

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG AN DƯƠNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 97 /QĐ-UBND

An Dương, ngày 14 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức, hoạt động của Trung tâm
Phục vụ Hành chính công thuộc Ủy ban nhân dân phường An Dương**

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG AN DƯƠNG

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/06/2015 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 công dịch vụ công quốc gia;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công thuộc Ủy ban nhân dân phường An Dương.

Điều 2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trực tiếp triển khai và kiểm tra việc thực hiện Quy chế tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công thuộc Ủy ban nhân dân phường An Dương.

Điều 3. Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ Hành chính công, Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường, Thủ trưởng các cơ quan thuộc UBND phường, công chức, viên chức và các cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Đảng ủy;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng, đơn vị thuộc phường;
- Lưu: VT.

Mnem



**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Bùi Tiến Phong

QUY CHẾ

Tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ Hành chính công
thuộc Ủy ban nhân dân phường An Dương
(Ban hành kèm theo Quyết định số 97/QĐ-UBND
ngày 14 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân phường An Dương)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Tên gọi và chức năng, nhiệm vụ

Trung tâm phục vụ Hành chính công thuộc Ủy ban nhân dân phường An Dương là tổ chức hành chính thuộc UBND phường; có nhiệm vụ tiếp nhận, kiểm tra và hướng dẫn công dân, tổ chức đến liên hệ về các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường, nhận hồ sơ đã đầy đủ theo quy định, trả kết quả, thu phí, lệ phí, các nghĩa vụ tài chính (nếu có); từ chối tiếp nhận đối với hồ sơ chưa đầy đủ, chưa đúng theo quy định.

Điều 2. Quy định về hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công

1. Trung tâm Phục vụ Hành chính công thực hiện chức năng, nhiệm vụ đúng quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và được thành lập theo Quyết định của Ủy ban nhân dân phường và là tổ chức hành chính thuộc Ủy ban nhân dân phường, có con dấu và tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

2. Việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Trung tâm phục vụ Hành chính công được thực hiện trên toàn bộ các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của UBND phường được ban hành theo các Quyết định của UBND thành phố Hải Phòng, các văn bản khác có liên quan:

3. Phạm vi tiếp nhận Thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 14, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/06/2025 của Chính phủ.

4. Việc tiếp nhận hồ sơ Thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 17, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/06/2025 của Chính phủ.

5. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính; Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 15, Điều 16, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/06/2025 của Chính phủ.

6. Trung tâm phục vụ Hành chính công chỉ tiếp nhận lên hệ thống những hồ sơ TTHC đã được hoàn thiện đầy đủ theo quy định.

Điều 3. Thời gian tiếp nhận và trả kết quả

1. Thời gian tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả của Trung tâm phục vụ Hành chính công là thời gian làm việc theo quy định của Nhà nước (không kể ngày nghỉ theo quy định) và được xác định kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ của công dân và tổ chức.

2. Thời gian cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp nhận hồ sơ, bàn giao hồ sơ, tiếp nhận và trả kết quả được quy định tại nội quy và lịch trực niêm yết công khai tại trụ sở của Trung tâm phục vụ Hành chính công phường.

Chương II

CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ NGUYÊN TẮC HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Điều 4. Vị trí, chức năng

Lãnh đạo Trung tâm phục vụ Hành chính công phường gồm: Giám đốc là 01 Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trực tiếp điều hành, chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan về toàn bộ hoạt động của Trung tâm phục vụ Hành chính công và có 01 Phó Giám đốc tương đương Trưởng phòng thuộc Ủy ban nhân dân phường.

Là đầu mối tập trung hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức, sau đó chuyển giao lại cho các phòng, đơn vị chuyên môn xử lý, giải quyết, trình ký và nhận lại kết quả để trả cho cá nhân, tổ chức.

Điều 5. Tổ chức hoạt động

Trung tâm phục vụ Hành chính công thuộc Ủy ban nhân dân phường An gồm: Giám đốc là 01 Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp điều hành, chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan về toàn bộ hoạt động của Trung tâm phục vụ Hành chính công và 01 Phó Giám đốc tương đương Trưởng phòng thuộc Ủy ban nhân dân xã; công chức, viên chức, nhân viên thuộc quản lý của Bộ phận, 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. Trụ sở làm việc và trang thiết bị của Trung tâm phục vụ Hành chính công

1. Trung tâm phục vụ Hành chính công được bố trí ở vị trí thuận tiện, dễ tìm, diện tích phù hợp để thực hiện nhiệm vụ, quy mô diện tích phù hợp với số lượng giao dịch giải quyết tại Trung tâm phục vụ Hành chính công trong ngày.

