ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ TẠ AN KHƯƠNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 828 /QĐ-UBND	*Xã Tạ An Khương, ngày 27 tháng 10 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tổ chức hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Tạ An Khương

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TẠ AN KHƯƠNG

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

Căn cứ 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, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP;

Căn cứ Thông tư số 13/2026/TT-BTP ngày 30/9/2026 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp hướng dẫn thi hành một số nội dung 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 Quyết định số 01/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban nhân dân xã về việc triển khai Nghị quyết của Hội đồng nhân dân xã thành lập các cơ quan chuyên môn và tương đương thuộc Ủy ban nhân dân xã Tạ An Khương;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tại Tờ trình số 20/TTr-TTPVHCC ngày 19/10/2026.

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 Tạ An Khương.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 19/QĐ-UBND ngày 15 tháng 7 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Tạ An Khương về việc ban hành Quy chế tổ chức hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Tạ An Khương.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- TT Đảng ủy,
- TT HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- Ủy ban MTTQVN xã;
- Các cơ quan, ban, ngành đoàn thể xã;
- Các đơn vị sự nghiệp thuộc UBND xã;
- Trưởng ấp các ấp;
- Trang Thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Châu Hồng Nhung

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ TẠ AN KHƯƠNG

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

QUY CHẾ
Tổ chức hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Tạ An Khương

(Kèm theo Quyết định số 828 /QĐ-UBND ngày 27 tháng 10 năm 2026 của Ủy ban nhân dân xã Tạ An Khương)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc, thời gian phục vụ, tổ chức và phân công trách nhiệm, quy trình phối hợp, quản lý hồ sơ, xử lý hồ sơ quá hạn, quản lý và vận hành trang thiết bị, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, đánh giá chất lượng phục vụ, bảo đảm an ninh mạng và bí mật nhà nước trong hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Tạ An Khương (sau đây gọi là Trung tâm).

Quy chế cũng quy định trách nhiệm phối hợp của các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị, cá nhân và tổ chức có liên quan trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính (TTHC) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Trung tâm; cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ được bố trí làm việc hoặc hỗ trợ tại Trung tâm.

2. Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã; cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc; cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC hoặc phối hợp giải quyết TTHC.

3. Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC và cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động

1. Tuân thủ quy định pháp luật về cơ chế một cửa, một cửa liên thông; bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, đúng thẩm quyền, đúng trình tự và thời hạn; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo chất lượng phục vụ.

2. Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu, hỗ trợ trực tiếp để tổ chức, cá nhân có thể chủ động thực hiện TTHC; không gây phiền hà, không yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có thể khai thác hợp pháp từ cơ sở dữ liệu được kết nối, chia sẻ.

3. Hồ sơ tiếp nhận bằng các phương thức khác nhau phải được quản lý, theo dõi thống nhất trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Việc số hóa, khai thác và

tái sử dụng dữ liệu không làm thay đổi thành phần hồ sơ, trình tự, thời hạn, thẩm quyền giải quyết hoặc điều kiện do pháp luật quy định.

4. Trung tâm là đầu mối hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, chuyển hồ sơ, theo dõi, đôn đốc và trả kết quả; không thay cơ quan, người có thẩm quyền quyết định nội dung giải quyết TTHC.

5. Việc phối hợp giữa Trung tâm và các cơ quan, đơn vị bảo đảm rõ người, rõ việc, rõ thời hạn, rõ trách nhiệm; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, ký số, giám sát tiến độ và đánh giá chất lượng phục vụ.

Điều 4. Thời gian phục vụ và bố trí khu vực làm việc

1. Trung tâm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trong các ngày làm việc theo quy định. Thời gian phục vụ cụ thể được niêm yết công khai tại trụ sở và trên các kênh thông tin chính thức của xã.

2. Trung tâm bố trí phù hợp các khu vực: cung cấp thông tin và tra cứu TTHC; hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến, định danh và xác thực điện tử, số hóa hồ sơ; tiếp nhận và trả kết quả; khu vực chờ; khu vực đặt thiết bị; khu vực cung cấp dịch vụ hỗ trợ khi có điều kiện.

