

Số: /2025/QĐ-UBND

Thanh Hóa, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế hoạt động của
Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Thanh Hóa

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 19 tháng 02 năm 2025; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 25 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, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của 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 Quyết định số 58/2025/QĐ-UBND ngày 27 tháng 6 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc tổ chức lại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Thanh Hóa, thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Thanh Hóa;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 1818/TTr-VP ngày 21 tháng 8 năm 2025 và Giám đốc Sở Nội vụ tại Văn bản số 4836/SNV-TCBC ngày 04 tháng 9 năm 2025;

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định về việc ban hành Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Thanh Hóa.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Thanh Hóa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 20 tháng 10 năm 2025.

Quyết định số 5378/QĐ-UBND ngày 28 tháng 12 năm 2018 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Thanh Hóa hết hiệu lực kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực thi hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các sở, Trưởng các ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 QĐ;
- Văn phòng Chính phủ (để b/c);
- Cục Kiểm tra văn bản và Quản lý xử lý vi phạm hành chính, Bộ Tư pháp (để b/c);
- Thường trực Tỉnh ủy (để b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (để b/c);
- Chủ tịch UBND tỉnh (để b/c);
- Các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh Thanh Hóa;
- Báo và Đài Phát thanh - Truyền hình Thanh Hóa;
- Trung tâm Công báo, Website tỉnh;
- Lưu: VT, THĐT, HCC.

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



Mai Xuân Liêm

QUY CHẾ

Hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Thanh Hóa

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /2025/QĐ-UBND)

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 chế độ, thời gian làm việc, nhiệm vụ, quyền hạn của lãnh đạo, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Thanh Hóa (sau đây viết tắt là Trung tâm); quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) tại Trung tâm; ứng dụng công nghệ thông tin và mối quan hệ công tác giữa Trung tâm với các cơ quan, đơn vị có liên quan; chế độ họp, báo cáo; khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động (sau đây gọi chung là CBCC) làm việc tại Trung tâm.

2. Đối tượng áp dụng:

a) Trung tâm; CBCC làm việc tại Trung tâm;

b) Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa có TTHC được thực hiện tiếp nhận, giải quyết tại Trung tâm (sau đây gọi chung là các sở, ban, ngành);

c) Các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC tại Trung tâm (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

Điều 2. Chế độ, thời gian làm việc

1. Chế độ làm việc:

a) Trung tâm thực hiện việc quản lý, điều hành công việc theo chế độ Thủ trưởng;

b) Việc họp, giao ban công việc của Trung tâm phải bố trí vào thời điểm phù hợp, không được 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;

c) Công chức, viên chức của các sở, ban, ngành được cử đến làm việc tại 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.

2. Thời gian làm việc:

- a) Trung tâm làm việc vào tất cả các ngày trong tuần, từ thứ Hai đến thứ Sáu (trừ ngày nghỉ, lễ theo quy định);
- b) Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: Thực hiện theo quy định của pháp luật và Nội quy làm việc của Trung tâm.

Chương II **TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT TTHC**

Điều 3. Phạm vi tiếp nhận TTHC tại Trung tâm

1. Trung tâm thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại khoản 2 Điều 14 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ, cụ thể gồm:

- a) TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh;
- b) TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh;
- c) TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh;
- d) TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành giao cho địa phương tiếp nhận.

2. Danh mục TTHC thực hiện tại Trung tâm do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt, được công bố, công khai trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và niêm yết công khai tại Trung tâm.

Điều 4. Quy trình giải quyết TTHC tại Trung tâm

Việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, giải quyết, thu phí, lệ phí, trả kết quả hồ sơ TTHC tại Trung tâm thực hiện theo quy trình quy định tại các Điều 15, Điều 16, Điều 17, Điều 18, Điều 19, Điều 20, Điều 21, Điều 22, Điều 23 và Điều 24 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ.

Điều 5. Đánh giá việc giải quyết TTHC

Trung tâm có trách nhiệm triển khai đánh giá việc giải quyết TTHC tại Trung tâm theo quy định tại Chương V Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ.

Chương III
NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA GIÁM ĐỐC, PHÓ GIÁM ĐỐC,
CÁC PHÒNG CHUYÊN MÔN NGHIỆP VỤ VÀ CÔNG CHỨC,
VIÊN CHỨC LÀM VIỆC TẠI TRUNG TÂM

Điều 6. Nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc, Phó Giám đốc

1. Giám đốc Trung tâm:

a) Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm, đôn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan để bảo đảm việc giải quyết TTHC tại Trung tâm được thực hiện theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định;

b) Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm làm việc với các sở, ban, ngành 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, ban, ngành tại Trung tâm;

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

d) Giao nhiệm vụ cho cấp phó, CBCC 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;

đ) Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử CBCC xem xét, xử lý hành vi vi phạm của CBCC 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 CBCC được biết;

e) Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC kịp thời điều động hoặc rút CBCC đến Trung tâm hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc quyền quản lý của Trung tâm 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 CBCC được vắng mặt, được nghỉ theo quy định;

g) Giám đốc Trung tâm được 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;

h) Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Trung tâm 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 CBCC được cử đến làm việc tại Trung tâm;

i) 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, CBCC xảy ra tại Trung tâm;

k) Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho CBCC, tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại trụ sở Trung tâm;

l) 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 TTHC;

m) Ban hành nội quy làm việc của Trung tâm để thực hiện;

n) Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật, theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh giao.

