

Số: 80/QĐ-UBND

Bông Sơn, ngày 18 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế phối hợp hoạt động
giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bông Sơn
với các cơ quan và tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/06/2025;

Căn cứ 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 05/NQ-HĐND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Hội đồng nhân dân phường Bông Sơn, nhiệm kỳ 2021 – 2026 về việc thành lập các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường Bông Sơn;

Xét đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công và ý kiến của các phòng chuyên môn có liên quan.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bông Sơn với các cơ quan tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, Thủ trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND phường, cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (b/c);
- Thường trực Đảng ủy (b/c);
- Thường trực HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng chuyên môn thuộc phường;
- Các đơn vị sự nghiệp thuộc phường;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Trương Nam Phong

QUY CHẾ

**Phối hợp hoạt động giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công
phường Bồng Sơn với các cơ quan và tổ chức, cá nhân
trong giải quyết thủ tục hành chính**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 80/QĐ-UBND ngày 18/07/2025
của Ủy ban nhân dân phường Bồng Sơn)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này Quy định việc phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bồng Sơn với các cơ quan nhà nước liên quan trên địa bàn phường và tổ chức, cá nhân liên quan trong thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bồng Sơn (sau đây viết tắt là Trung tâm PVHCC).

2. Đối tượng áp dụng:

a) Quy chế này áp dụng đối với Trung tâm PVHCC; các phòng chuyên môn của UBND phường Bồng Sơn, một số cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc tại địa phương có liên quan đến hoạt động giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) tại Trung tâm phục vụ hành chính công.

b) Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Trung tâm PVHCC.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

1. Trung tâm PVHCC là đầu mối tập trung phối hợp với các cơ quan nhà nước thực hiện theo dõi, giám sát quá trình tiếp nhận, giải quyết và thực hiện giao, trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân có liên quan theo quy định. Trung tâm PVHCC không thay mặt các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC.

2. Tập trung, thống nhất trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC đối với các thủ tục đã đăng ký và được đưa vào thực hiện tại Trung tâm PVHCC. Các cơ quan không được tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngoài Trung tâm PVHCC đối với các TTHC đã được đưa vào thực hiện tại Trung tâm (trừ trường hợp đặc thù được Chủ tịch UBND tỉnh cho chủ trương bằng văn bản).

3. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.

4. Bám sát theo chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị; nâng cao tính chủ động, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị liên quan trong phối hợp với

Trung tâm PVHCC giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân kịp thời, đúng quy định, đảm bảo bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch; thực hiện nghiêm túc trách nhiệm giải trình của từng cơ quan, đơn vị, của từng công chức, viên chức có liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC.

5. Quá trình phối hợp thực hiện giải quyết TTHC tại Trung tâm PVHCC được theo dõi, giám sát, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá và công khai theo quy định pháp luật về kiểm soát TTHC; đồng thời được tổng hợp, báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, chỉ đạo.

6. Đảm bảo sự tham gia của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC và người dân trong việc giám sát, đánh giá kết quả giải quyết TTHC và phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo việc thực hiện TTHC.

Điều 3. Thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

1. Danh mục thủ tục hành chính (TTHC) thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Trung tâm PVHCC thể hiện trong Quyết định công bố TTHC, Quyết định công bố danh mục TTHC theo quy định.

2. Chủ tịch UBND tỉnh quyết định công bố danh mục TTHC, kể cả một số dịch vụ công khác được đưa vào giải quyết tại Trung tâm PVHCC trên cơ sở tình hình thực tế theo từng giai đoạn và phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.

Điều 4. Chế độ làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

1. Trung tâm PVHCC quản lý, điều hành công việc hàng ngày theo chế độ thủ trưởng và có trách nhiệm điều phối công việc, theo dõi, quản lý toàn bộ hoạt động thực thi công vụ, nhiệm vụ của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

2. Trung tâm PVHCC có mối quan hệ phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc giải quyết và trả kết quả TTHC theo Quy chế này và quy định của pháp luật hiện hành về trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị và theo phân công của UBND phường.

3. Công chức các cơ quan, phòng chuyên môn (nếu có) được cử đến làm việc tại Trung tâm PVHCC phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao, chấp hành nội quy làm việc, Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm. Trường hợp đi công tác, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng hoặc có lý do vắng, phải báo cáo với Giám đốc hoặc Phó Giám đốc Trung tâm PVHCC và Lãnh đạo Văn phòng trước 03 ngày làm việc để cử người thay thế (trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước).

4. Công chức, viên chức của Trung tâm PVHCC và công chức các cơ quan, phòng ban chuyên môn được cử đến làm việc tại Trung tâm được nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và các chế độ, chính sách khác (nếu có) theo quy định của pháp luật và quy định; được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân trong thực hiện nhiệm vụ.