3. Căn cứ điều kiện thực tế, ưu tiên bố trí quầy hướng dẫn hoặc hỗ trợ phù hợp cho người cao tuổi, người khuyết tật, phụ nữ mang thai và người gặp khó khăn khi tiếp cận công nghệ.

4. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ sau 15 giờ, việc chuyển hồ sơ được thực hiện theo quy định pháp luật và quy trình trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; bảo đảm không làm sai lệch thời điểm tiếp nhận và thời hạn giải quyết.

Điều 5. Những hành vi không được làm

Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, nhân viên cung ứng dịch vụ và tổ chức, cá nhân tham gia giải quyết TTHC không được thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung và pháp luật có liên quan; không được gây phiền hà, sách nhiễu, yêu cầu thêm giấy tờ ngoài quy định, tự ý giữ hồ sơ, tiết lộ thông tin, dữ liệu cá nhân, can thiệp trái phép vào hệ thống hoặc lợi dụng việc hỗ trợ để thực hiện thay nội dung kê khai trái ý chí của người nộp hồ sơ.

Điều 6. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân

1. Được hướng dẫn, tra cứu thông tin TTHC; được nhận giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả hoặc thông báo điện tử theo quy định; được biết tình trạng, tiến độ giải quyết; được nhận kết quả, phản ánh, kiến nghị và đánh giá chất lượng phục vụ.

2. Cung cấp thông tin trung thực, đầy đủ khi pháp luật yêu cầu; chịu trách nhiệm về nội dung kê khai, hồ sơ và việc sử dụng tài khoản định danh điện tử; thực hiện nghĩa vụ tài chính theo quy định; chấp hành nội quy tại Trung tâm.

3. Khi được hỗ trợ sử dụng dịch vụ công trực tuyến hoặc thiết bị tự phục vụ, tổ chức, cá nhân tự quyết định và chịu trách nhiệm về nội dung hồ sơ, thông tin kê khai. Việc hỗ trợ phải bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Chương II
TỔ CHỨC, NHIỆM VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM

Điều 7. Tổ chức và nhân sự làm việc tại Trung tâm

1. Giám đốc Trung tâm căn cứ số lượng hồ sơ, lĩnh vực TTHC, thời gian phục vụ và yêu cầu thực tế để đề xuất nhu cầu nhân sự; phương án nhân sự phải thể hiện nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể và thời gian dự kiến.

2. Trên cơ sở đề xuất của Giám đốc Trung tâm, các phòng chuyên môn cấp xã hoặc cơ quan, đơn vị cấp tỉnh có tổ chức chi nhánh tại địa phương cử nhân sự, danh sách dự phòng đến làm việc tại Trung tâm. Giám đốc Trung tâm phê duyệt danh sách nhân sự hoặc thay đổi nhân sự được cử đến làm việc theo quy định tại Thông tư số 13/2026/TT-BTP.

3. Nhân sự được bố trí phải đáp ứng tiêu chuẩn theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung và quy định có liên quan. Nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ làm việc theo hợp đồng và phạm vi nhiệm vụ được giao.

4. Nhân sự làm việc tại Trung tâm phải được tập huấn về quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC; kỹ năng hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả; số hóa hồ sơ; khai thác, sử dụng dữ liệu; sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; văn hóa công vụ, giao tiếp và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp; an toàn thông tin và các nội dung phù hợp nhiệm vụ.

Điều 8. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm

1. Công khai, hướng dẫn tra cứu TTHC, thành phần hồ sơ, trình tự, thời hạn, phí, lệ phí và phương thức thực hiện; tiếp nhận hồ sơ theo thẩm quyền và phạm vi được công bố.

2. Kiểm tra tính đầy đủ của hồ sơ; hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hoặc từ chối tiếp nhận theo đúng căn cứ và biểu mẫu quy định; số hóa hồ sơ, cập nhật dữ liệu và cấp giấy tiếp nhận, hẹn trả kết quả.

3. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền; theo dõi, giám sát, đôn đốc tiến độ; tiếp nhận kết quả, thực hiện trả kết quả theo phương thức hợp lệ; cập nhật đầy đủ trạng thái hồ sơ trên hệ thống.

