

Số: 339/QĐ-UBND

Đồng Nai, ngày 09 tháng 7 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của  
Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Đồng Nai**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG NAI**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16 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, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;*

*Căn cứ Quyết định số 143/QĐ-UBND ngày ngày 01 tháng 7 năm 2025 của UBND tỉnh về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thuộc Văn phòng UBND tỉnh Đồng Nai;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số /TTr-VP ngày tháng 7 năm 2025.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1. Vị trí và chức năng**

1. Trung tâm do Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập, là tổ chức hành chính trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, có trụ sở, con dấu riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được cấp kinh phí hoạt động từ ngân sách nhà nước; Trung tâm chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và công tác của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, đồng thời chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2. Trung tâm thực hiện công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính; đón tiếp, theo dõi việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết hồ sơ và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương (nếu có); tham gia ứng dụng công nghệ thông tin, áp dụng hệ thống phần mềm điện tử nhằm tin học hoá tất cả giao dịch hành chính trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm và giúp việc cho Chánh Văn phòng Ủy

ban nhân dân tỉnh tổ chức thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

## **Điều 2. Nhiệm vụ và quyền hạn**

### **1. Nhiệm vụ:**

a) Công khai kịp thời, đầy đủ bằng phương tiện điện tử hoặc văn bản danh mục, nội dung thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và được thực hiện tại Trung tâm theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và quy định pháp luật có liên quan; đồng thời hỗ trợ tổ chức, cá nhân gặp khó khăn trong việc tiếp cận thông tin công khai trên phương tiện điện tử.

b) Hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ theo quy định; số hóa, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật; thu phí, lệ phí, các nghĩa vụ tài chính (nếu có) theo quy định.

c) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

d) Chủ trì theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị liên quan theo đúng quy trình được phê duyệt; yêu cầu cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý các hồ sơ đến hoặc quá hạn giải quyết.

đ) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm hoặc liên quan đến cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên và cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền đến tổ chức, cá nhân theo quy định.

e) Phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan để tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá việc chấp hành kỷ luật công vụ, nội quy, quy chế làm việc đối với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm.

g) Bố trí, quản lý, đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị đáp ứng yêu cầu hoạt động của Trung tâm theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ. Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán nghĩa vụ tài chính, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác cho tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu theo mức giá được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

h) Đối với công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, gồm các nhiệm vụ sau:

- Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, báo cáo theo quy định.

- Tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính và cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương; công tác truyền thông về cải cách thủ tục hành chính.

- Có ý kiến đối với thủ tục hành chính quy định trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Kiểm soát chất lượng công bố, công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp xã trên địa bàn tỉnh; kiểm soát việc cung cấp thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đối với thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của địa phương.

- Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định, thủ tục hành chính, việc thực hiện thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

- Tham gia quản lý, vận hành Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Dịch vụ công quốc gia; vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh.

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

## **2. Quyền hạn**

a) Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; Kiểm tra, giám sát, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm đảm bảo đúng quy trình và thời gian quy

định thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và hồ sơ xử lý thực tế.

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia tại Trung tâm xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết; Chủ động trao đổi, làm việc với các cơ quan, đơn vị trực tiếp xử lý, giải quyết thủ tục hành chính nhằm tháo gỡ vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính; phối hợp làm rõ nguyên nhân các trường hợp giải quyết thủ tục hành chính chậm so với quy định trước khi có văn bản báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

c) Đề xuất các giải pháp đổi mới, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về hoạt động của Trung tâm và việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

d) Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và ứng dụng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này.

đ) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Trung tâm về việc tiếp nhận, thời gian giải quyết hồ sơ; tinh thần trách nhiệm, thái độ, tác phong làm việc; các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan. Đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chủ quản khen thưởng hoặc kỷ luật theo quy định.

e) Chủ động báo cáo, đề xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định điều động hoặc luân chuyển công chức, viên chức vi phạm Quy chế làm việc, quy trình giải quyết thủ tục hành chính hoặc năng lực chuyên môn chưa đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao sau khi thống nhất với cơ quan, đơn vị quản lý công chức, viên chức.

g) Phối hợp đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng thông tin và phần mềm ứng dụng của Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này.

h) Nghiên cứu, đề xuất các chủ trương, chính sách, giải pháp, sáng kiến cải cách thủ tục hành chính và quy định có liên quan; nhân rộng những mô hình mới, cách làm hay trong cải cách thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền quyết định; đánh giá và xử lý kết quả rà soát về thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

i) Xây dựng Nội quy làm việc tại Trung tâm trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành.

### **Điều 3. Cơ cấu tổ chức**

1. Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định bổ nhiệm, gồm 01 Giám đốc tương đương Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh hoặc do Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh kiêm nhiệm; không quá 03 Phó Giám đốc tương đương Trưởng phòng thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có công chức, viên chức, nhân viên thuộc quản lý của Trung tâm để thực hiện nhiệm vụ; cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cơ quan trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử đến; nhân sự của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng lao động được ký kết (nếu có).

### **Điều 4. Trách nhiệm của người đứng đầu**

1. Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa, đôn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết 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 thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

2. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, người đứng đầu Bộ phận Một cửa làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa cấp đó để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn tại Bộ phận Một cửa.

3. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên 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 khác.

4. Giao nhiệm vụ cho cấp phó, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên 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.

5. Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên xem xét, xử lý hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức 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 cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được biết.

6. Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính điều động hoặc rút cán bộ, công chức, viên chức đến Bộ phận Một cửa hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc quyền quản lý của Bộ phận Một cửa kịp thời khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hồ sơ phát sinh hoặc trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

7. Người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã được phân cấp, 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 thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

8. Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Bộ phận Một cửa thông tin gồm họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Bộ phận Một cửa; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

9. 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, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên xảy ra tại Bộ phận Một cửa.

10. Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ sở Bộ phận Một cửa.

11. 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 Bộ phận Một cửa theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các

khu vực cung cấp thông tin, giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính.

### **Điều 5. Hiệu lực và trách nhiệm thi hành**

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

2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, các cơ quan ngành dọc; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

#### **Nơi nhận:**

- Như Điều 5;
- Văn phòng Chính phủ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó CT UBND tỉnh;
- Chánh VP, các Phó CVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, HCTC, HCC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Võ Tấn Đức**