| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>TỈNH LẠNG SƠN | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|

# QUY CHẾ
## Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lạng Sơn

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1827 /QĐ-UBND ngày 16 /8/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn)*

## Chương I
## QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc hoạt động, chế độ làm việc; nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm và quyền lợi của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lạng Sơn (sau đây gọi tắt là Trung tâm); đồng thời quy định trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại Trung tâm.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Trung tâm; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc tại địa phương thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC tại Trung tâm.

2. Công chức, viên chức các sở, ban, ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm để thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

3. 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; tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC theo quy định của pháp luật.

4. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

### Điều 3. Chế độ làm việc của Trung tâm

1. Việc quản lý, điều hành hoạt động của Trung tâm thực hiện theo chế độ thủ trưởng.

2. 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.

3. Công chức, viên chức của các sở, ngành được cử đến Trung tâm chịu sự quản lý, điều hành trực tiếp của Giám đốc Trung tâm trong thời gian làm việc

tại Trung tâm, đồng thời chịu trách nhiệm trước thủ trưởng cơ quan mình về chuyên môn, nghiệp vụ.

**Điều 4. Những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC tại Trung tâm**

1. Công chức, viên chức, nhân viên được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính (TTHC) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm hoặc tại cơ quan có thẩm quyền không được thực hiện các hành vi sau:

a) Từ chối tiếp nhận hồ sơ khi không có căn cứ theo quy định của pháp luật;

b) Tự ý yêu cầu bổ sung thành phần hồ sơ ngoài quy định;

c) Gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình thực hiện nhiệm vụ;

d) Cố ý kéo dài thời gian giải quyết TTHC;

đ) Lợi dụng chức trách, nhiệm vụ để trục lợi dưới mọi hình thức.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC không được thực hiện các hành vi vi phạm theo quy định tại khoản 2 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, khoản 3 Điều 5 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các quy định của pháp luật có liên quan.

3. Doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền không được thực hiện các hành vi vi phạm theo quy định tại khoản 3 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định của pháp luật có liên quan.

**Điều 5. Quyền hạn và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm**

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm có quyền và trách nhiệm theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 6 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các quy định pháp luật có liên quan; đồng thời có trách nhiệm thực hiện các nội dung sau:

a) Có thái độ ứng xử văn minh, lịch sự; không gây mất trật tự, giữ gìn vệ sinh chung; không cản trở hoạt động của Trung tâm; không gian lận, mạo danh, chiếm đoạt hoặc sử dụng trái phép hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC của người khác; không đưa hối lộ hoặc sử dụng các thủ đoạn khác nhằm lừa dối công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC.

b) Chịu trách nhiệm trước pháp luật đối với hành vi vi phạm quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 4 Quy chế này và các quy định pháp luật có liên quan.

c) Trường hợp ủy quyền thực hiện TTHC, tài khoản định danh điện tử sử dụng là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền, theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

## CHƯƠNG II

## TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

**Điều 6. Phạm vi tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm**

Trung tâm thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC theo Danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh được cơ quan Trung ương, Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt và theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, các bộ, ngành liên quan.

**Điều 7. Quy trình giải quyết TTHC tại Trung tâm**

Việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, giải quyết, thu phí, lệ phí và trả kết quả hồ sơ TTHC tại Trung tâm thực hiện theo quy trình quy định tại các Điều 15 đến Điều 24 của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ và các văn bản hướng dẫn có liên quan.

**Điều 8. Đánh giá việc giải quyết TTHC**

1. Việc giải quyết TTHC được thực hiện đánh giá theo quy định tại Chương V Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, quy định của UBND tỉnh về cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, các bộ, ngành Trung ương, Văn phòng UBND tỉnh.

2. Hình thức đánh giá bao gồm: đánh giá điện tử, đánh giá trực tiếp, tổng hợp theo kỳ báo cáo và thông tin phản ánh của người dân, tổ chức.