4. Kiểm tra các thông báo yêu cầu bổ sung, từ chối, xin lỗi và gia hạn, dừng giải quyết hồ sơ do cơ quan giải quyết gửi đến; nếu phát hiện nội dung không đúng quy định thì trao đổi, yêu cầu rà soát, xử lý và báo cáo người có thẩm quyền.

5. Tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị; tổng hợp tình hình, số liệu, nguyên nhân hồ sơ quá hạn, vướng mắc về quy trình, dữ liệu, hệ thống và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ.

6. Quản lý trang thiết bị, tài khoản, con dấu (nếu được giao), văn bản, hồ sơ và tài sản thuộc phạm vi quản lý; thực hiện nhiệm vụ khác do UBND xã, Chủ tịch UBND xã giao.

Điều 9. Trách nhiệm của Giám đốc Trung tâm

1. Tổ chức, điều hành hoạt động hằng ngày; phân công nhiệm vụ, kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính và chất lượng phục vụ; bảo đảm Trung tâm hoạt động liên tục, không để gián đoạn việc tiếp nhận, trả kết quả.

2. Đề xuất phương án nhân sự, nhân sự dự phòng; phê duyệt danh sách nhân sự được cử đến làm việc theo thẩm quyền; phối hợp đánh giá, đề xuất thay thế nhân sự không đáp ứng yêu cầu.

3. Theo dõi hồ sơ sắp đến hạn, quá hạn; yêu cầu cơ quan giải quyết nêu rõ lý do, biện pháp khắc phục; báo cáo UBND xã, Chủ tịch UBND xã đối với vụ việc vượt thẩm quyền hoặc có dấu hiệu vi phạm.

4. Chỉ đạo bảo vệ dữ liệu cá nhân, bí mật nhà nước, an toàn thông tin; quản lý việc sử dụng tài khoản và thiết bị; tổ chức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và đánh giá sự hài lòng.

5. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất; chịu trách nhiệm trước UBND xã, Chủ tịch UBND xã và pháp luật về hoạt động thuộc phạm vi được giao.

Điều 10. Trách nhiệm của công chức, viên chức và nhân viên tại Trung tâm

1. Thực hiện đúng quy trình, hướng dẫn chính xác, đầy đủ, dễ hiểu; giao tiếp chuẩn mực, tôn trọng tổ chức, cá nhân; chủ động hỗ trợ người chưa thành thạo công nghệ, đồng thời bảo đảm người nộp hồ sơ tự quyết định nội dung kê khai.

2. Kiểm tra, tiếp nhận, số hóa, cập nhật và chuyển hồ sơ đúng quy định; không tự đặt thêm thành phần hồ sơ, không yêu cầu kê khai lại dữ liệu đã có thể khai thác hợp pháp.

3. Theo dõi tiến độ hồ sơ được phân công; kịp thời báo cáo vướng mắc, lỗi hệ thống, nguy cơ quá hạn hoặc hành vi vi phạm; không tự ý sửa dữ liệu, chia sẻ tài khoản hoặc cung cấp thông tin hồ sơ cho người không có thẩm quyền.

4. Chấp hành nội quy, giờ làm việc, quy định bảo mật, an toàn thông tin và các nhiệm vụ khác do người có thẩm quyền phân công.

Điều 11. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị cử nhân sự và cơ quan giải quyết TTHC

1. Cử nhân sự đáp ứng tiêu chuẩn, có chuyên môn phù hợp và nhân sự dự phòng; bảo đảm nhân sự được tập huấn và thực hiện đúng nhiệm vụ, thời gian được phân công.

2. Chịu trách nhiệm về nội dung, thẩm quyền và thời hạn giải quyết TTHC; cập nhật đầy đủ tiến độ, kết quả, lý do yêu cầu bổ sung, từ chối, xin lỗi gia hạn hoặc dừng giải quyết trên hệ thống theo quy định.

3. Phối hợp với Trung tâm trong bàn giao hồ sơ giấy, kết quả giấy khi phát sinh; đối với hồ sơ điện tử, thực hiện luân chuyển, xử lý, ký số và lưu trữ trên hệ thống theo quy định, hạn chế việc lập lại sổ sách khi hệ thống đã ghi nhận đầy đủ.

