

Số: /QĐ-UBND

Điện Biên, ngày tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động
của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Điện Biên

CHÁNH VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

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

Căn cứ Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

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, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ các Quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh: số 1300/QĐ-UBND ngày 25 tháng 6 năm 2025 về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Điện Biên thuộc Văn phòng UBND tỉnh Điện Biên; số 1396/QĐ-UBND ngày 30 tháng 6 năm 2025 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Điện Biên;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Điện Biên.

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 Điện Biên.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Như Điều 3;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- UBND các xã, phường thuộc Tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC.

CHÁNH VĂN PHÒNG

Nguyễn Ngọc Thế

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Điện Biên
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 7 năm 2025
của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng**

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Điện Biên (sau đây gọi tắt là Trung tâm); nguyên tắc, chế độ làm việc và trách nhiệm của lãnh đạo, công chức, viên chức, người lao động trong việc thực hiện nhiệm vụ, chức trách được giao tại 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 thủ tục hành chính tại Trung tâm

2. Đối tượng áp dụng: Lãnh đạo Trung tâm; công chức, viên chức, người lao động (sau đây gọi tắt là công chức, viên chức) làm việc tại Trung tâm; các tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); các cơ quan, đơn vị và công chức, viên chức có trách nhiệm giải quyết TTHC thực hiện tại Trung tâm.

Điều 2. Nguyên tắc làm việc

1. Trung tâm là đầu mối tập trung để thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định, giải quyết và trả kết quả TTHC thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị đối với tổ chức và cá nhân.

2. Việc giải quyết TTHC tại Trung tâm phải bảo đảm kịp thời, thuận tiện, đúng pháp luật; công khai, minh bạch, khách quan, bình đẳng và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị liên quan, đảm bảo theo đúng quy trình; các quy trình giải quyết TTHC được điện tử hóa hiện đại theo hướng đơn giản hóa, lưu giữ sử dụng chung các dữ liệu, tích hợp kết nối liên thông với các cơ sở dữ liệu có liên quan, đảm bảo giải quyết trực tuyến TTHC trên Cổng Dịch vụ công.

3. Quá trình giải quyết TTHC được đôn đốc, kiểm tra, giám sát, theo dõi, đánh giá thường xuyên, khách quan thông qua nhiều phương thức, trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia, giám sát của tổ chức, cá nhân, không làm phát sinh chi phí ngoài quy định; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của công chức, viên chức và cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC, đảm bảo các tổ chức, cá

nhân có nhu cầu giải quyết TTHC chỉ đến nộp hồ sơ và nhận kết quả tại một địa chỉ là Trung tâm; các cơ quan chức năng không được tiếp nhận hồ sơ tại cơ quan, đơn vị đối với các TTHC đã quy định tiếp nhận tại Trung tâm.

4. Trung tâm quan hệ với các cơ quan, đơn vị theo nguyên tắc phối hợp, khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Trung tâm nhưng có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị khác, Trung tâm có trách nhiệm chủ động trao đổi, thống nhất phương án xử lý, bảo đảm đúng quy định và không làm ảnh hưởng đến quyền lợi của tổ chức, cá nhân.

5. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm, công chức, viên chức phải 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 hoặc có các hành vi vi phạm khác, đúng phương châm “*Thủ tục công khai - Phục vụ tận tâm - Kết quả đúng hẹn*”.

Điều 3. Chế độ làm việc

1. Việc quản lý, điều hành công việc hằng ngày tại Trung tâm thực hiện theo chế độ Thủ trưởng.

2. Công chức, viên chức được phân công nhận nhiệm vụ tại Trung tâm phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao.

3. Đối với các văn bản thuộc thẩm quyền tham mưu của Trung tâm thực hiện theo Quy chế làm việc của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Thời gian làm việc

a) Trung tâm làm việc theo giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần (trừ ngày nghỉ theo quy định).

b) Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC thực hiện theo quy định về thời gian làm việc giờ hành chính của công chức, viên chức do cấp có thẩm quyền quyết định:

- Thời gian làm việc: Buổi sáng: Từ 7h00' đến 11h30';

Buổi chiều: Từ 13h30' đến 17h00'.

- Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

Buổi sáng: Từ 7h30' đến 11h00';

Buổi chiều: Từ 14h00' đến 16h30'.

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

d) Tổ chức làm việc vào ngày nghỉ để tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC (nếu có) được thực hiện theo quy định của cơ quan, cấp có thẩm quyền.

5. Trong giờ làm việc, công chức, viên chức của Trung tâm mặc đồng phục (nếu có); đeo thẻ công chức, viên chức để thuận tiện trong giao dịch công tác; trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng quy định về văn hóa giao tiếp ở công sở.

6. 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.

Chương II

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN, TRÁCH NHIỆM CỦA GIÁM ĐỐC, PHÓ GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM

Điều 4. Giám đốc Trung tâm

Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ và theo quy định tại Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Điện Biên với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho tổ chức và cá nhân, cụ thể:

1. 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.

2. 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 sở, ngành tại Trung tâm.

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

4. Giao nhiệm vụ cho cấp phó, công chức, viên chức 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.

5. Phối hợp với sở, ngành cử công chức, viên chức xem xét, xử lý hành vi vi phạm của 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 công chức, viên chức được biết.

6. Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC điều động hoặc rút công chức 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.