3. Kết quả đánh giá là căn cứ để cải tiến quy trình, nâng cao chất lượng phục vụ và xử lý vi phạm nếu có.

## Chương III

## NHIỆM VỤ CỦA GIÁM ĐỐC, PHÓ GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM

**Điều 9. Nhiệm vụ của Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm**

1. Giám đốc Trung tâm

a) Thực hiện trách nhiệm quy định tại Điều 9 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và chịu trách nhiệm trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm.

b) Chủ trì các cuộc họp, giao ban công việc; báo cáo, đề xuất với Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh các vấn đề liên quan đến chức năng, nhiệm vụ và hoạt động của Trung tâm.

c) Giữ mối liên hệ công tác với các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh và các đơn vị trực thuộc Trung ương đóng trên địa bàn.

d) Thực hiện các nhiệm vụ khác theo chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và Chánh Văn phòng UBND tỉnh.

2. Phó Giám đốc Trung tâm

a) Giúp Giám đốc Trung tâm chỉ đạo một số mặt công tác của Trung tâm; chịu trách nhiệm trước Giám đốc và Chánh Văn phòng UBND tỉnh về nhiệm vụ được giao.

b) Chủ động giải quyết công việc trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn được giao; trường hợp có nội dung vượt thẩm quyền hoặc liên quan đến lĩnh vực khác phải báo cáo, xin ý kiến Giám đốc để kịp thời xử lý.

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

## Chương III

## TIÊU CHUẨN, TRÁCH NHIỆM, QUYỀN LỢI CỦA CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN VÀ CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC ĐƯỢC CỬ ĐẾN LÀM VIỆC TẠI TRUNG TÂM

### Điều 10. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức, người lao động Trung tâm và công chức, viên chức cử đến làm việc tại Trung tâm

1. Đối với công chức, viên chức, người lao động của Trung tâm

a) Người đứng đầu Trung tâm thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Quyết định số 2358/QĐ-UBND ngày 20/11/2018 của UBND tỉnh và các quy định pháp luật liên quan.

b) Tham mưu trong công tác quản lý công chức, viên chức của các cơ quan cử đến Trung tâm; phối hợp hướng dẫn tiếp nhận và trả kết quả TTHC, kiểm soát thủ tục hành chính, giải quyết phản ánh, kiến nghị.

c) Chủ động đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; phát hiện, kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ các quy định TTHC không phù hợp.

d) Được bảo đảm điều kiện làm việc theo quy định; được cung cấp thông tin, pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ và được hưởng các chế độ đào tạo, bồi dưỡng theo quy định.

2. Đối với công chức, viên chức của các sở, ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm

a) Người làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện nhiệm vụ theo khoản 2, khoản 4 Điều 10 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các quy định pháp luật liên quan.

b) Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi thực hiện theo khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các quy định pháp luật hiện hành.

## Chương V

## NỘI DUNG, TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG GIỮA TRUNG TÂM VỚI CÁC CƠ QUAN LIÊN QUAN

### Điều 11. Trách nhiệm các cơ quan liên quan trong phối hợp giải quyết TTHC

1. Các cơ quan chuyên môn, đơn vị có liên quan có trách nhiệm lựa chọn, cử công chức, viên chức đảm bảo tiêu chuẩn về trình độ, năng lực, phẩm chất

đạo đức đến làm việc tại Trung tâm; đồng thời phối hợp trong công tác quản lý, đánh giá, xử lý kỷ luật (nếu có) đối với công chức, viên chức được cử làm việc tại Trung tâm.

2. Chủ động phối hợp với Trung tâm trong việc giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm đúng thời gian quy định; phối hợp xử lý kịp thời các tình huống phát sinh trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ như: từ chối tiếp nhận hồ sơ, yêu cầu bổ sung hồ sơ, xử lý hồ sơ quá hạn hoặc trả lại hồ sơ không giải quyết. Trường hợp trễ hạn, phải nêu rõ lý do và gửi văn bản xin lỗi theo quy định.

