

TP. Trà Vinh, ngày 05 tháng 5 năm 2022

Số: 172 /QĐ-VP

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Nội quy làm việc tại  
Trung tâm Hành chính công thành phố Trà Vinh**

**CHÁNH VĂN PHÒNG HĐND VÀ UBND THÀNH PHỐ TRÀ VINH**

Căn cứ Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế Văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 26 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 3246/QĐ-UBND ngày 28 tháng 7 năm 2016 của UBND thành phố Trà Vinh về việc thí điểm thành lập Trung tâm Hành chính công thành phố Trà Vinh;

Căn cứ Quyết định số 3203/QĐ-UBND ngày 20 tháng 9 năm 2019 của Chủ tịch UBND thành phố Trà Vinh về việc ban hành Quy chế tổ chức, hoạt động của Trung tâm Hành chính công thành phố Trà Vinh;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Hành chính công thành phố Trà Vinh tại Tờ trình số 19/TTr-TTHCC ngày 27/4/2022.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy làm việc tại Trung tâm Hành chính công thành phố Trà Vinh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế các Quyết định trước đây.

**Điều 3.** Giám đốc Trung tâm Hành chính công thành phố; công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm Hành chính công thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Sở Nội vụ (b/c);
- TT. TU; TT. HĐND TP (b/c);
- CT, các PCT UBND TP (b/c);
- Thủ trưởng các ban, ngành TP;
- Cổng thông tin điện tử thành phố;
- Lưu: VT.

**CHÁNH VĂN PHÒNG**

  
**Dương Văn Miên**

TP. Trà Vinh, ngày 05 tháng 5 năm 2022

**NỘI QUY**  
**LÀM VIỆC TẠI TRUNG TÂM**  
**HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ TRÀ VINH**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 172 /QĐ-VP ngày 05/5 /2022  
của Chánh Văn phòng HĐND và UBND thành phố Trà Vinh)

Công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm Hành chính công thành phố; các tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác, giải quyết thủ tục hành chính chịu trách nhiệm thực hiện các quy định sau:

**I. Thời gian làm việc:**

Trung tâm Hành chính công thành phố làm việc theo giờ hành chính từ thứ hai đến thứ sáu và sáng thứ bảy hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định).

- Buổi sáng: Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả từ 7 giờ đến 10 giờ 30 phút (xử lý, chuyển hồ sơ cho cơ quan chuyên môn từ 10 giờ 30 phút đến 11 giờ).

- Buổi chiều: Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả từ 13 giờ đến 16 giờ 30 phút (xử lý, chuyển hồ sơ cho cơ quan chuyên môn từ 16 giờ 30 phút đến 17 giờ).

**II. Công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm Hành chính công thành phố có trách nhiệm:**

1. Chấp hành nghiêm túc và đầy đủ Nội quy làm việc tại Trung tâm Hành chính công thành phố, quy định về thời gian làm việc và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Chỉ tiếp tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác và thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công thành phố, trường hợp đặc biệt phải báo cáo, xin ý kiến lãnh đạo Trung tâm Hành chính công thành phố.

3. Trang phục lịch sự, gọn gàng; mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định (nếu có), đeo thẻ công chức, viên chức, nhân viên hợp đồng đúng theo quy định; có thái độ giao tiếp đúng mực, ứng xử có văn hóa; đặc biệt không được gây phiền hà, khó khăn hoặc để xảy ra tiêu cực trong quá trình giải quyết công việc.

4. Hướng dẫn, giải thích đầy đủ, rõ ràng, chính xác; không yêu cầu những hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định.

5. Thực hiện quy trình tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế "Một cửa, một cửa liên thông" đúng theo quy định; không nhận hồ sơ chưa đủ hoặc không đúng thẩm quyền; giải quyết công việc theo số thứ tự được cấp cho tổ chức, cá nhân khi đăng ký giao dịch. Mỗi hồ sơ chỉ được cấp một số thứ tự.



6. Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện các thủ tục hành chính, giải quyết ưu tiên cho người lớn tuổi, phụ nữ mang thai, người đi lại khó khăn.

7. Công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm Hành chính công thành phố nếu vi phạm nội quy sẽ bị xử lý theo quy định tại Trung tâm hành chính công và báo cáo cho cơ quan chủ quản biết, phối hợp xử lý.

### **III. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại Trung tâm Hành chính công thành phố có các quyền và nghĩa vụ:**

1. Tổ chức, cá nhân khi đến thực hiện các thủ tục hành chính phải ăn mặc lịch sự, gọn gàng; không gây ồn ào, mất trật tự; không uống rượu, bia, sử dụng chất kích thích; không hút thuốc lá; giữ gìn vệ sinh chung; phải tuân thủ đúng các quy định về phòng, chống dịch Covid-19; để xe đúng nơi quy định.

2. Tìm hiểu, chuẩn bị và nộp đầy đủ, chính xác hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính cần thực hiện, cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan; Nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí theo quy định (nếu có); Từ chối thực hiện những yêu cầu không đúng quy định.

3. Khi đến nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải mang theo giấy tờ tùy thân và lấy số thứ tự theo lĩnh vực có nhu cầu thực hiện; Mỗi hồ sơ chỉ được cấp 01 số thứ tự. Trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả.

4. Không được có hành vi vu cáo, xúc phạm danh dự, uy tín hoặc cản trở công chức, viên chức, nhân viên của Trung tâm Hành chính công thành phố khi thực hiện nhiệm vụ.

5. Nghiêm cấm các tổ chức, cá nhân có hành vi trục lợi, lợi dụng sự thiếu hiểu biết của người dân để lôi kéo, chào mời thực hiện các dịch vụ tốn phí tại Trung tâm Hành chính công thành phố. Các tổ chức, cá nhân chỉ được thực hiện các dịch vụ đối với doanh nghiệp bưu chính công ích tại Trung tâm Hành chính công thành phố.

6. Ngồi đúng nơi quy định đã được bố trí bàn, ghế dành cho các tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch tại Trung tâm Hành chính công thành phố.

7. Khi có vấn đề cần đóng góp hoặc trình bày bức xúc thì có thể liên hệ qua đường dây nóng: 0919.329.227 hoặc có thể đóng góp, trình bày trực tiếp đến Lãnh đạo Trung tâm Hành chính công thành phố.

8. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại Trung tâm Hành chính công thành phố nếu vi phạm thì công chức, viên chức, nhân viên Trung tâm Hành chính công thành phố có trách nhiệm hướng dẫn, giải thích, nhắc nhở. Trường hợp quá khích hoặc làm mất trật tự nơi công cộng yêu cầu lực lượng bảo vệ mời ra khỏi Trung tâm Hành chính công thành phố và kết hợp Công an phường 2 lập biên bản xử lý./.