

Số: /QĐ-UBND

Thuận Lợi, ngày tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động
của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thuận Lợi

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ THUẬN LỢI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;
Căn cứ 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, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 1356/QĐ-TTg ngày 26/6/2025 của Thủ tướng Chính phủ Ban hành kế hoạch thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Nghị quyết số 02/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của Hội đồng Nhân dân xã Thuận Lợi về việc thành lập các cơ quan chuyên môn và tổ chức hành chính thuộc Ủy ban Nhân dân xã Thuận Lợi.

Theo đề nghị của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thuận tại Tờ trình số 04/TTr-TTPVHCC ngày 30 tháng 7 năm 2025.

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã Thuận Lợi, các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn, đơn vị sự nghiệp; Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- TT.PVHCC tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Công TTĐT xã;
- Lưu: VT, TTHCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Hoa Văn Định

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thuận Lợi
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 8 năm 2025 của
Ủy ban nhân dân xã Thuận Lợi)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, chế độ làm việc, trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thuận Lợi (sau đây viết tắt là TTPVHCC), các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính, việc giải quyết các thủ tục hành chính tại TTPVHCC và mối quan hệ phối hợp với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã, đơn vị có thủ tục hành chính giải quyết tại TTPVHCC.

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng cho lãnh đạo, công chức, viên chức làm việc tại TTPVHCC; các cơ quan hành chính nhà nước tại xã Thuận Lợi có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết qua TTPVHCC; công chức, viên chức được phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại TTPVHCC hoặc phối hợp giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Tổ chức, cá nhân đến liên hệ, thực hiện thủ tục hành chính tại TTPVHCC; Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ số hóa hồ sơ, đơn vị công nghệ thông tin và các bên có liên quan khác (nếu có).

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

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

2. *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 phí và lệ phí (nếu có).

3. *Hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết* là hồ sơ không thuộc danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại TTPVHCC do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai công bố.

4. *Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính* là hệ thống thông tin của xã có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc

gia để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

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

6. *Thực hiện thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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.

7. *Thực hiện thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương 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. TTPVHCC là đầu mối tập trung để các cơ quan, đơn vị bố trí công chức, viên chức, nhân viên đến thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của 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. 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.

3. 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 đầy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

4. Toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính, TTPVHCC và các cơ quan chức năng phải chủ động phối hợp chặt chẽ, thực hiện nghiêm túc quy trình, bảo đảm đáp ứng nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân. 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.

5. Công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được cấp tài khoản (account) để truy cập Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, có

trách nhiệm nghiêm túc tuân thủ quy trình và hướng dẫn sử dụng của hệ thống, cập nhật đầy đủ các nội dung vào hệ thống theo yêu cầu đặt ra. Trong trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật dẫn tới việc hệ thống ngưng hoạt động, người có trách nhiệm cập nhật thông tin tạm thời ghi nhận việc xử lý bằng các phương tiện khác (ghi nhận bằng giấy tờ hoặc trên tập 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.

6. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, công chức, viên chức có thái độ thân thiện, hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực đối với tổ chức, cá nhân.

Điều 4. Chế độ làm việc

1. Việc quản lý, điều hành công việc hàng ngày tại TTPVHCC thực hiện theo chế độ Thủ trưởng.

2. Công chức, viên chức được phân công nhận nhiệm vụ tại TTPVHCC phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao, chấp hành đúng nội quy làm việc và quy chế hoạt động của TTPVHCC.

3. Công chức, nhân viên hành chính, văn thư, có trách nhiệm thực hiện việc đánh máy, in sao, đóng dấu, phát hành văn bản và công tác quản lý lưu trữ văn bản, hồ sơ tài liệu liên quan theo quy định hiện hành và chịu trách nhiệm về những công việc của mình.

4. Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại TTPVHCC phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định; trường hợp đi công tác hoặc có lý do vắng thì phải báo cáo với Phó Giám đốc TTPVHCC 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 dự phòng để tiếp nhận tại TTPVHCC theo danh sách đã đăng ký với TTPVHCC từ khi hoạt động, không ảnh hưởng đến việc giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân.

5. Trường hợp Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có nhu cầu thay đổi công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại TTPVHCC, phải thông báo bằng văn bản cho lãnh đạo TTPVHCC để báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã phê duyệt danh sách thay thế, bổ sung công chức, viên chức đến làm việc tại TTPVHCC theo quy định.

6. Trong giờ làm việc hành chính, công chức, viên chức làm việc tại TTPVHCC phải mặc đồng phục do TTPVHCC quy định (trừ trường hợp có đồng phục theo quy định của ngành), đeo thẻ công chức để thuận tiện trong giao dịch công tác; trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng quy định về văn hóa giao tiếp ở công sở, không được gây phiền hà, sách nhiễu; ứng xử nghiêm túc, lịch sự và tác phong chuyên nghiệp.

