

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy làm việc của Trung tâm
Phục vụ hành chính công phường Hoài Nhơn Nam

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG PHƯỜNG

Căn cứ Nghị quyết số 04/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của Hội đồng nhân dân phường Hoài Nhơn Nam về việc thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công thuộc UBND phường Hoài Nhơn Nam;

Căn cứ Quyết định 08/QĐ-UBND ngày 01/07/2025 của Ủy ban nhân dân phường Hoài Nhơn Nam về việc tiếp nhận, phân công cán bộ, công chức về công tác tại phường Hoài Nhơn Nam;

Căn cứ Quyết định số 16/QĐ-UBND ngày 04/07/2025 của Ủy ban nhân dân phường Hoài Nhơn Nam ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hoài Nhơn Nam;

Theo đề nghị của Bộ phận Tổng hợp của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hoài Nhơn Nam,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy làm việc của Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường Hoài Nhơn Nam.

Điều 2. Tổ chức thực hiện

Toàn thể công chức, nhân viên và tổ chức, cá nhân liên hệ công tác tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hoài Nhơn Nam có trách nhiệm quán triệt và thực hiện nghiêm túc Nội quy ban hành kèm theo Quyết định này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh, Giám đốc Trung tâm xem xét, quyết định sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Trung tâm phục vụ HCC tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy phường;
- Thường trực HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng thuộc UBND phường;
- Lưu: VT.



GIÁM ĐỐC

Trần Chí Trung

NỘI QUY LÀM VIỆC

Của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hoài Nhơn Nam
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-TTPVHCC ngày tháng 7 năm 2025 của
Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hoài Nhơn Nam)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Nội quy này quy định về các chuẩn mực đạo đức, thái độ, tác phong, kỷ luật lao động; trách nhiệm và quyền lợi của công chức, nhân viên (sau đây gọi chung là công chức) làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hoài Nhơn Nam (sau đây gọi tắt là Trung tâm) và quyền hạn, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

2. Đối tượng áp dụng

Giám đốc, Phó Giám đốc, công chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm.

Các tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Điều 2. Mục đích

Xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân.

Phát huy tinh thần trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương hành chính trong toàn thể công chức, người lao động của Trung tâm.

Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

Tuân thủ Hiến pháp, pháp luật và các quy định của Đảng, Nhà nước về công chức, công vụ.

Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là mục tiêu và thước đo hiệu quả công việc.

Thực hiện công khai, minh bạch, đúng quy định.

Mọi công chức, người lao động phải nêu cao tinh thần trách nhiệm, hợp tác, đoàn kết trong công việc.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 4. Thời gian làm việc

1. Trung tâm làm việc theo giờ hành chính trong các ngày làm việc trong tuần (từ thứ Hai đến thứ Sáu), trừ ngày nghỉ Lễ, Tết theo quy định của Bộ luật Lao động và các văn bản pháp luật hiện hành.

2. Giờ làm việc cụ thể:

* Giờ làm việc của công chức làm việc tại Trung tâm:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

* Giờ tiếp nhận hồ sơ, thủ tục của tổ chức, cá nhân đến giao dịch:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 00 phút. (Riêng thứ sáu hàng tuần là 15 giờ 00 phút).

3. Công chức, người lao động phải có mặt tại nơi làm việc đúng giờ, không tự ý bỏ vị trí làm việc trong giờ hành chính. Trường hợp vắng mặt hoặc đi muộn, về sớm phải được sự đồng ý của lãnh đạo Trung tâm và báo cáo lý do chính đáng.

Điều 5. Trang phục, thẻ công chức và thái độ, tác phong giao tiếp

1. Trang phục: Công chức, người lao động khi làm việc tại Trung tâm phải mặc trang phục công sở gọn gàng, lịch sự, phù hợp với quy định. Đối với các trường hợp có quy định về trang phục riêng (như lực lượng vũ trang), thực hiện theo quy định của ngành.

2. Thẻ công chức: Công chức, người lao động phải đeo thẻ công chức hoặc thẻ ngành rõ ràng khi làm việc và trong quá trình giao tiếp với tổ chức, cá nhân.

3. Thái độ, tác phong giao tiếp:

Phải có thái độ lịch sự, hòa nhã, tận tình, niềm nở khi giao tiếp với tổ chức, cá nhân.

Hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu, cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ.

Lắng nghe, tôn trọng ý kiến của tổ chức, cá nhân; giải thích thấu đáo các vấn đề liên quan.

Không gây khó khăn, phiền hà, hách dịch, cửa quyền, những nhiễu tổ chức, cá nhân.

Ngôn ngữ giao tiếp chuẩn mực, không nói trống không hoặc dùng từ ngữ thiếu tôn trọng.

