

QUY CHẾ

Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường An Hải

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /7/2025
của UBND phường An Hải)

Chương I VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG

Điều 1. Vị trí, chức năng

1. Trung tâm phục vụ hành chính công phường An Hải là cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân phường, thực hiện chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân phường quản lý nhà nước về các lĩnh vực sau:

a) Tham mưu UBND phường quản lý nhà nước về kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của phường.

b) Là đầu mối tổ chức cung cấp thông tin, hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận hồ sơ, số hóa, luân chuyển hồ sơ, phối hợp giải quyết, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

c) Tham mưu, tổ chức triển khai các nhiệm vụ ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong thực hiện thủ tục hành chính; giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử phục vụ tổ chức, cá nhân theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân phường

d) Chủ trì, phối hợp với các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

e) Tham mưu UBND phường trong công tác xây dựng chính quyền điện tử; theo dõi việc ứng dụng công nghệ thông tin tại UBND phường.

2. Trung tâm là tổ chức hành chính thuộc Ủy ban nhân dân phường An Hải; có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao; cơ sở vật chất, trụ sở, trang thiết bị, máy móc, kỹ thuật của Trung tâm do Ủy ban nhân dân phường bảo đảm và quản lý. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, điều hành và quản lý trực tiếp của Ủy ban nhân dân phường về tổ chức, nhân sự, hành chính; đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của

CHƯƠNG II

NHIỆM VỤ VÀ QUYỀN HẠN

Điều 2. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm

1. Nhiệm vụ, quyền hạn chung

a) Công khai kịp thời, đầy đủ 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;

b) 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;

c) 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;

d) Chủ trì theo dõi, giám sát, đánh giá, 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;

đ) 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;

e) 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;

g) Bố trí, quản lý, đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị đáp ứng yêu cầu hoạt động của Trung tâm. 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;

h) 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;

2. Tham mưu, giúp việc cho UBND phường tổ chức thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn, xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi việc ứng dụng công nghệ thông tin

3. Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật và theo chỉ đạo của UBND, Chủ tịch UBND phường.

CHƯƠNG III

CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ BIÊN CHẾ

Điều 3. Cơ cấu tổ chức

1. Trung tâm phục vụ hành chính công có Giám đốc, Phó Giám đốc và các công chức thực hiện công tác chuyên môn, nghiệp vụ do Ủy ban nhân dân phường quyết định.

2. Giám đốc chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân, Ủy ban nhân dân phường và trước pháp luật về thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao và toàn bộ hoạt động của Trung tâm.

3. Phó Giám đốc giúp Giám đốc phụ trách, theo dõi một số mặt công tác; chịu trách nhiệm trước Giám đốc, trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và trước pháp luật về nhiệm vụ được phân công. Khi Giám đốc vắng mặt, Phó Giám đốc được Giám đốc ủy quyền điều hành các hoạt động của Trung tâm.

4. Việc bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, kéo dài thời gian giữ chức vụ lãnh đạo quản lý, cho từ chức, miễn nhiệm, điều động, tạm đình chỉ, cách chức, luân chuyển,

khen thưởng, kỷ luật và thực hiện chế độ, chính sách đối với Giám đốc, Phó Giám đốc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường quyết định theo quy định của Đảng và của pháp luật.

Điều 4. Biên chế

1. Biên chế công chức của Trung tâm phục vụ hành chính công do Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường quyết định trong tổng số biên chế công chức của phường được Ủy ban nhân dân thành phố giao hàng năm.

2. Việc bố trí công tác đối với công chức của Trung tâm phục vụ hành chính công căn cứ vào vị trí việc làm, tiêu chuẩn, cơ cấu ngạch công chức theo quy định và phẩm chất, trình độ, năng lực của công chức.

CHƯƠNG IV

CHẾ ĐỘ LÀM VIỆC VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

Điều 5. Chế độ làm việc

1. Trung tâm phục vụ hành chính công làm việc theo chế độ thủ trưởng và theo Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân phường; bảo đảm nguyên tắc tập trung dân chủ; thực hiện chế độ thông tin, báo cáo của các cơ quan chuyên môn theo quy định.

2. Căn cứ các quy định của pháp luật và phân công của Ủy ban nhân dân phường, Giám đốc trung tâm phục vụ hành chính công ban hành quy chế làm việc của Trung tâm, phân công nhiệm vụ cụ thể cho lãnh đạo, công chức của Trung tâm; thực hiện quy định về chế độ thông tin báo cáo, quy chế chi tiêu nội bộ và chỉ đạo, kiểm tra việc thực hiện các quy định đó.

3. Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công

- Chịu trách nhiệm thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình và các công việc được Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường phân công hoặc ủy quyền; thực hành tiết kiệm, chống lãng phí và chịu trách nhiệm khi để xảy ra tham nhũng, lãng phí, gây thiệt hại trong tổ chức, đơn vị thuộc quyền quản lý của mình.

- Chịu trách nhiệm báo cáo với Thường trực Đảng ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Văn phòng UBND TP, Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố về hoạt động của cơ quan mình và báo cáo công tác trước Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân phường

khi có yêu cầu; phối hợp với các phòng, ban và người đứng đầu tổ chức chính trị - xã hội phường để giải quyết các vấn đề có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm.

4. Công chức của Trung tâm phục vụ Hành chính công thực hiện nhiệm vụ theo phân công của Giám đốc, Phó Giám đốc; chịu trách nhiệm trước Giám đốc, Phó Giám đốc và trước pháp luật về kết quả thực hiện nhiệm vụ được phân công.

Điều 6. Mối quan hệ công tác

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường và sự hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm báo cáo Chủ tịch UBND phường về tình hình hoạt động của Trung tâm, xin ý kiến chỉ đạo về những vấn đề phát sinh vượt thẩm quyền; tổ chức triển khai và đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện các nhiệm vụ thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

2. Giám đốc Trung tâm nhận xét, đánh giá cán bộ được cử đến làm việc tại Trung tâm về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan.

3. Mối quan hệ công tác với các cơ quan, đơn vị, địa phương theo nguyên tắc phối hợp, khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Trung tâm nhưng có liên quan đến các cơ quan, đơn vị thì Trung tâm phải trao đổi ý kiến bằng văn bản đối với cơ quan, đơn vị đó.

4. Mối quan hệ với các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị và địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính

a) Trung tâm tổ chức tiếp nhận hồ sơ, số hóa hồ sơ, khai thác, tái sử dụng dữ liệu hồ sơ, dữ liệu có sẵn, luân chuyển hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (gồm cả việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính); tiếp nhận và xử lý, chuyển xử lý những phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm giải quyết, công khai kết quả xử lý theo đúng quy định pháp luật.

b) Trung tâm không can thiệp vào quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị, địa phương nhưng có vai trò đôn đốc, kiểm tra, giám sát, đánh giá quá trình giải quyết thủ tục hành chính nhằm bảo đảm kịp thời, minh bạch, hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân, đồng thời thúc đẩy cải cách thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng dịch vụ công.

c) Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Trung tâm lý do giải quyết chậm hoặc không tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về việc “Tiếp nhận, thẩm định, giải quyết, trả kết quả” thủ tục hành chính tại Trung tâm.

d) Trung tâm thường xuyên trao đổi thông tin với Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan về tình hình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Đề xuất các biện pháp, giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kịp thời điều chỉnh những vấn đề tồn tại, vướng mắc, xử lý vi phạm (nếu có) theo nguyên tắc tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

5. Mối quan quan hệ với tổ chức, cá nhân

Mối quan hệ giữa Trung tâm với tổ chức, cá nhân là mối quan hệ dựa trên sự phục vụ và cải tiến không ngừng, với mục tiêu cung cấp dịch vụ hành chính công minh bạch, hiệu lực, hiệu quả và đáp ứng nhu cầu của tổ chức, cá nhân, như: Là cầu nối giữa tổ chức, cá nhân với cơ quan quản lý hành chính nhà nước, giúp giải quyết các thủ tục hành chính một cách nhanh chóng và thuận lợi; bảo đảm 100% thủ tục hành chính được công khai, minh bạch; tư vấn, hỗ trợ, giải đáp thắc mắc từ việc nộp hồ sơ đến nhận kết quả giải quyết; tiếp nhận, xử lý, chuyển xử lý, công khai phản ánh, kiến nghị theo thẩm quyền; sử dụng công nghệ thông tin, công nghệ số nâng cao lượng dịch vụ, tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thông qua dịch vụ công trực tuyến, thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính và số hóa hồ sơ, khai thác, tái sử dụng dữ liệu... giúp tổ chức, cá nhân tiết kiệm thời gian và chi phí.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 7. Tổ chức thực hiện

1. Giám đốc Trung tâm phục vụ Hành chính công căn cứ các quy định của pháp luật và chức năng, nhiệm vụ được giao, sự phân công của Ủy ban nhân dân phường và hướng dẫn của Văn phòng UBND Thành phố, Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy định này; bố trí công chức phù hợp với vị trí việc làm, tiêu chuẩn chức danh công chức, đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ tốt nhiệm vụ được giao.

2. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có nội dung cần sửa đổi, bổ sung, thay thế, Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công phối hợp với các phòng, ban, ngành, đơn vị liên quan báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân phường, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định./.