác được thực hiện theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ.

2. Tiền phí, lệ phí nộp vào một tài khoản đầu mối duy nhất tại Trung tâm.

a) Tổ chức, cá nhân nộp trực tiếp phí, lệ phí thực hiện TTHC (nếu có) tại quầy thu phí và trả kết quả giải quyết TTHC của Trung tâm;

b) Tổ chức, cá nhân nộp phí, lệ phí trực tuyến và các nghĩa vụ tài chính khác

(nếu có) trong giải quyết TTHC thông qua chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh hoặc bằng cách thức khác theo quy định của pháp luật.

3. Số tiền thu phí, lệ phí từ việc giải quyết TTHC tại Trung tâm được chuyển vào tài khoản của các sở, ngành tỉnh. Trước ngày 05 hàng tháng, Trung tâm có trách nhiệm tổng hợp biên lai, số tiền thu phí, lệ phí của tháng trước liền kề gửi các sở, ngành tỉnh để kiểm soát, đối chiếu và thực hiện chuyển tiền sau khi đã đối chiếu.

4. Trường hợp hồ sơ TTHC bị trả lại thì số tiền phí và lệ phí được giải quyết như sau:

Đối với số tiền phí, lệ phí thu trong tháng Trung tâm chưa chuyển trả cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì công dân và cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC có văn bản đề nghị Trung tâm chuyển trả lại số tiền phí, lệ phí và thực hiện hủy biên lai phát hành theo quy định.

Trường hợp số tiền phí, lệ phí Trung tâm đã chuyển về cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC thì cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC có trách nhiệm trả lại số tiền phí, lệ phí cho công dân và có văn bản đề nghị Trung tâm thực hiện hủy biên lai đã phát hành theo quy định.

5. Hồ sơ TTHC thực hiện thanh toán phí và lệ phí trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Hàng ngày, cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công và ngân hàng thương mại hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện việc đối chiếu, tra soát dữ liệu thanh toán qua hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia bằng tài khoản quản trị được cấp cho từng đơn vị.

Trường hợp tra soát, đối chiếu phát hiện có chênh lệch thì các bên phải tìm nguyên nhân và phối hợp xử lý dứt điểm chậm nhất trong 02 ngày làm việc.

Trường hợp tổ chức, cá nhân đề nghị hoàn trả tiền, ngân hàng thương mại hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện tra soát, đối chiếu, nếu đề nghị của tổ chức, cá nhân là đúng và thuộc trách nhiệm xử lý của ngân hàng thương mại hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thì thực hiện hoàn trả cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp đề nghị của tổ chức, cá nhân là đúng nhưng trách nhiệm xử lý của cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công thì chuyển xử lý cho cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công để thực hiện xử lý, hoàn trả cho tổ chức, cá nhân. Thời gian thực hiện tra soát, đối chiếu và hoàn trả tiền hoặc trả lời cho tổ chức, cá nhân không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đề nghị của tổ chức, cá nhân.

Điều 21. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và

chậm trả kết quả

1. Khi nhận kết quả giải quyết TTHC, tổ chức, cá nhân kiểm tra nội dung kết quả giải quyết. Trường hợp phát hiện ra sai sót, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền thì Trung tâm chuyển lại hồ sơ, kết quả và thông tin về sai sót đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết để đính chính, chậm nhất trong vòng 03 ngày làm việc chuyển lại kết quả cho Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên cơ quan có thẩm quyền phải chịu chi phí liên quan đến đính chính theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết TTHC thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trả theo cách thức quy định tại khoản 2 Điều 13 Quy chế này bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 22. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền cử công chức, viên chức, người lao động đến làm việc tại Trung tâm

1. Cử cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đến làm việc tại Trung tâm đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11 Quy chế này, bảo đảm các yêu cầu về phẩm chất đạo đức, khả năng giao tiếp tốt, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp, có đủ năng lực hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao; chịu trách nhiệm xuyên suốt trong các khâu giải quyết TTHC từ khi tiếp nhận, số hóa, thẩm định hồ sơ và trả kết quả. Không cử cán bộ, công chức, viên chức, người lao động không đảm bảo yêu cầu đến làm việc tại Trung tâm.

