

**NỘI QUY
LÀM VIỆC CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG XÃ
CUỜ ĐĂNG TRONG VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /8/2026
Của Ủy ban nhân dân xã Cuờ Đăng)*

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

1. Nội quy này quy định thời gian làm việc; trách nhiệm, kỷ luật, văn hóa giao tiếp của người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Cuờ Đăng; quyền, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính; trật tự, an toàn và việc tổ chức thực hiện tại Trung tâm.

2. Nội quy này áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ làm việc tại Trung tâm và cơ quan, tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác, thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Điều 2. Thời gian làm việc, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

1. Trung tâm làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần, trừ ngày nghỉ lễ, tết và các ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật hoặc thông báo của cơ quan có thẩm quyền.

2. Thời gian làm việc:

- a) Buổi sáng: từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;
- b) Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút.

3. Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tiếp:

- a) Buổi sáng: từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút;
- b) Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

4. Khoảng thời gian còn lại trong mỗi buổi làm việc được sử dụng để hoàn thiện việc số hóa, cập nhật, chuyển giao, đối soát hồ sơ; sắp xếp tài liệu và thực hiện

các nhiệm vụ chuyên môn khác. Trường hợp cần điều chỉnh thời gian làm việc, tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả, Trung tâm thực hiện theo quyết định, chỉ đạo của cơ quan có thẩm quyền và thông báo công khai để tổ chức, cá nhân biết.

Điều 3. Trách nhiệm của người làm việc tại Trung tâm

1. Thực hiện nghiêm quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ đã được sửa đổi, bổ sung; Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ; Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm, Nội quy này và các quy định pháp luật có liên quan.

2. Có mặt đúng giờ, làm việc đúng vị trí và nhiệm vụ được phân công; không tự ý rời vị trí, làm việc riêng hoặc gây gián đoạn việc phục vụ tổ chức, cá nhân. Trường hợp vắng mặt phải báo cáo và thực hiện theo phân công của người có thẩm quyền.

3. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác, dễ hiểu. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hoặc chưa hợp lệ, phải lập Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo mẫu; việc yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện một lần theo quy định.

4. Không yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp giấy tờ, tài liệu hoặc thực hiện nội dung ngoài quy định; không 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, đã được kết nối, chia sẻ, trừ trường hợp pháp luật cho phép để xác minh, thẩm tra tính xác thực.

5. Tiếp nhận, kiểm tra, số hóa, cập nhật, chuyển hồ sơ; theo dõi, đôn đốc việc giải quyết và trả kết quả theo đúng quy trình, thẩm quyền, trình tự và thời hạn. Trường hợp từ chối tiếp nhận hoặc giải quyết hồ sơ phải thông báo, nêu rõ lý do bằng biểu mẫu theo quy định.

6. Bảo đảm bí mật nhà nước, an toàn thông tin, an ninh mạng và bảo vệ dữ liệu cá nhân; không tiết lộ, sao chép, sử dụng trái phép thông tin, hồ sơ, tài liệu của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để vụ lợi.

7. Thu phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác, nếu có, đúng mức, đúng đối tượng, đúng phương thức; lập, giao chứng từ và thực hiện đối soát, nộp, quản lý theo quy định.

8. Chủ động phối hợp, hỗ trợ trong giải quyết công việc; không cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, kéo dài thời gian, đùn đẩy trách nhiệm hoặc có hành vi tiêu cực. Kịp thời báo cáo người có thẩm quyền đối với hồ sơ có vướng mắc, có nguy cơ trễ hạn hoặc phát sinh tình huống vượt thẩm quyền.

9. 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; giao tiếp lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực. Thực hiện “4 xin, 4 luôn”: xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

10. Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính và quy định về văn hóa công sở; không hút thuốc, sử dụng rượu, bia, chất kích thích trong giờ làm việc hoặc đến làm việc trong tình trạng bị ảnh hưởng bởi rượu, bia, chất kích thích.

