

Số: /QĐ-UBND

An Biên, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường An Biên

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG AN BIÊN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16/6/2026;

Căn cứ Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

Căn cứ Nghị định số 370/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

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 định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều 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;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường An Biên tại Tờ trình 07/TTr-TTPVHCC ngày 24/4/2026;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường An Biên.

Điều 2. Hiệu lực thi hành

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

Điều 3. Tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường An Biên; Giám đốc Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường An Biên; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường An Biên và các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- VP UBND Thành phố;
- TT Đảng ủy, TTHĐND phường;
- CT và các PCT.UBND phường;
- Các phòng, đơn vị thuộc phường;
- Lưu: VT, TTPVHCC, T.T.T.H.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Tịnh

QUY ĐỊNH

**Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức
của Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường An Biên**
(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng năm 2026 của
Ủy ban nhân dân phường An Biên)

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng**

1. Quy chế này quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường An Biên (sau đây gọi tắt là Trung tâm).

2. Quy chế này áp dụng đối với:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường và cơ quan tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương (sau đây viết tắt là các cơ quan, đơn vị) có thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết tại Trung tâm;
- Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc tại Trung tâm (sau đây viết tắt là cán bộ);
- Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm (sau đây viết chung là tổ chức, cá nhân).

Điều 2. Nguyên tắc chung

Trung tâm hoạt động theo nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông quy định tại Điều 4 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia (sau đây viết tắt là Nghị định số 118/2025/NĐ-CP) và các nguyên tắc sau:

- Trung tâm là đầu mối tiếp nhận, số hóa hồ sơ, luân chuyển hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, bao gồm cả hồ sơ thủ tục hành chính “không phụ thuộc vào địa giới hành chính”. Trung tâm không làm thay chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị liên quan.
- Trung tâm hoạt động trên cơ sở các quy định của pháp luật và mối quan hệ phối hợp trong công việc; đảm bảo thống nhất, đồng bộ, đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn; không đùn đẩy trách nhiệm giữa các cơ quan, đơn vị và cá nhân trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.
- Đảm bảo công khai, minh bạch toàn bộ quá trình tiếp nhận, số hóa hồ sơ, luân chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính và trách nhiệm giải trình với tổ chức, cá nhân được ứng dụng hoàn toàn trên môi trường số.

Chương II

VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG NHIỆM VỤ VÀ QUYỀN HẠN

Điều 3. Vị trí và chức năng

1. Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường An Biên là tổ chức hành chính thuộc Ủy ban nhân dân phường, chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường về chuyên môn nghiệp vụ, tổ chức và hoạt động.

2. Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường An Biên có con dấu và tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

Điều 4. Nhiệm vụ và quyền hạn

1. 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.

2. 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; từ chối tiếp nhận đối với hồ sơ chưa đúng quy định.

3. 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; đề nghị các cơ quan có thẩm quyền giải quyết 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.

4. Chủ trì theo dõi, 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.

5. 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.

6. 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 Phục vụ Hành chính công.

7. Bố trí, quản lý, đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị đáp ứng yêu

câu 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.

8. 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.

9. Thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính theo thẩm quyền, xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi việc ứng dụng công nghệ thông tin tại Ủy ban nhân dân phường.

10. Thực hiện nhiệm vụ khác do Ủy ban nhân dân phường giao theo quy định của pháp luật.

Chương III **CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ BIÊN CHẾ**

Điều 5. Cơ cấu tổ chức

1. Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường gồm Giám đốc tương đương Trưởng phòng, 01 Phó Giám đốc tương đương Phó Trưởng phòng. Giám đốc và Phó Giám đốc Trung tâm do Chủ tịch UBND phường bổ nhiệm, miễn nhiệm theo quy định của pháp luật.

2. Trung tâm Phục vụ Hành chính công có công chức, viên chức, nhân viên thuộc quản lý của Trung tâm, công chức, viên chức của các phòng chuyên môn, của cơ quan Trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử đến thực hiện nhiệm vụ; 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.

Điều 6. Biên chế công chức và số lượng người làm việc

1. Số lượng biên chế của Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường An Biên do Ủy ban nhân dân phường An Biên quyết định trong tổng biên chế, số lượng người làm việc của Ủy ban nhân dân phường An Biên được Ủy ban nhân dân Thành phố giao theo Kế hoạch biên chế hàng năm.

2. Số lượng người làm việc tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường có công chức thuộc quản lý của Trung tâm và công chức, viên chức của cơ quan Trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử đến thực hiện nhiệm vụ.

3. Trên cơ sở số lượng người làm việc được giao, Giám đốc Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường có trách nhiệm sắp xếp, phân bổ, sử dụng số lượng người làm việc tại Trung tâm cho phù hợp với điều kiện và tình hình thực tế của đơn vị theo quy định, đảm bảo tinh gọn, hiệu quả.

Chương IV

HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM

Điều 7. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ làm việc tại Trung tâm.