4. Chủ động rà soát TTHC thuộc ngành, lĩnh vực; kịp thời đề xuất cập nhật, công khai danh mục, quy trình nội bộ và quy trình điện tử khi có thay đổi; phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị và hồ sơ quá hạn.

5. Cơ quan ngành dọc bố trí nhân sự tại Trung tâm theo quy định pháp luật và hướng dẫn tại Thông tư số 13/2026/TT-BTP.

Chương III
QUY TRÌNH PHỐI HỢP VÀ QUẢN LÝ HỒ SƠ

Điều 12. Hướng dẫn, tiếp nhận và số hóa hồ sơ

1. Tổ chức, cá nhân được hướng dẫn tra cứu thông tin trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tại Trung tâm hoặc qua kênh thông tin chính thức. Trung tâm công khai hồ sơ mẫu đối với TTHC có thành phần hồ sơ phức tạp hoặc phát sinh thường xuyên; phối hợp công khai video hướng dẫn khi phù hợp.

2. Việc tiếp nhận hồ sơ thực hiện theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung và biểu mẫu tại Thông tư số 13/2026/TT-BTP. Hồ sơ đủ điều kiện được cập nhật trên hệ thống, cấp giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả; hồ sơ chưa đầy đủ được hướng dẫn bổ sung một lần đầy đủ, rõ ràng theo quy định; hồ sơ không thuộc trường hợp tiếp nhận thì thực hiện từ chối bằng văn bản/biểu mẫu phù hợp, nêu rõ lý do.

3. Hồ sơ giấy được số hóa theo quy định, bảo đảm đầy đủ, chính xác, dễ tra cứu; hồ sơ điện tử được ký số, luân chuyển và lưu trữ trên hệ thống. Việc số hóa không được làm thay đổi giá trị pháp lý của tài liệu hoặc phát sinh yêu cầu hồ sơ trái quy định.

4. Đối với hồ sơ tiếp nhận sau 15 giờ, Trung tâm chuyển hồ sơ điện tử trong ngày hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo theo quy định. Hồ sơ giấy phải chuyển theo thời hạn, phương thức được pháp luật và quy trình nghiệp vụ quy định.

Điều 13. Chuyển hồ sơ, phối hợp và giải quyết TTHC

1. Trung tâm chuyển hồ sơ điện tử đến đúng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; việc bàn giao hồ sơ giấy chỉ thực hiện khi pháp luật yêu cầu hoặc hồ sơ chưa thể số hóa, kèm thông tin theo dõi phù hợp.

2. Cơ quan giải quyết tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ, xác nhận thời điểm nhận đủ hồ sơ theo quy định; thực hiện thẩm định, xử lý, trình ký, ký số và trả kết quả đúng trình tự, thời hạn. Mỗi bước xử lý phải được cập nhật trạng thái, người/bộ phận chịu trách nhiệm và thời gian thực hiện trên hệ thống.

3. Đối với TTHC liên thông, cơ quan chủ trì có trách nhiệm điều phối, chuyển hồ sơ đến cơ quan phối hợp và theo dõi tiến độ; các cơ quan phối hợp xử lý trong thời hạn được giao, không yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp lại giấy tờ đã có trong hồ sơ hoặc dữ liệu dùng chung.

4. Khi có vướng mắc về thẩm quyền, thành phần hồ sơ, dữ liệu hoặc kỹ thuật, cơ quan phát hiện phải thông báo kịp thời cho Trung tâm và cơ quan liên

quan để phối hợp xử lý; không để việc trao đổi nội bộ làm kéo dài thời hạn giải quyết.

Điều 14. Khai thác, tái sử dụng dữ liệu và quy trình điện tử

1. Trung tâm và cơ quan giải quyết chủ động khai thác dữ liệu từ cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và hệ thống thông tin hợp pháp đã được kết nối, chia sẻ để thay thế giấy tờ, thông tin tương ứng trong thành phần hồ sơ khi đủ điều kiện.

2. Không yêu cầu tổ chức, cá nhân kê khai, nộp lại thông tin, giấy tờ đã có thể khai thác hợp pháp. Chỉ yêu cầu bổ sung hoặc xác nhận khi dữ liệu chưa có, chưa đầy đủ, không chính xác, không khai thác được hoặc pháp luật quy định phải cung cấp.

