

Số: /QĐ-VPUBND

Ninh Bình, ngày tháng 10 năm 2020

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Nội quy làm việc**  
**tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Ninh Bình**

**CHÁNH VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH BÌNH**

*Căn cứ Quyết định số 21/2019/QĐ-UBND ngày 02 tháng 7 năm 2019 của UBND tỉnh Ninh Bình về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình;*

*Căn cứ Quyết định số 23/QĐ-UBND ngày 05 tháng 01 năm 2019 của UBND tỉnh về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Ninh Bình;*

*Căn cứ Quyết định số 1169 /QĐ-UBND ngày 22 tháng 9 năm 2020 của UBND tỉnh về việc Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Ninh Bình;*

*Theo đề nghị của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Ninh Bình.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Ninh Bình.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Ninh Bình; cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lãnh đạo UBND tỉnh (để b/c);
- Lãnh đạo VPUBND tỉnh;
- Trung tâm PVHCC;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu VT, TTPVHCC, VP1A, VP7, VP11.

QP\_PVHCC\_03QĐ

**CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Đặng Đức Tân**

**NỘI QUY LÀM VIỆC****Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Ninh Bình**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-VPUBND ngày /10/2020  
của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh)

**I. Thời gian làm việc**

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Ninh Bình (sau đây gọi tắt là Trung tâm) tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính và trả kết quả vào tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ theo quy định).

a) Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 đến 11 giờ 00 phút;

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

Thời gian còn lại trong giờ hành chính để công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm xử lý công việc; sắp xếp, lưu trữ, luân chuyển hồ sơ.

2. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm là thời gian do cấp có thẩm quyền quy định (không kể ngày nghỉ theo quy định) và được tính kể từ ngày tiếp theo ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

**II. Đối với công chức, viên chức và người lao động tại Trung tâm**

1. Chấp hành nghiêm túc và đầy đủ các quy định tại Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm, 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 giải quyết thủ tục hành chính theo số thứ tự tại các Quầy giao dịch, trường hợp đặc biệt phải báo cáo, xin ý kiến Lãnh đạo Trung tâm.

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 trong quá trình thực thi nhiệm vụ; có ý thức giữ gìn vệ sinh chung và bảo vệ tài sản của cơ quan.

4. Hướng dẫn, giải thích đầy đủ, rõ ràng, chính xác; không yêu cầu những hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định; trong thời hạn giải quyết nếu có yêu cầu bổ sung, điều chỉnh hồ sơ phải yêu cầu bằng văn bản và không quá một lần.

5. Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân, hỗ trợ người thuộc diện bảo trợ xã hội trong thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

6. Tham dự đầy đủ các buổi họp, hội nghị, sinh hoạt chính trị, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ do Trung tâm tổ chức. Tham gia hội ý nhanh theo yêu cầu của Lãnh đạo Trung tâm để triển khai các nhiệm vụ đột xuất, nắm bắt tình hình hoạt động, xử lý các yêu cầu, nhiệm vụ phát sinh.

### III. Đối với tổ chức, cá nhân

1. Khi có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính thuộc Danh mục thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm thì thực hiện theo các bước trong bảng hướng dẫn đã công khai tại Trung tâm.

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 thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm phải mang theo giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu được ủy quyền); để xe ô tô, xe máy, xe đạp đúng nơi quy định; ăn mặc lịch sự, gọn gàng; không gây mất trật tự; không uống rượu, bia, sử dụng chất kích thích; không hút thuốc lá; giữ vệ sinh chung, chấp hành sự hướng dẫn của công chức, viên chức và lực lượng bảo vệ tại Trung tâm.

4. Không được có hành vi vu cáo, xúc phạm danh dự, uy tín hoặc cản trở công chức, viên chức, nhân viên Trung tâm trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

5. Phản ánh, kiến nghị với cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền về những bất hợp lý của thủ tục hành chính và các hành vi vi phạm của công chức, viên chức trong thực hiện thủ tục hành chính và tham gia góp ý khi có yêu cầu.

Điện thoại liên hệ của Trung tâm (trong giờ hành chính): **02293.88.35.35**

Địa chỉ Webservice Trung tâm: ***hanhchinhcong.ninhbinh.gov.vn***

6. Khi đánh giá mức độ hài lòng đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm và các cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính phải trung thực, khách quan./.