1. Tiêu chuẩn

a) Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức, viên chức và quy định của Bộ Công an (đối với người được cơ quan Công an cử sang làm việc tại Trung tâm).

b) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao.

c) Có tác phong, thái độ giao tiếp, ứng xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

d) Có thâm niên công tác tối thiểu 02 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công, có chuyên môn phù hợp, đáp ứng yêu cầu vị trí việc làm, am hiểu nhiều lĩnh vực của ngành mình và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ.

2. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính.

c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần.

d) Tiếp nhận, số hóa, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền đề sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của bộ, ngành, địa phương.

e) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

g) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử đến Trung tâm.

h) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan.

3. Quyền lợi

Cán bộ được cử đến làm việc tại Trung tâm được hưởng những quyền lợi sau:

a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân.

b) Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác ở trong nước, nước ngoài theo quy định của pháp luật.

c) Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ

nhật).

d) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) tại cơ quan đã cử đến Trung tâm.

Điều 8. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị cử cán bộ đến làm việc tại Trung tâm

Các cơ quan cử cán bộ đến làm việc tại Trung tâm thực hiện trách nhiệm của mình theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các quy định sau đây:

1. Thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật và quy chế, nội quy của Trung tâm.

2. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến Trung tâm để thực hiện các yêu cầu về thủ tục hành chính, trừ thủ tục hành chính quy định tại Khoản 3 Điều 14 của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

3. Không được thực hiện các nội dung ngoài quy định tại khoản 2 Điều 7 Quy chế này. Trường hợp để xảy ra vi phạm thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị và cá nhân cán bộ có liên quan chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và trước pháp luật về những vi phạm của cá nhân, tập thể cơ quan, đơn vị mình

Điều 9. Thời gian làm việc

1. Trung tâm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính vào tất cả các ngày làm việc từ thứ 2 đến thứ 6, sáng thứ 7 theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2. Thời gian làm việc của Trung tâm theo quy định của Ủy ban nhân dân thành phố về thời gian làm việc của các cơ quan trên địa bàn thành phố.

3. Cán bộ làm việc tại Trung tâm thực hiện đúng thời gian làm việc tại Điều này. Việc chấp hành thời gian làm việc được đưa vào đánh giá, nhận xét hằng quý, năm và thông báo cho cơ quan chủ quản biết.

Điều 10. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, trách nhiệm tổ chức, cá nhân

1. Trung tâm có trách nhiệm hướng dẫn, niêm yết công khai thông tin địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định thủ tục hành chính để tổ chức, cá nhân được thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định.

Trực tiếp tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến hoạt động tại Trung tâm, như: Phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính của cán bộ làm việc tại Trung tâm; quy trình tiếp nhận, phân loại thủ tục hành chính và tham mưu xử lý phản ánh, kiến nghị đối với những phản ánh, kiến nghị vượt thẩm quyền. Kết quả xử lý được thông báo cho các cơ quan liên quan biết, đồng thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường theo quy định.

2. Các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính được tiếp nhận, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm có trách nhiệm giải quyết, phối hợp giải quyết phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền; xử lý những vướng mắc cụ thể trong việc thực hiện quy định hành chính do một trong những hành vi sau: gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm, tự ý đặt thêm giấy tờ, tài liệu ngoài quy định hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của nhà nước đối những cán bộ thuộc phạm vi quản lý của cơ quan mình.

3. Tổ chức, cá nhân đến làm thủ tục tại Trung tâm mặc trang phục quần áo lịch

sự, không mặc trang phục hở hang, gây phản cảm ảnh hưởng tới hoạt động và hình ảnh của Trung tâm.

Điều 11. Quy trình xử lý hồ sơ

1. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính khi nhận được hồ sơ giấy từ Trung tâm chuyển đến, bố trí bộ phận Văn thư cơ quan tiếp nhận và chuyển ngay cho cán bộ để tham mưu giải quyết, không phải làm thủ tục đăng ký văn bản đến tại Bộ phận Văn thư của cơ quan, đơn vị để rút ngắn tối đa thời gian xử lý hồ sơ.

2. Quy trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo quy trình nội bộ, quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố và được đồng bộ, kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống Quản lý văn bản và Điều hành tác nghiệp, Cổng Dịch vụ công quốc gia và các Cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành do bộ, ngành quản lý.

3. Trường hợp quy định của pháp luật về thủ tục hành chính có quy định khác với Quy định này thì áp dụng theo các quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 12. Cơ chế tài chính

Kinh phí hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước cấp (bao gồm cả kinh phí hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công và kinh phí được trích lại từ việc thu phí, lệ phí) liên quan đến hoạt động giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật về việc thu, quản lý, sử dụng phí và lệ phí.

Điều 13. Khen thưởng, kỷ luật

1. Kết quả đánh giá việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm là cơ sở để xem xét đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

2. Cán bộ được cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm và công chức, viên chức, người lao động của Trung tâm nếu vi phạm Quyết định này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành./.