3. Việc khai thác, tái sử dụng dữ liệu phải đúng mục đích, phạm vi, thẩm quyền; bảo đảm xác định được nguồn dữ liệu, cơ quan quản lý, thời điểm cập nhật và trạng thái hiệu lực; tuân thủ quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, bí mật nhà nước và an toàn thông tin.

4. Quy trình điện tử phải phù hợp quy trình pháp luật quy định, thể hiện thứ tự bước, điều kiện chuyển bước, tình huống ngoại lệ, biểu mẫu, yêu cầu ký số, cơ quan/người chịu trách nhiệm, dữ liệu đầu vào, kết quả đầu ra, thời hạn và trạng thái hồ sơ; được cập nhật kịp thời khi quy định TTHC thay đổi.

Điều 15. Hồ sơ quá hạn, xin lỗi, gia hạn và dừng giải quyết

1. Khi dự kiến hồ sơ quá hạn, cơ quan giải quyết phải thông báo, xin lỗi và đề nghị gia hạn theo đúng biểu mẫu, căn cứ, thời hạn và phương thức quy định; đồng thời cập nhật trên hệ thống và gửi thông tin đến tổ chức, cá nhân.

2. Trung tâm theo dõi, đôn đốc hồ sơ sắp đến hạn, quá hạn; kiểm tra thông báo của cơ quan giải quyết, tổng hợp nguyên nhân và báo cáo người có thẩm quyền. Việc xin lỗi, gia hạn không loại trừ trách nhiệm của cơ quan, cá nhân để xảy ra chậm trễ.

3. Khi tổ chức, cá nhân đề nghị dừng giải quyết, Trung tâm kiểm tra tình trạng hồ sơ và thực hiện thông báo dừng giải quyết theo mẫu quy định tại Thông tư số 13/2026/TT-BTP khi đủ điều kiện; cập nhật, lưu vết trên hệ thống và hướng dẫn việc nhận lại hồ sơ giấy, hoàn trả phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

4. Việc từ chối, dừng giải quyết, trả lại hồ sơ phải đúng thẩm quyền, đúng căn cứ pháp luật, ghi rõ lý do và bảo đảm quyền của tổ chức, cá nhân.

Điều 16. Trả kết quả, phí, lệ phí và lưu trữ hồ sơ

1. Kết quả được trả theo phương thức tổ chức, cá nhân đăng ký và quy định pháp luật: trực tiếp tại Trung tâm, qua dịch vụ bưu chính hoặc phương thức điện tử. Kết quả điện tử được ký số và gửi qua hệ thống/kho dữ liệu điện tử theo quy định.

2. Trung tâm cập nhật trạng thái trả kết quả; hướng dẫn tổ chức, cá nhân kiểm tra kết quả và thực hiện nghĩa vụ tiếp theo (nếu có). Trường hợp kết quả bị

sai, mất, thất lạc, hư hỏng hoặc chậm trả, các cơ quan, cá nhân có liên quan phải phối hợp xác minh, khắc phục và chịu trách nhiệm theo quy định.

3. Thu, nộp, thanh toán và hoàn trả phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính thực hiện theo pháp luật chuyên ngành và quy định về thanh toán trực tuyến. Cơ quan tiếp nhận, giải quyết làm đầu mối tiếp nhận, xử lý yêu cầu hoàn trả; cơ quan được giao thu xem xét, quyết định và thực hiện hoàn trả theo thẩm quyền.

4. Hồ sơ được lưu trữ theo quy định về lưu trữ, giao dịch điện tử và quản lý hồ sơ TTHC. Sổ theo dõi hồ sơ điện tử được quản lý trên hệ thống; không bắt buộc in sổ giấy, không lập lại phiếu hoặc biểu mẫu riêng đối với thông tin hệ thống đã tự động ghi nhận đầy đủ.

Chương IV
CƠ SỞ VẬT CHẤT, CÔNG NGHỆ VÀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ

Điều 17. Quản lý, vận hành thiết bị và hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến

1. Trung tâm quản lý, sử dụng trang thiết bị đúng mục đích; theo dõi tình trạng vận hành, kết nối, phần mềm và an toàn thông tin; kịp thời xử lý hoặc báo cơ quan có thẩm quyền xử lý sự cố ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, giải quyết TTHC.