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

Chương II

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 5. Các thủ tục hành chính, dịch vụ công thực hiện tại TTPVHCC

Bao gồm thủ tục hành chính, dịch vụ công của các ngành, lĩnh vực theo quy định của pháp luật thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã và các cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân xã; cơ quan, đơn vị theo ngành dọc phù hợp với chức năng hoạt động của TTPVHCC và quy định của pháp luật về trình tự, thủ tục giải quyết thủ tục hành chính theo quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai.

Điều 6. Quy định đối với tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính tại TTPVHCC

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

2. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính của TTPVHCC; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định.

3. Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính.

4. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan; khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại TTPVHCC 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. Trường hợp được ủy quyền nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả thay cần mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền.

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

6. Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên chức 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.

7. Tổ chức, cá nhân khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại TTPVHCC phải có trang phục kín đáo, lịch sự, thái độ và ứng xử nghiêm túc.

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

Điều 7. Quy định trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chủ động phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo thời gian quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với TTPVHCC lý do giải quyết chậm hoặc không giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận tại TTPVHCC chuyển đến. Giám đốc TTPVHCC, Phó Giám đốc được Giám đốc TTPVHCC ủy quyền và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về giải quyết thủ tục hành chính tại TTPVHCC.

2. Các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát đơn giản hóa các thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị mình, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem

xét tổng hợp đề nghị Chủ tịch UBND tỉnh điều chỉnh, bổ sung kịp thời bộ thủ tục hành chính giải quyết tại TTPVHCC cấp xã theo quy định hiện hành.

Đồng thời, thực hiện một số nội dung sau:

a) Xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng thời gian giải quyết, các bước thực hiện đảm bảo thời gian giải quyết phải rút ngắn tối đa so với quy định hiện hành của Nhà nước.

b) Trong ngày làm việc, phải thường xuyên thực hiện kiểm tra, cập nhật tiến độ giải quyết từng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để tổ chức thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

c) Phân công công chức, viên chức thường trực hàng ngày tại cơ quan, đơn vị để trực tiếp nhận văn bản giấy, hồ sơ, thủ tục hành chính và thông báo cho TTPVHCC để liên hệ giao nhận văn bản, hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; trường hợp công chức đó vắng, phải phân công người khác thay và phải thông báo cho TTPVHCC vào đầu giờ của ngày làm việc.

d) Đối với các thủ tục hành chính liên thông, việc luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan được thực hiện ngay tại TTPVHCC, việc tiếp nhận hồ sơ luân chuyển do công chức của các cơ quan liên quan đến thủ tục hành chính đó thực hiện; trường hợp thủ tục hành chính liên thông có liên quan đến địa phương, thì cơ quan chủ trì giải quyết phải chủ động trong việc chuyển hồ sơ về địa phương để đảm bảo tiến độ thực hiện.

Điều 8. Quy định về xử lý hồ sơ tại TTPVHCC

1. Tiếp nhận hồ sơ

a) Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính có thể trực tiếp liên hệ, nộp hồ sơ tại TTPVHCC; gửi qua dịch vụ bưu chính công ích; nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia theo quy định đối với từng loại thủ tục hành chính.

b) Công chức, viên chức khi tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm xem xét, thẩm định hồ sơ:

- Đối với hồ sơ được nhận theo hình thức trực tiếp hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại TTPVHCC 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 thủ tục hành chính.

+ 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 thủ tục hành chính 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, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại TTPVHCC hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 01 cho công dân. Trường hợp ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính, tài khoản định danh điện tử được tạo lập là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền;

+ Kiểm tra dữ liệu điện tử của thành phần hồ sơ. Trường hợp các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin dùng chung, Công 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 thủ tục hành chính 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;

+ 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 một lần đầy đủ, chính xác 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 thủ tục hành chính.

Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định công chức, viên chức 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 thủ tục hành chính và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025.

- Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến tại Công Dịch vụ công quốc gia: ngay sau khi nhận được thông báo từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại TTPVHCC có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

+ 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;

+ Nếu 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 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025;

+ Công chức, viên chức tại TTPVHCC 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 thủ tục hành chính 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 Công Dịch vụ công quốc gia.

- Trường hợp thủ tục hành chính 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, công chức, viên chức tiếp nhận tại TTPVHCC 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 thủ tục hành chính; 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.

c) Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, công chức, viên chức tại TTPVHCC chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

- 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 thủ tục hành chính tỉnh.

- 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 thủ tục hành chính 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 18/12/2021 của Thủ tướng Chính phủ về Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước.

2. Giải quyết thủ tục hành chính

- Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Công chức, viên chức kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà TTPVHCC 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 thủ tục hành chính 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.