2. Trang thiết bị của Trung tâm phục vụ Hành chính công

a) Trang thiết bị của Trung tâm phục vụ Hành chính công do Chủ tịch UBND phường quyết định theo thẩm quyền để đáp ứng nhu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của Bộ phận.

b) Bố trí camera quan sát để Lãnh đạo UBND phường, Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND xã, các đơn vị có thể giám sát quá trình làm việc của công chức tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tập trung.

c) Tại Trung tâm phục vụ Hành chính công: Bố trí khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với một hoặc một số lĩnh vực khác nhau, trong đó căn cứ vào quy mô, diện tích có thể tổ chức quầy hướng dẫn hoặc quầy dành riêng cho người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy tính có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến; lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Trung tâm phục vụ Hành chính công có kết nối với cơ quan nhà nước cấp trên và trong toàn hệ thống; bố trí khu vực đặt các trang thiết bị: máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; các màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đánh giá mức độ hài lòng; thiết bị phục vụ số hóa hồ sơ, tài liệu; bố trí khu vực cung cấp dịch vụ hỗ trợ theo quy định.

Khuyến khích việc tích hợp các dịch vụ tiện ích để hỗ trợ, phục vụ nhu cầu của tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch tại Trung tâm hành chính công.

Điều 7. Trung tâm phục vụ Hành chính công có những nhiệm vụ sau

1. Tiếp công dân, tổ chức tại phòng làm việc của Trung tâm phục vụ Hành chính công khi có yêu cầu giải quyết công việc trong phạm vi thẩm quyền của UBND phường.

2. Hướng dẫn công dân, tổ chức trong việc hoàn tất thủ tục hành chính, giấy tờ, biểu mẫu theo quy định.

3. Xử lý hồ sơ của công dân, tổ chức theo phạm vi trách nhiệm, quyền hạn của mình. Trường hợp hồ sơ của công dân, tổ chức có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của các phòng chuyên môn khác thì chuyển cho phòng chuyên môn trực tiếp giải quyết.

4. Nhận lại kết quả đã giải quyết, trả lại cho công dân, tổ chức, thu phí, lệ phí theo quy định (nếu có).

5. Các nhiệm vụ khác được quy định tại điểm 2, Điều 14 Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09/06/2025 của Chính phủ.

Điều 8. Trách nhiệm của lãnh đạo, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm phục vụ Hành chính công

1. Đối với Giám đốc

a) Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền về toàn bộ hoạt động của Trung tâm phục vụ Hành chính công, 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.

b) Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, người đứng đầu Trung tâm phục vụ Hành chính công làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm phục vụ Hành chính công 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 Trung tâm phục vụ Hành chính công.

c) 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 Trung tâm hành chính công 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.

d) 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.

e) 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.

g) 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 Trung tâm phục vụ Hành chính công hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc quyền quản lý của Trung tâm hành chính công 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.

h) Người đứng đầu Trung tâm phục vụ Hành chính công các cấp 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.

i) Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Trung tâm phục vụ Hành chính công thông tin gồm họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Trung tâm phục vụ Hành chính công; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm phục vụ Hành chính công.

k) 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 Trung tâm phục vụ Hành chính công.

l) 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 Trung tâm phục vụ Hành chính công.

m) 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 Trung tâm hành chính công 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.

2. Đối với Phó Giám đốc

a) Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức và các cá nhân liên quan trực tại Bộ phận để báo cáo Giám đốc kịp thời xử lý, giải quyết theo quy định.

b) Điều hành hoạt động, xử lý các công việc phát sinh tại Bộ phận khi có phân công của Giám đốc hoặc khi Giám đốc ủy quyền thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định.

c) Có trách nhiệm báo cáo Giám đốc về các công việc thực hiện nhiệm vụ hàng ngày của công chức, viên chức tại trung tâm.