2. Khi có điều kiện và được cấp có thẩm quyền quyết định, Trung tâm có thể triển khai ki-ốt thông minh hoặc thiết bị tự phục vụ để hỗ trợ tra cứu, lấy số, kê khai, nộp hồ sơ, xác thực, thanh toán, tra cứu tiến độ và nhận kết quả. Danh mục TTHC, hướng dẫn sử dụng và phương án hỗ trợ phải được công khai.

3. Hồ sơ tiếp nhận qua ki-ốt hoặc thiết bị tự phục vụ được xử lý thống nhất trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; không làm thay đổi thành phần hồ sơ, trình tự, thời hạn, thẩm quyền và trách nhiệm giải quyết. Không lưu trữ dữ liệu cá nhân tại thiết bị đầu cuối trái quy định.

4. Ưu tiên hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật, người không thể tự thực hiện giao dịch điện tử hoặc gặp khó khăn trong tiếp cận công nghệ. Đơn vị cung ứng, vận hành, bảo trì thiết bị không được truy cập, khai thác hoặc lưu trữ dữ liệu cá nhân, dữ liệu sinh trắc học của người dân, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Điều 18. An toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu và bộ nhận diện

1. Cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên sử dụng tài khoản, chữ ký số, thiết bị và hệ thống đúng quyền hạn; không chia sẻ mật khẩu, không tự ý sao chép, phát tán hồ sơ, dữ liệu; thực hiện các biện pháp bảo vệ dữ liệu cá nhân, bí mật nhà nước, an ninh mạng và an toàn thông tin theo quy định.

2. Khi phát hiện mất an toàn thông tin, lộ lọt dữ liệu, tài khoản bị sử dụng trái phép hoặc sự cố hệ thống, người phát hiện phải báo ngay Giám đốc Trung tâm và cơ quan có thẩm quyền để cô lập, xử lý, khắc phục và báo cáo theo quy định.

3. Trung tâm áp dụng bộ nhận diện Bộ phận Một cửa theo Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 13/2026/TT-BTP phù hợp điều kiện thực tế; sử dụng

thống nhất trong khu vực phục vụ, hệ thống thông tin và hoạt động truyền thông. Khẩu hiệu truyền thông là "HÀNH CHÍNH PHỤC VỤ".

Điều 19. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và đánh giá chất lượng phục vụ

1. Trung tâm công khai phương thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; ghi nhận đầy đủ, phân loại và chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý; theo dõi kết quả và thông tin lại cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

2. Việc đánh giá chất lượng phục vụ được thực hiện thông qua hệ thống, thiết bị đánh giá, khảo sát hoặc hình thức hợp pháp khác; bảo đảm khách quan, thuận tiện, không gây áp lực hoặc can thiệp vào ý kiến đánh giá.

3. Trung tâm tổng hợp mức độ hài lòng, tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, quá hạn, hồ sơ trực tuyến, số hóa, thanh toán trực tuyến, tình hình phản ánh, kiến nghị và các chỉ số được yêu cầu; sử dụng kết quả để đề xuất giải pháp cải tiến quy trình và nâng cao chất lượng phục vụ.

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Tập thể, cá nhân có thành tích trong tổ chức thực hiện Quy chế được xem xét biểu dương, khen thưởng theo quy định.

2. Tập thể, cá nhân thiếu trách nhiệm, không phối hợp, gây phiền hà, sách nhiễu, tự ý yêu cầu thêm giấy tờ, để lộ thông tin hoặc làm chậm trễ việc giải quyết TTHC thì tùy tính chất, mức độ vi phạm bị xem xét xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 21. Tổ chức thực hiện và điều khoản thi hành

1. Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm tổ chức triển khai, hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế; định kỳ hoặc đột xuất tổng hợp, báo cáo UBND xã, Chủ tịch UBND xã.

2. Người đứng đầu các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị có liên quan và nhân sự làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm thực hiện nghiêm Quy chế này; phối hợp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc phát sinh.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu văn bản quy phạm pháp luật được viện dẫn tại Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì áp dụng theo văn bản mới. Trường hợp phát sinh vướng mắc, Giám đốc Trung tâm tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.