5. Lãnh đạo các cơ quan, phòng ban chuyên môn phối hợp với Lãnh đạo Trung tâm PVHCC đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Trung tâm theo Quy chế này và Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm; chịu trách nhiệm về kết quả công tác của công chức trong thời gian cử đến làm việc tại Trung tâm PVHCC.

Điều 5. Thời gian làm việc

1. Trung tâm PVHCC thực hiện thời gian làm việc giờ hành chính, từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định):

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

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

2. Thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân:

a) Buổi sáng: Từ 07 giờ đến 11 giờ.

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

Ngoài thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC nêu tại Khoản 2 Điều này, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm PVHCC thực hiện sắp xếp, phân loại, xử lý, nhập liệu hồ sơ TTHC vào phần mềm quản lý công việc và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao.

3. Công chức được cử đến làm việc và công chức, viên chức thuộc Trung tâm PVHCC phải tuân thủ đúng thời gian làm việc quy định tại Khoản 1, Khoản 2 Điều này. Việc chấp hành thời gian làm việc tại Trung tâm PVHCC được đưa vào đánh giá, nhận xét hàng năm và thông báo cụ thể cho cơ quan chủ quản biết.

Chương II

NỘI DUNG, TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG GIỮA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VỚI CÁC CƠ QUAN VÀ TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 6. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC có quyền lựa chọn nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua các cách thức sau đây:

a) Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết trực tiếp tại Trung tâm PVHCC.

b) Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

c) Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC tại Trung tâm PVHCC được hướng dẫn, tư vấn lập hồ sơ; tiếp nhận hồ sơ, ghi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo quy định pháp luật.

3. Được quyền từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong TTHC hoặc chưa được công khai theo quy định; 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 TTHC; 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 TTHC không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan.

4. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Trung tâm PVHCC; 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; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

5. Khi nhận kết quả giải quyết TTHC phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp mất cần xuất trình giấy tờ tùy thân (Giấy chứng minh nhân dân/Thẻ căn cước công dân hoặc hộ chiếu hoặc giấy tờ hợp pháp khác có dán ảnh) và giấy tờ tùy thân giấy ủy quyền đối với trường hợp không trực tiếp đi nhận, cử người khác nhận thay.

6. Phải có thái độ ứng xử lịch sự, không gây mất trật tự, giữ gìn vệ sinh chung, tuân thủ quy định về phòng, chống cháy, nổ tại Trung tâm PVHCC.

7. Không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết TTHC;

b) Cản trở việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC;

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mao 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 công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

đ) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế đối với việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

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

Điều 7. Trách nhiệm các cơ quan liên quan trong phối hợp giải quyết thủ tục hành chính

1. Các cơ quan, phòng chuyên môn tham mưu chủ động rà soát, thống kê, cập nhật quyết định công bố danh mục TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý của cơ quan mình để làm cơ sở cho Trung tâm PVHCC điều chỉnh, bổ sung kịp thời danh mục, nội dung TTHC thực hiện tại Trung tâm PVHCC theo đúng quy định hiện hành; đồng thời, thực hiện một số công việc sau:

a) Phối hợp xây dựng, đề xuất điều chỉnh, bổ sung Quy trình nội bộ, Quy trình điện tử trong giải quyết TTHC, gửi cơ quan chuyên môn thẩm định, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt để làm cơ sở triển khai thực hiện; phối hợp xây dựng các quy trình nghiệp vụ liên quan khác (nếu có) nhằm đảm bảo hoạt động của Trung tâm thông suốt, an toàn, hiệu quả;

b) Trong mỗi ngày làm việc, phải thường xuyên thực hiện kiểm tra, cập nhật tiến độ giải quyết từng hồ sơ cụ thể ít nhất một (01) lần vào cuối buổi sáng và một (01) lần vào cuối buổi chiều trên phần mềm quản lý để theo dõi, tổ chức thực hiện việc giải quyết TTHC của cơ quan mình;

c) Phân công công chức, viên chức thường trực hàng ngày tại cơ quan tiếp nhận, giao văn bản, hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thông báo cụ thể cho Trung tâm PVHCC biết để liên hệ. Trường hợp công chức, viên chức đó vắng, phải phân công người khác thay và phải thông báo cho Trung tâm PVHCC vào đầu giờ của ngày làm việc hoặc đầu giờ buổi làm việc;

d) Các hồ sơ, TTHC được tiếp nhận tại Trung tâm PVHCC khi chuyển đến cơ quan, phải được chuyển ngay cho bộ phận chuyên môn để thẩm định, thẩm tra, trình ký; phát trả kết quả hoặc chuyển liên thông giải quyết TTHC theo đúng quy định. Các hồ sơ, thủ tục này được quản lý thông qua phần mềm liên thông từ Trung tâm PVHCC về cơ quan nên không phải đăng ký vào sổ văn bản đến tại cơ quan, đơn vị để rút ngắn tối đa thời gian xử lý hồ sơ;