11. Giữ gìn vệ sinh, trật tự; bảo vệ tài sản công, hồ sơ và trang thiết bị; thực hiện quy định về phòng cháy, chữa cháy, an toàn điện, tiết kiệm điện, nước, văn phòng phẩm; sắp xếp hồ sơ, tài liệu gọn gàng, khoa học.

Điều 4. Quyền của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Được hướng dẫn lập hồ sơ, nộp hồ sơ; được cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo quy định.

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

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

4. Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, nhân viên khi có căn cứ cho rằng việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan.

5. Thực hiện các quyền khác theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp, chính xác, trung thực của giấy tờ, tài liệu có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính.

2. Khi nhận trực tiếp kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm, tổ chức, cá nhân phải xuất trình Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Trường hợp làm mất giấy này, người nhận kết quả phải xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy tờ hợp pháp có liên quan và cung cấp đầy đủ thông tin về hồ sơ để được kiểm tra, hỗ trợ theo quy định.

3. Trường hợp nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả theo ủy quyền, người được ủy quyền phải xuất trình văn bản ủy quyền hợp pháp và giấy tờ tùy thân theo quy định.

4. Chấp hành đầy đủ quy định về giải quyết thủ tục hành chính và Nội quy của Trung tâm; nộp đầy đủ phí, lệ phí và thực hiện các nghĩa vụ tài chính khác, nếu có, theo quy định.

5. Chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu thực hiện một trong các hành vi sau:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt hoặc sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Cản trở việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

c) Sử dụng thủ đoạn gian dối, đưa hối lộ hoặc thực hiện hành vi tiêu cực khác đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, nhân viên trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

d) Vu khống; cố ý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo sai sự thật, không có căn cứ; mạo danh người khác để phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, nhân viên hoặc cơ quan có thẩm quyền;

đ) Xúc phạm uy tín của cơ quan có thẩm quyền; xúc phạm danh dự, nhân phẩm; dùng vũ lực hoặc đe dọa dùng vũ lực đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, nhân viên trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật hoặc không đúng thực tế đối với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, nhân viên và cơ quan có thẩm quyền;

g) Thực hiện các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Trật tự, an toàn và văn minh tại Trung tâm

1. Cơ quan, tổ chức, cá nhân đến Trung tâm thực hiện giao dịch theo thứ tự, theo hướng dẫn của người làm việc tại Trung tâm; giữ thái độ lịch sự, tôn trọng, không gây mất trật tự, cản trở hoạt động chung hoặc làm ảnh hưởng đến người khác.

2. Không mang vào Trung tâm vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ, chất dễ cháy, chất độc hại, hàng cấm hoặc vật dụng có khả năng gây mất an toàn, trừ trường hợp được cơ quan có thẩm quyền cho phép theo quy định của pháp luật.

3. Không hút thuốc; không sử dụng rượu, bia, chất kích thích; không xả rác, gây tiếng ồn lớn hoặc thực hiện hành vi làm mất vệ sinh, mỹ quan trong khuôn viên Trung tâm.

4. Giữ gìn tài sản công; không tự ý di chuyển, sử dụng trang thiết bị, truy cập khu vực nghiệp vụ hoặc tiếp cận, sao chép, phát tán hồ sơ, dữ liệu của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác.

5. Chấp hành hướng dẫn về phòng cháy, chữa cháy, thoát nạn, an ninh, an toàn và các biện pháp xử lý tình huống khẩn cấp tại Trung tâm.

Điều 7. Tổ chức thực hiện

1. Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm niêm yết công khai, phổ biến, hướng dẫn, kiểm tra và đôn đốc việc chấp hành Nội quy; tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị và hành vi vi phạm theo quy định.

2. Người làm việc tại Trung tâm và cơ quan, tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác, thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm nghiêm túc chấp hành Nội quy này. Trường hợp vi phạm, tùy theo tính chất, mức độ, người vi phạm bị nhắc nhở, yêu cầu chấm dứt hành vi hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh với Giám đốc Trung tâm hoặc qua kênh phản ánh, kiến nghị được niêm yết công khai tại Trung tâm để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định./.