2. Thực hiện trách nhiệm theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ. Chủ động rà soát, đơn giản hóa các TTHC của cơ quan, đơn vị mình. Trên cơ sở đó tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố kịp thời danh mục TTHC giải quyết tại Trung tâm theo quy định hiện hành; xây dựng quy trình giải quyết các TTHC chi tiết, rõ ràng thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải

quyết phải rút ngắn tối đa so với quy định hiện hành. Các quy trình giải quyết hồ sơ TTHC 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.

3. Chủ động giải quyết và phối hợp giải quyết các TTHC bảo đảm đồng bộ, đúng quy trình, thời gian theo quy định và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về giải quyết TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý tiếp nhận tại Trung tâm. Trong trường hợp hồ sơ quá hạn, kịp thời có văn bản giải trình rõ lý do với cấp có thẩm quyền, văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân theo quy định.

4. Đối với các cơ quan có TTHC giải quyết theo phương án “tại chỗ” tại Trung tâm phải bố trí công chức, viên chức phòng chuyên môn, có đủ thẩm quyền thuộc lĩnh vực có TTHC giải quyết “tại chỗ” đến làm việc tại Trung tâm để thực hiện, đảm bảo việc giải quyết TTHC theo phương án “tại chỗ” có chất lượng, hiệu quả, đúng quy trình quy định.

5. Các hồ sơ TTHC hằng ngày được tiếp nhận tại Trung tâm khi chuyển đến các sở, ngành phải được chuyển ngay đến bộ phận chuyên môn để thẩm định, thẩm tra, trình ký. Trong ngày làm việc, phải thường xuyên thực hiện kiểm tra, cập nhật tiến độ giải quyết từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để tổ chức thực hiện việc giải quyết TTHC theo quy định.

6. Không được tiếp nhận các TTHC trực tiếp từ tổ chức, cá nhân tại trụ sở làm việc (ngoại trừ các TTHC không thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Trung tâm); lãnh đạo các cơ quan, đơn vị chỉ phê duyệt hồ sơ nếu hồ sơ đó có đính kèm phiếu chuyển thông tin của Trung tâm; kiên quyết không phê duyệt những hồ sơ không đính kèm phiếu chuyển thông tin hợp lệ của Trung tâm.

7. Chủ động phối hợp với Trung tâm trong việc quản lý cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc tại Trung tâm; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 công chức, viên chức dự phòng để kịp thời thay thế công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Trong trường hợp công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử công chức, viên chức khác thay thế.

8. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm các quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm.

9. Phối hợp với Giám đốc Trung tâm đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức, viên chức, người lao động về quá trình công tác tại Trung tâm theo quy định.

Điều 23. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Đơn vị cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm trong việc quản lý, khai thác, sử dụng phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, bảo đảm hoạt động hiệu quả, các thông tin, số liệu và tình trạng xử lý hồ sơ hiện thị đầy đủ, chính xác.

2. Đơn vị cung cấp dịch vụ ngân hàng, doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm trong việc đối chiếu, tra soát dữ liệu thanh toán phí, lệ phí trực tuyến bảo đảm kịp thời, chính xác.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm quản lý, bảo trì, vận hành hệ thống máy, thiết bị làm việc để đảm bảo yêu cầu thực hiện nhiệm vụ của Trung tâm.

Điều 24. Môi quan hệ công tác giữa Trung tâm với các cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Chịu sự lãnh đạo, chỉ đạo và quản lý, điều hành của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm báo cáo công tác với Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình và kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm;

b) Giám đốc Trung tâm báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt quá thẩm quyền.

2. Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan khác

a) Có 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 trực tiếp hoặc có ý kiến bằng văn bản đối với các cơ quan, đơn vị đó;

b) Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp giải quyết các TTHC bảo đảm thời gian theo quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Trung tâm lý do giải quyết chậm hoặc không giải quyết TTHC tiếp nhận tại Trung tâm do Trung tâm chuyển đến. Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc giải quyết TTHC tại Trung tâm;

c) Các cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức, người lao động chịu trách nhiệm quản lý kết quả công tác của cán bộ, công chức, viên chức, người lao

động trong thời gian cử đến làm việc tại Trung tâm; chủ trì, phối hợp với Trung tâm trong việc đánh giá, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ công tác đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong thời gian làm việc tại Trung tâm;

d) Các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát các TTHC thuộc ngành, lĩnh vực quản lý, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố kịp thời danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tiếp nhận tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

3. Đối với các phòng chuyên môn và đơn vị thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

Trung tâm có mối quan hệ phối hợp với các phòng chuyên môn và các đơn vị trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

Điều 25. Phối hợp tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo

1. Trung tâm bố trí bộ phận trực tổng đài kết nối với các quầy giao dịch của các cơ quan có liên quan, công khai số điện thoại đường dây nóng kết hợp với địa chỉ hộp thư điện tử, phần mềm đánh giá, phiếu góp ý... để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC.

2. Sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, Trung tâm có trách nhiệm tổng hợp, xem xét xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo nguyên tắc:

a) Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến hoạt động, điều hành của Trung tâm, Trung tâm chủ trì giải quyết, có văn bản trả lời tổ chức, cá nhân theo quy định.

b) Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến trách nhiệm của các cơ quan có liên quan, Trung tâm chuyển đến các cơ quan xem xét, giải quyết theo thẩm quyền. Các cơ quan có liên quan có trách nhiệm trả lời bằng văn bản gửi đến tổ chức, cá nhân và gửi 01 bản báo cáo UBND tỉnh thông qua Trung tâm để tổng hợp theo dõi.

Điều 26. Chế độ thông tin

Trung tâm thường xuyên trao đổi thông tin với cơ quan, đơn vị có TTHC được thực hiện tại Trung tâm về tình hình tiếp nhận và giải quyết TTHC để đề xuất, kiến nghị các biện pháp nâng cao hiệu quả hoạt động trong giải quyết TTHC. Đồng thời, điều chỉnh những vấn đề tồn tại, khó khăn, vướng mắc, xử lý vi phạm (nếu có) theo nguyên tắc tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức cá nhân trong giải quyết TTHC.

Điều 27. Chế độ họp, báo cáo hoạt động của Trung tâm

1. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng của tháng (hoặc khi có yêu cầu đột xuất), Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC và các vấn đề liên quan báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh

Văn phòng UBND tỉnh và thông báo về cơ quan, đơn vị có TTHC giải quyết tại Trung tâm.

2. Định kỳ hằng tháng, Trung tâm họp để đánh giá kết quả hoạt động. Định kỳ 06 tháng họp kiểm điểm công tác của công chức, viên chức, người lao động làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hàng năm.

3. Trường hợp cần thiết, Trung tâm tổ chức họp với các cơ quan chức năng, đơn vị có liên quan để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

4. Ngoài ra, Trung tâm tổ chức các cuộc họp giao ban định kỳ và các cuộc họp khác theo Quy chế phối hợp giữa Trung tâm với các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC được tiếp nhận tại Trung tâm.

Điều 28. Khen thưởng, kỷ luật

1. Hàng năm, Trung tâm có trách nhiệm đánh giá, nhận xét kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức, người lao động làm cơ sở đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

2. Công chức, viên chức, người lao động được cấp có thẩm quyền phê duyệt cử đến làm việc tại Trung tâm và công chức, viên chức, người lao động 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 29. Tổ chức thực hiện

1. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các Ban, Ngành thuộc UBND tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An và các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trung tâm chịu trách nhiệm giúp Chánh Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này. Định kỳ hàng năm hoặc đột xuất báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh việc triển khai thực hiện Quy chế này.

3. Trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật được viện dẫn để áp dụng thực hiện tại Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì áp dụng theo các văn bản được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế đó.

4. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn vướng mắc, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các Ban, Ngành thuộc UBND tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh, Giám đốc Trung tâm và các tổ chức, cá nhân phản ánh đến UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.