3. Thường xuyên rà soát, cập nhật danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị để Trung tâm kịp thời điều chỉnh danh mục tiếp nhận và trả kết quả.

**Điều 12. Công khai và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định TTHC và các hoạt động liên quan đến quá trình giải quyết TTHC**

1. Trung tâm công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên Trang thông tin điện tử và tại trụ sở kèm theo hướng dẫn rõ ràng để cá nhân, tổ chức thực hiện quyền phản ánh.

2. Trung tâm chịu trách nhiệm tiếp nhận, xử lý trực tiếp các phản ánh liên quan đến hoạt động, điều hành của Trung tâm và báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh, đồng thời thông báo đến cơ quan liên quan.

3. Các sở, ban, ngành chịu trách nhiệm xử lý phản ánh thuộc thẩm quyền, kể cả hành vi chậm trễ, sách nhiễu, yêu cầu giấy tờ ngoài quy định.

**Điều 13. Mối quan hệ công tác**

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chánh Văn phòng UBND tỉnh. Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm báo cáo Chánh Văn phòng UBND tỉnh về các phát sinh trong quá trình hoạt động và kết quả thực hiện nhiệm vụ của Trung tâm; đồng thời tổ chức triển khai, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của cơ quan có thẩm quyền đối với các lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Trung tâm thiết lập mối quan hệ công tác với các cơ quan, đơn vị có liên quan theo nguyên tắc phối hợp. Trường hợp phát sinh nội dung cần giải quyết thuộc thẩm quyền của Trung tâm nhưng có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị khác, Trung tâm có trách nhiệm chủ động trao đổi, phối hợp, thống nhất ý kiến trước khi xử lý.

**Điều 14. Chế độ họp, hội nghị và báo cáo**

1. Trung tâm định kỳ hàng tuần, tháng, quý, 6 tháng, năm tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC, gửi báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh và thông báo đến các cơ quan có liên quan.

2. Hàng tháng, quý, 6 tháng, năm hoặc đột xuất, tổ chức họp đánh giá kết quả hoạt động và kiểm điểm công tác.

3. Tổ chức họp với các cơ quan liên quan để đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp.

4. Hội nghị tổng kết năm và các hội nghị chuyên đề, tập huấn khác do Giám đốc Trung tâm quyết định về thành phần, nội dung, thời gian và địa điểm.

## Chương V
## TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### Điều 15. Khen thưởng, kỷ luật

1. Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm giúp Chánh Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này; đồng thời đề xuất UBND tỉnh xem xét khen thưởng định kỳ hoặc đột xuất đối với tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

2. Trong quá trình giải quyết TTHC, nếu phát hiện tập thể hoặc cá nhân thiếu trách nhiệm, gây khó khăn, cản trở hoạt động, có hành vi phiền hà, sách nhiễu hoặc chậm trễ trong thực hiện nhiệm vụ theo Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật.

3. Đối với các hồ sơ giải quyết trễ hạn mà không có lý do chính đáng, Trung tâm có trách nhiệm cập nhật, công khai thông tin để các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan được biết; đồng thời báo cáo UBND tỉnh để chỉ đạo làm rõ trách nhiệm và xử lý nghiêm theo quy định hiện hành.

### Điều 16. Tổ chức thực hiện

1. Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm tham mưu Chánh Văn phòng UBND tỉnh hướng dẫn, triển khai thực hiện; phối hợp theo dõi, đôn đốc, kiểm tra định kỳ và đột xuất việc thực hiện Quy chế; đồng thời tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh về tình hình và kết quả thực hiện.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện Quy chế; chủ động phối hợp chặt chẽ với Trung tâm trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

3. Trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc yêu cầu sửa đổi, bổ sung nội dung Quy chế, Trung tâm có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo và đề xuất UBND tỉnh xem xét, quyết định điều chỉnh, bổ sung hoặc thay thế cho phù hợp với tình hình thực tiễn./.