Không thực hiện các hành vi gây mất trật tự, mất đoàn kết nội bộ.

Điều 6. Trách nhiệm, quyền lợi của người làm việc tại Trung tâm

1. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các quy định khác của pháp luật có liên quan;

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính 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;

d) Tiếp nhận, số hóa, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; 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 thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của bộ, ngành, địa phương;

e) 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;

g) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại các khoản 1 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP (Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông):

- Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

- Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

- Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính;

- Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu, dữ liệu cá nhân và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

- Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ, nộp các chi phí ngoài quy định của pháp luật;

- Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Trung tâm, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

- Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

- Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;

- 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 theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa;

- Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

2. Quyền lợi

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

d) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) tại cơ quan đã cử đến Trung tâm.

Điều 7. Quyền hạn và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Quyền hạn trong thực hiện thủ tục hành chính

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, nộp hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

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

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

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên 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;

đ) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm

a) 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;

b) Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa 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.

c) Trường hợp được ủy quyền nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả thay cần mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền.

d) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Bộ phận Một cửa; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định;

đ) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại các khoản 2, 3 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP:

*** Cá nhân:**

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

- Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

- Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

- Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

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

- Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

- Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

* Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ, tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính:

- Cản trở quá trình thực hiện, giải quyết thủ tục hành chính;

- Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính;

- Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu, dữ liệu cá nhân và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

- Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Sử dụng cơ sở vật chất và trang thiết bị

1. Sử dụng, bảo quản có trách nhiệm các tài sản, trang thiết bị của Trung tâm và của Nhà nước được giao quản lý, sử dụng.

2. Không sử dụng tài sản, trang thiết bị của Trung tâm vào mục đích cá nhân hoặc mục đích không chính đáng.

3. Thực hiện tiết kiệm điện, nước, văn phòng phẩm và các chi phí khác.

4. Tuyệt đối không truy cập các trang mạng không liên quan đến công việc, không tải, cài đặt các phần mềm trái phép.

5. Báo cáo kịp thời cho lãnh đạo Trung tâm hoặc bộ phận phụ trách khi phát hiện hư hỏng hoặc sự cố liên quan đến cơ sở vật chất, trang thiết bị.

Điều 9. Quản lý hồ sơ, tài liệu và thông tin

1. Thực hiện nghiêm túc quy trình tiếp nhận, luân chuyển, xử lý, lưu trữ hồ sơ, tài liệu theo quy định.

2. Đảm bảo hồ sơ được số hóa đầy đủ, chính xác và kịp thời.

3. Tuyệt đối không tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu, dữ liệu cá nhân và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi.

4. Nghiêm cấm hành vi thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 10. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo

1. Công chức, người lao động có trách nhiệm tiếp nhận đầy đủ, khách quan các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân về quy định, thủ tục hành chính hoặc về thái độ, tác phong, năng lực của công chức, người lao động theo quy định của pháp luật.

2. Kịp thời chuyển thông tin phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến lãnh đạo Trung tâm hoặc cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

3. Không gây khó khăn, né tránh, đùn đẩy trách nhiệm khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

e) Không tự ý tiếp cận hồ sơ, tài liệu, khu vực làm việc không được phép.

f) Không được lợi dụng việc đến làm thủ tục để phát tán tài liệu sai sự thật, xuyên tạc chủ trương, chính sách của Nhà nước.

g) Yêu cầu nghiêm túc: Tuân thủ nội quy, hướng dẫn của Trung tâm. Xuất trình giấy tờ khi được yêu cầu để đảm bảo an ninh, kiểm soát người ra vào. Tôn trọng và hợp tác với cán bộ thực

Chương III

KHEN THƯỞNG VÀ XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 11. Khen thưởng

Công chức, người lao động có thành tích xuất sắc trong công tác, chấp hành tốt Nội quy, có sáng kiến cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ sẽ được xem xét khen thưởng theo quy định của pháp luật và của Trung tâm.

Tổ chức, cá nhân có đóng góp tích cực vào hoạt động của Trung tâm hoặc có hành vi tốt sẽ được Trung tâm ghi nhận và biểu dương.

Điều 12. Xử lý vi phạm

Công chức, người lao động vi phạm Nội quy này, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, người lao động và các quy định khác có liên quan.

Các hành vi vi phạm pháp luật khác sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

Chương IV

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 13. Tổ chức thực hiện

1. Công chức, người lao động làm việc tại Trung tâm và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nội quy này.

2. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện.

Điều 14. Sửa đổi, bổ sung Nội quy

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc có sự thay đổi về quy định pháp luật, Giám đốc Trung tâm sẽ xem xét, quyết định sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.