7. Giám đốc Trung tâm được phân cấp, ủy quyền 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.

8. Công khai tại trụ sở thông tin gồm 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 công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.

9. 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, công chức, viên chức xảy ra tại Trung tâm.

10. Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho công chức, viên chức, tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tại trụ sở Trung tâm.

11. 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 tiếp nhận, giải quyết TTHC đảm bảo yêu cầu theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 5. Phó Giám đốc Trung tâm

1. Giúp Giám đốc Trung tâm trực tiếp điều hành công việc thường xuyên tại Trung tâm, thực hiện nhiệm vụ theo sự phân công, chịu trách nhiệm trước pháp luật và Giám đốc Trung tâm về lĩnh vực được phân công phụ trách.

2. Chấp hành nghiêm quy chế, quy định của Trung tâm và các quy định của pháp luật hiện hành. Theo dõi, đôn đốc các nội dung công việc của Trung tâm được Giám đốc Trung tâm phân công. Thừa ủy quyền điều hành hoạt động của Trung tâm khi Giám đốc Trung tâm vắng mặt.

3. Ký các văn bản khi được Giám đốc Trung tâm ủy quyền.

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

Điều 6. Nhiệm vụ, quyền hạn của công chức, viên chức và nhân viên chuyên trách tại Trung tâm

1. Thực hiện nhiệm vụ do Giám đốc Trung tâm phân công.
2. Chấp hành nghiêm quy chế, quy định của Trung tâm và các quy định của pháp luật hiện hành.
3. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được phân công luôn chủ động, sáng tạo, linh hoạt để đảm bảo tốt chức trách nhiệm vụ được giao. Kịp thời mạnh dạn đề xuất các giải pháp để nâng cao chất lượng hiệu quả hoạt động của Trung tâm.
4. Được cung cấp thông tin liên quan đến hoạt động công vụ, hoạt động được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ. Được bảo đảm các trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Đối với công chức, viên chức được các sở, ngành cử đến làm việc tại Trung tâm

1. Chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước lãnh đạo cơ quan quản lý trực tiếp và lãnh đạo Trung tâm về việc giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân. Thực hiện nhiệm vụ tư vấn, hướng dẫn tiếp nhận hồ sơ đầy đủ, rõ ràng, chính xác, dễ hiểu, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy trình quy định và trả kết quả đúng thời hạn quy định.
2. Chấp hành nghiêm chỉnh quy chế, quy định của Trung tâm và các quy định của pháp luật hiện hành. Thường trực làm việc tại Trung tâm theo thời gian quy định tại khoản 4 Điều 3 Quy chế này; trường hợp do yếu tố khách quan từ cơ quan, đơn vị hoặc nghỉ việc riêng từ $\frac{1}{2}$ ngày trở lên phải có giấy đề xuất xin nghỉ và có xác nhận của cơ quan chủ quản (sở, ngành), có ý kiến ghi rõ cử công chức, viên chức đến Trung tâm làm việc thay thế và được sự đồng ý của Giám đốc Trung tâm mới được nghỉ.
3. Được bảo đảm các trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật. Được cung cấp thông tin liên quan đến hoạt động công vụ, hoạt động được giao, được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ. Được cơ quan chủ quản trang bị đồng phục và thanh toán các chế độ phụ cấp hành tháng (nếu có) theo quy định.

Chương III **MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC**

Điều 8. Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và sự quản lý, điều hành trực tiếp của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm báo cáo Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình và kết quả 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, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về các lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

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

Điều 9. Đối với các sở, ngành

1. Trung tâm có mối quan hệ với sở, ngành theo nguyên tắc phối hợp. Khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Trung tâm nhưng có liên quan đến các cơ quan, đơn vị thì Trung tâm phải trao đổi ý kiến bằng hình thức phù hợp (bằng văn bản, điện thoại, email hoặc trực tiếp) đối với các cơ quan, đơn vị đó.

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

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Chế độ họp, đánh giá, báo cáo

1. Định kỳ vào ngày 21 hàng tháng (hoặc ngày làm việc ngay sau ngày 21 hàng tháng), Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm tổng kê tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC và các vấn đề liên quan (từ ngày 21 tháng trước đến ngày 20 tháng báo cáo), báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và thông báo về cơ quan, đơn vị có TTHC giải quyết tại Trung tâm. Khi cá nhân, cơ quan có thẩm quyền có yêu cầu đột xuất cung cấp thông tin về tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC, Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm báo cáo, cung cấp đầy đủ, kịp thời.

2. Định kỳ hằng tháng, Trung tâm họp công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm để đánh giá kết quả hoạt động, kiểm điểm công tác. Kết quả công tác hằng tháng của từng công chức, viên chức là căn cứ để đánh giá, nhận xét năm.

3. Định kỳ 6 tháng, năm (hoặc đột xuất trong trường hợp cần thiết), Trung tâm 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.

Điều 11. Khen thưởng, kỷ luật

1. Trung tâm đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức tại Trung tâm. Kết quả đánh giá sẽ là cơ sở để đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng. Công chức, viên chức có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm là một trong những tiêu chuẩn để xét khen thưởng theo quy định.

2. Công chức, viên chức được 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 12. Tổ chức thực hiện

Giám đốc Trung tâm; công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm; các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, có khó khăn vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để tổng hợp, báo cáo Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.