2. Phó Giám đốc Trung tâm:

Phó Giám đốc Trung tâm giúp Giám đốc Trung tâm phụ trách, chỉ đạo một hoặc một số lĩnh vực công tác do Giám đốc Trung tâm phân công và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm về nhiệm vụ công tác được giao. Khi Giám đốc Trung tâm vắng mặt, một Phó Giám đốc được Giám đốc Trung tâm ủy quyền điều hành các hoạt động của Trung tâm.

Điều 7. Nhiệm vụ của các phòng chuyên môn, nghiệp vụ

Giám đốc Trung tâm quy định cụ thể nhiệm vụ, mối quan hệ công tác và số lượng CBCC làm việc của các phòng chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và biên chế được giao của Trung tâm.

Điều 8. Nhiệm vụ, quyền hạn của CBCC thuộc Trung tâm

1. Nhiệm vụ:

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan;

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại

Trung tâm;

c) Tiếp nhận, chuyên hồ sơ (trường hợp được các sở, ban, ngành ủy quyền), theo dõi việc giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân theo quy định;

d) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của tỉnh;

đ) Mặc đồng phục theo quy định, đeo thẻ CBCC trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

e) Thực hiện các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Quyền hạn:

a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân;

b) Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác ở trong nước, nước ngoài theo quy định của pháp luật;

c) Hưởng lương theo ngạch, bậc, phụ cấp theo quy định;

d) Được nghỉ bù theo quy định (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật);

đ) Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ; được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ khác theo quy định hiện hành.

Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn và thời hạn làm việc của CBCC được cử đến làm việc tại Trung tâm

1. Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định tại Điều 8 Quy chế này; đồng thời thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn sau:

a) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần;

b) Tiếp nhận, số hóa, giải quyết hoặc chuyên hồ sơ, theo dõi việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân;

c) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử đến Trung tâm;

d) Thực hiện nhiệm vụ do lãnh đạo Trung tâm giao; nhiệm vụ chuyên môn

do cơ quan, đơn vị quản lý trực tiếp phân công;

đ) Nhận lương, phụ cấp; chế độ, chính sách khác tại cơ quan đã cử đến làm việc tại Trung tâm;

e) Phối hợp chặt chẽ với CBCC của Trung tâm để thực hiện các nhiệm vụ tại Trung tâm;

g) Phải thường trực tại quây trong thời gian làm việc; trường hợp đi công tác hoặc vắng mặt có lý do khác thì phải báo cáo Thủ trưởng cơ quan trực tiếp quản lý để cử người khác thay và có văn bản thông báo với Giám đốc Trung tâm;

h) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan.

2. Thời hạn làm việc của CBCC được cử đến làm việc tại Trung tâm không ít hơn 12 tháng và không nhiều hơn 36 tháng mỗi đợt; trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 12 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ.

Chương IV **ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN** **VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC**

Điều 10. Ứng dụng công nghệ thông tin

1. Trung tâm phối hợp với các sở, ban, ngành, đơn vị có liên quan duy trì hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, bảo đảm tính thống nhất và khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công Quốc gia, cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, cơ sở dữ liệu chuyên ngành của các bộ, ngành, hệ thống định danh và xác thực điện tử để xác thực thông tin cho tổ chức, cá nhân và phục vụ giải quyết TTHC.

2. CBCC của các sở, ngành làm việc tại Trung tâm được cấp tài khoản để truy cập Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, có trách nhiệm quản lý, bảo vệ tài khoản và mật khẩu đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đã kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; chịu trách nhiệm về tài khoản và mật khẩu cá nhân của mình theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật dẫn tới Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh bị gián đoạn, CBCC tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm cập nhật thông tin tạm thời ghi nhận việc xử lý bằng các phương tiện khác (ghi nhận bằng giấy hoặc trên tập tin văn bản...) và cập nhật các thông tin đã xử lý vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh ngay sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục.

Điều 11. Mỗi quan hệ công tác

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh. Giám đốc Trung tâm báo cáo Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để giải quyết những vấn đề phát sinh 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 cơ quan có thẩm quyền về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

2. Trung tâm có mối quan hệ với các cơ quan, đơn vị, địa phương 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 khác, Trung tâm phải trao đổi ý kiến bằng hình thức phù hợp (có thể bằng văn bản, điện thoại, email,...) với các cơ quan, đơn vị.

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Chế độ họp, báo cáo

1. Định kỳ hằng quý, 6 tháng, năm (hoặc đột xuất) Trung tâm tổ chức họp toàn thể CBCC làm việc tại Trung tâm để đánh giá kết quả hoạt động.

2. Định kỳ hằng quý, 6 tháng, năm (hoặc đột xuất), Trung tâm có trách nhiệm tổng hợp kết quả hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ được giao, báo cáo Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; đồng thời, gửi các sở, ban, ngành có liên quan.

3. 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 13. Khen thưởng, kỷ luật

Hằng năm, Trung tâm đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của CBCC làm việc tại Trung tâm. Kết quả đánh giá là cơ sở để các sở, ban, ngành xem xét, đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng hoặc kỷ luật theo quy định.

Điều 14. Điều khoản thi hành

Trong quá trình tổ chức thực hiện Quy chế này, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc không phù hợp với thực tế cần điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Trung tâm) để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.