

Ia Toi, ngày 16 tháng 9 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Nội quy làm việc của
Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ia Toi**

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG XÃ IA TOI

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; Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều 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; Nghị định số 309/2026/NĐ-CP ngày 05 tháng 8 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều 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 được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số nội dung của 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;

Căn cứ Nghị quyết số 06/NQ-HĐND ngày 01 tháng 07 năm 2025 của Hội đồng nhân dân xã Ia Toi về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ia Toi;

Căn cứ Quyết định số 201/QĐ-UBND ngày 30 tháng 8 năm 2026 của Ủy ban nhân dân xã Ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ia Toi;

Căn cứ Quyết định số 213/QĐ-UBND ngày 15 tháng 9 năm 2026 của Ủy ban nhân dân xã ban hành Quy chế tổ chức hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công xã Ia Toi;

Để đảm bảo Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ia Toi thực hiện hiệu quả chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy làm việc của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ia Toi.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 02/QĐ-TTPVHCC ngày 13 tháng 8 năm 2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ia Toi.

Điều 3. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên và người lao động làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ia Toi và các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Ủy ban nhân dân xã;
- Chi nhánh VPĐKĐĐ khu vực XIII;
- Các phòng, đơn vị thuộc xã;
- Trang Thông tin điện tử xã;
- Lưu TTPVHCC.

GIÁM ĐỐC



Y. Giang Ly

NỘI QUY

Làm việc của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ia Tơi

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-TTPVHCC ngày /9/2026 của
Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ia Tơi)

Điều 1. Thời gian làm việc và thời gian tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ia Tơi làm việc theo giờ hành chính, từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định), cụ thể như sau:

1. Thời gian làm việc:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

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

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 15 phút đến 11 giờ 15 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

Ngoài thời gian phục vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC nêu tại khoản 2 này, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên và người lao động của các cơ quan được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ia Tơi thực hiện sắp xếp, phân loại, xử lý, nhập dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính vào phần mềm quản lý công việc; rà soát cơ sở dữ liệu về thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực được phân công giải quyết và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao.

Trường hợp cá nhân, tổ chức đã có mặt và lấy số thứ tự trước thời điểm ngừng tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết (11 giờ 15 phút vào buổi sáng; 16 giờ 30 phút vào buổi chiều) nhưng chưa tới lượt thì Trung tâm xem xét, quyết định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả theo điều kiện thực tiễn.

Điều 2. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên và người lao động làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Chấp hành nghiêm nội quy, quy chế và thời gian làm việc theo quy định.
- Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định; đeo thẻ tên; ăn mặc gọn gàng, lịch sự; thái độ giao tiếp đúng mực, không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực.
- Hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng, chính xác; không yêu cầu nộp những hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định; nếu có yêu cầu bổ sung, điều chỉnh hồ sơ kê khai hoặc từ chối tiếp nhận hồ sơ thì phải yêu cầu bằng văn bản.

4. Tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính; ưu tiên giải quyết công việc cho người già, người khuyết tật, phụ nữ mang thai; hoàn thành các thủ tục hành chính nhanh chóng, đúng quy định pháp luật.

5. Trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân phải tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình thực hiện công việc và giải thích cặn kẽ những thắc mắc.

6. Chấp hành các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 3. Quyền hạn và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính

1. Quyền hạn

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, người có thẩm quyền về sự không cần thiết, sự 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) Thực hiện các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm

a) Chấp hành nội quy, quy định pháp luật và thực hiện theo hướng dẫn của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, người lao động làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

b) Ăn mặc gọn gàng, lịch sự, giao tiếp đúng mực; không say xỉn; không được gây mất trật tự; không được có lời nói, cử chỉ xúc phạm người khác; có trách nhiệm giữ gìn vệ sinh chung.

c) Tìm hiểu, chuẩn bị và nộp đầy đủ, chính xác các giấy tờ, hồ sơ về thủ tục hành chính theo quy định và cung cấp các thông tin cần thiết có liên quan.

d) Không hối lộ hoặc dùng các hành vi tiêu cực khác khi thực hiện thủ tục hành chính; không được gian dối, khai man thông tin, mạo nhận người khác trong quá trình nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết.

đ) Tích cực phản ánh, kiến nghị, góp ý trực tiếp về hoạt động tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đến lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công xã hoặc thông qua số điện thoại đường dây nóng: (0260) 350.3678 và các phương thức phù hợp khác./.