e) Đối với các TTHC thực hiện liên thông, việc luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan được thực hiện ngay tại Trung tâm PVHCC (nếu đủ điều kiện) hoặc thông qua dịch vụ bưu chính. Việc tiếp nhận hồ sơ luân chuyển do công chức, viên chức tại Trung tâm PVHCC của các cơ quan liên quan đến TTHC đó thực hiện; trường hợp TTHC liên thông có liên quan đến cấp tỉnh, cơ quan chủ trì giải quyết phải chủ động trong việc chuyển hồ sơ để đảm bảo tiến độ thực hiện;

2. Các cơ quan liên quan có trách nhiệm chủ động phối hợp giải quyết TTHC đảm bảo thời gian quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Trung tâm PVHCC về nguyên nhân việc giải quyết quá hạn, kéo dài đối với TTHC được Trung tâm tiếp nhận, chuyển đến. Đối với hồ sơ dự kiến quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Điều 8. Quy trình tiếp nhận, chuyển giao, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm PVHCC thực hiện theo quy định tại Điều 17, Điều 18, Điều 19, 20, Điều 22, Nghị định 118/NĐ-CP ngày 09/06/2025

Điều 9. Trách nhiệm của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công trong phối hợp hoạt động

1. Ký văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết TTHC nhằm bảo đảm việc giải quyết thực hiện đúng theo Quy chế này và quy định pháp luật liên quan; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

2. Định kỳ hoặc đột xuất, làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có TTHC được tiếp nhận, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm PVHCC để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và nắm bắt tình hình giải quyết TTHC của các cơ quan.

3. Tổ chức tiếp công dân để lắng nghe kiến nghị, phản hồi của công dân về chất lượng giải quyết TTHC; phối hợp với cơ quan cử công chức, viên chức xem xét, xử lý các trường hợp sai phạm của công chức, viên chức và công khai kết quả cho người phản ánh, khiếu nại, tố cáo được biết.

4. Đánh giá, nhận xét kết quả giải quyết TTHC và lễ lới, thái độ, tác phong làm việc của công chức, viên chức tại Trung tâm PVHCC và thông báo cho cơ quan cử công chức, viên chức biết, làm cơ sở cho đánh giá, phân loại công chức, viên chức hàng năm. Chủ động trao đổi, thống nhất với cơ quan cử công chức, viên chức thay người trong trường hợp vi phạm Quy chế hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ.

5. Phối hợp, ký văn bản hợp tác với doanh nghiệp bưu chính có đủ điều kiện để thực hiện nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết, chuyển phát hồ sơ TTHC theo quy định.

Điều 10. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả

Tùy trường hợp cụ thể, các cơ quan, tổ chức, cá nhân phối hợp giải quyết theo quy định tại Điều 23 Nghị định 118/NĐ-CP ngày 09/06/2025

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 11. Khen thưởng, kỷ luật

1. Trung tâm PVHCC theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất UBND phường xét khen thưởng định kỳ (hàng năm) hoặc đột xuất cho tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình giải quyết TTHC, nếu tập thể, cá nhân của các cơ quan, đơn vị thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp, cản trở việc tổ chức thực hiện, gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu, hoặc chậm trễ trong việc thực hiện Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm, Giám đốc Trung tâm PVHCC báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND phường xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 12. Tổ chức thực hiện

1. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường, Lãnh đạo Trung tâm PVHCC, lãnh đạo các phòng chuyên môn có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện Quy chế này, báo cáo UBND phường và Chủ tịch UBND phường về kết quả thực hiện.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về kết quả thực hiện việc phối hợp với Trung tâm PVHCC trong hoạt động giải quyết các TTHC theo Quy chế này.

3. Phòng Văn hóa và Xã hội có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm PVHCC trong việc đảm bảo vận hành thông suốt hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin, kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin giữa các hệ thống thông tin theo quy định; phối hợp xử lý các vướng mắc, sự cố hệ thống thuộc lĩnh vực chuyên môn quản lý phát sinh tại Trung tâm PVHCC.

4. Phòng kinh tế phối hợp hướng dẫn việc thu phí, lệ phí, Thuế...thanh quyết toán (kể cả hình thức thanh toán không dùng tiền mặt) tại Trung tâm.

5. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc, có nội dung không phù hợp với quy định pháp luật hoặc có thay đổi về nội dung quy định pháp luật liên quan cần sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế Quy chế này, Lãnh đạo Trung tâm PVHCC có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo đề xuất UBND phường để xem xét, Quyết định việc sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế cho phù hợp./.