3. Đối với công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm hành chính công

a) Chấp hành nghiêm túc thời gian làm việc theo quy định;

b) Thực hiện nhiệm vụ do Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm phục vụ Hành chính công phân công;

c) Hướng dẫn chính xác, đầy đủ, một lần đối với cá nhân, tổ chức đến giao dịch; tiếp nhận và bàn giao hồ sơ đúng quy trình quy định.

d) Giúp Giám đốc, Phó Giám đốc tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết,

trả hồ sơ của công dân, tổ chức;

đ) Kịp thời cập nhật những quy định không phù hợp với tình hình thực tế, đề xuất Giám đốc, Phó Giám đốc và lãnh đạo UBND phường đề nghị cấp trên xem xét, điều chỉnh cho phù hợp;

e) Phối hợp với các công chức các bộ phận có liên quan để đảm bảo việc một cửa hồ sơ hành chính của công dân, tổ chức đúng thời gian. Nghiêm cấm gây phiền hà cho công dân và tổ chức dưới mọi hình thức.

g) Cập nhật thường xuyên, theo dõi hoạt động trên hệ thống sổ sách, mẫu biểu; kết hợp với việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, tổng hợp, cập nhật, lưu trữ hồ sơ, tài liệu, thông tin trên hệ thống phần mềm ứng dụng theo quy định.

h) Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết công việc; nghiên cứu, đề xuất với thủ trưởng cơ quan, đơn vị để kiến nghị với cơ quan cấp trên các sáng kiến, giải pháp cải cách thủ tục hành chính;

i) Mặc đồng phục trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

k) Thực hiện đúng các quy định khác của pháp luật.

Điều 9. Thời gian làm việc của Trung tâm phục vụ Hành chính công

Trung tâm phục vụ Hành chính công làm việc theo quy định của nhà nước.

Chương III

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ VÀ MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP

VỚI CÁC ĐƠN VỊ TRONG QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT

THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 10.

Quy trình giải quyết hồ sơ và mối quan hệ phối hợp với các đơn vị khác áp dụng theo Quy chế Tổ chức, hoạt động của Trung tâm phục vụ Hành chính công thuộc Ủy ban nhân dân phường An Dương, ban hành tại Quyết định số/QĐ-UBND ngày/7/2025 của UBND phường An Dương.

Mọi quy định về quy trình, thủ tục hành chính, phí, lệ phí, chi phí và thời gian giải quyết đối với từng hồ sơ công việc tại Trung tâm phục vụ Hành chính công được niêm yết công khai ở nơi thuận tiện, thông thoáng để nhân dân, tổ chức dễ dàng nhận biết.

Việc thu phí, lệ phí giải quyết các thủ tục hành chính và các nghĩa vụ tài chính đã được quy định theo các phương thức sau đây: Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản thụ hưởng của cơ quan có thẩm quyền; Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán của Cổng dịch vụ công quốc gia và các nền tảng thanh toán hợp

lệ khác; Các phương thực khác theo quy định của pháp luật. Số phí, lệ phí sau khi đã nộp ngân sách Nhà nước được trích lại cho các đơn vị được phép thu theo quy định Nhà nước sẽ phân bổ cho Trung tâm phục vụ Hành chính công và các đơn vị chuyên môn để phục vụ công việc giải quyết các thủ tục hành chính.

Mở sổ theo dõi, hồ sơ góp ý; công khai số điện thoại đường dây nóng của lãnh đạo Trung tâm và các bộ phận chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 11. Chế độ hợp giao ban và thực hiện chế độ thông tin báo cáo

Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, người đứng đầu Trung tâm phục vụ Hành chính công tiến hành họp đánh giá kết quả hoạt động của Trung tâm phục vụ Hành chính công để đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp tổ chức thực hiện nhiệm vụ và giải quyết công việc giữa Trung tâm phục vụ Hành chính công với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường. Trong trường hợp cần thiết, người đứng đầu bộ phận có quyền tổ chức họp đột xuất với các công chức chuyên môn để đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính.

Chương IV

KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 12. Công chức, viên chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm hành chính công thuộc Ủy ban nhân dân phường An Dương nếu lập thành tích xuất sắc, hoàn thành nhiệm vụ được giao thì được UBND xã khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng. Cán bộ, công chức, viên chức có năng lực tốt trong thực hiện nhiệm vụ là nguồn cán bộ trong quy hoạch được xem xét, bổ nhiệm của cơ quan, đơn vị.

Chương V

TỔ CHỨC, THỰC HIỆN

Điều 13. Tổ chức thực hiện

1. Trưởng các cơ quan chuyên môn liên quan, Trung tâm phục vụ Hành chính công, các cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm phục vụ Hành chính công có trách nhiệm tổ chức thực hiện quy định này.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh thì người đứng đầu Trung tâm phục vụ Hành chính công báo cáo UBND phường để tổng hợp trình Chủ tịch UBND phường xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế./.