- Đối với thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, 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 thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ

quan giải quyết thủ tục hành chính 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 TTPVHCC. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

- Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính 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

+ 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 thủ tục hành chính. Trường hợp cần có sự tham gia của tổ chức, cá nhân để phục vụ việc thẩm tra, xác minh, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính 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;

+ 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 thủ tục hành chính 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;

+ 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 người đứng đầu TTPVHCC đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý theo quy định;

+ 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 thủ tục hành chính, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ cho TTPVHCC kèm theo thông báo bằng văn bản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. 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, công chức, viên chức TTPVHCC thực hiện đóng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

- 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 TTPVHCC 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, TTPVHCC điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, 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).

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

a) Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan không cùng cấp hành chính

- Công chức, viên chức tại TTPVHCC tiếp nhận theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ, 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 thủ tục hành chính 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 không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ.

- Cơ quan có thẩm quyền xử lý hồ sơ theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ và chuyển kết quả giải quyết đến TTPVHCC để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả.

b) Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan cùng cấp hành chính

- Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, công chức, viên chức tại TTPVHCC 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 thủ tục hành chính.

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 thủ tục hành chính cho TTPVHCC 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 thủ tục hành chính;

- Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, công chức, viên chức tại TTPVHCC 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 TTPVHCC 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 thủ tục hành chính.

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

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

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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.

- Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên TTPVHCC trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

- Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được TTPVHCC 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.

- Việc lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật về dữ liệu.

5. Thu phí và lệ phí: TTPVHCC, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã phối hợp Kho bạc nhà nước khu vực và các cơ quan có chức năng tổ chức thu phí và lệ phí theo quy định.

Điều 9. Chế độ hợp, báo cáo của TTPVHCC

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

2. Định kỳ hàng tháng, TTPVHCC họp để đánh giá kết quả hoạt động. Định kỳ 06 tháng, năm họp kiểm điểm công tác của từng công chức làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hàng năm.

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

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

Điều 10. Mối quan hệ công tác giữa TTPVHCC với các cơ quan, đơn vị có liên quan

1. TTPVHCC quan hệ với các cơ quan, đơn vị theo nguyên tắc phối hợp. Khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của TTPVHCC nhưng có liên quan đến các cơ quan, đơn vị thì phải trao đổi ý kiến bằng văn bản đối với các cơ quan, đơn vị đó.

2. Giám đốc TTPVHCC (hoặc ủy quyền cho Phó Giám đốc) báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của TTPVHCC.

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

Điều 11. Trách nhiệm của cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã và đơn vị cử viên chức đến làm việc tại TTPVHCC

1. Cử công chức, viên chức đến công tác tại TTPVHCC đáp ứng các tiêu chuẩn: 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; có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao; có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuần mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại TTPVHCC.

3. Thực hiện các nhiệm vụ trong công tác kiểm soát thủ tục hành chính: Rà soát, đề xuất đơn giản hóa thủ tục hành chính, thủ tục hành chính nội bộ (nếu

có); xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp (qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, Tổng đài Dịch vụ công (0251.1022)).

4. Chỉ đạo, quán triệt công chức, viên chức thuộc quyền quản lý làm việc tại TTPVHCC thực hiện hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trước khi tiếp nhận theo nguyên tắc hướng dẫn một lần đầy đủ, chính xác; không tự ý yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung các hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định đối với các thủ tục hành chính đã được Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Nai công bố công khai theo quy định. Thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính và thu phí, lệ phí (nếu có) đảm bảo quy trình theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

5. Giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định (bao gồm việc theo dõi, giám sát, đôn đốc, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết đối với hồ sơ giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính được tiếp nhận theo hình thức trực tiếp).

6. Chủ động thông báo bằng văn bản đến TTPVHCC về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

7. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại TTPVHCC.

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

9. Thống nhất với TTPVHCC về số lượng, danh sách công chức, viên chức được cử đến làm việc; xây dựng và triển khai phương án bố trí nhân sự dự phòng hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc thẩm quyền quản lý của TTPVHCC để bảo đảm việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ được thực hiện liên tục, không bị gián đoạn trong trường hợp nhân sự được cử vắng mặt vì lý do nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác hoặc có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hồ sơ phát sinh. Trường hợp công chức, viên chức được cử không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp, cơ quan chủ trì có trách nhiệm cử người khác thay thế theo đề nghị của TTPVHCC.

10. Hàng tháng, quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính, các nghĩa vụ tài chính khác được thu tại TTPVHCC (nếu có).

11. Phối hợp với Giám đốc TTPVHCC đánh giá, nhận xét công chức, viên chức về quá trình công tác tại TTPVHCC theo quy định.

12. Thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo tính khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật trong việc đánh giá và công bố kết quả đánh giá.

Điều 12. Khen thưởng, kỷ luật

1. Khen thưởng: TTPVHCC xây dựng tiêu chuẩn đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ; Kết quả đánh giá sẽ là cơ sở đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

2. Kỷ luật: Công chức, viên chức được bố trí đến làm việc tại TTPVHCC và công chức thuộc TTPVHCC 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 13. Điều khoản thi hành

1. Giám đốc TTPVHCC, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã, đơn vị cử công chức, viên chức làm việc tại TTPVHCC và các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

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