

Số: 1458 /QĐ-UBND

An Lão, ngày 28 tháng 9 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công
với các phòng chuyên môn thuộc UBND xã và các đơn vị liên quan
trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ AN LÃO

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

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; 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; Nghị định số 309/2026/NĐ-CP ngày 05/8/2026 của Chính Phủ về 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, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP;

Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

Căn cứ Quyết định số 13/QĐ-UBND ngày 04/7/2025 của UBND xã An Lão về việc Ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân xã An Lão, nhiệm kỳ 2021 – 2026;

Căn cứ Nghị quyết số 16/NQ-HĐND ngày 22/6/2026 của Hội đồng nhân dân xã An Lão về việc thành lập, tổ chức lại các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã An Lão;

Căn cứ Quyết định số 1237/QĐ-UBND ngày 22 tháng 8 năm 2026 của UBND xã An Lão về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính xã An Lão.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công với các phòng chuyên môn thuộc UBND và các cơ quan, đơn vị liên quan trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã An Lão.

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

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT ĐU, HĐND, UBND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng CM thuộc UBND xã;
- Chi nhánh VPĐKĐĐ An Lão;
- Bưu điện xã An Lão;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Đinh Thành Đồng

QUY CHẾ

**Phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công với
các phòng chuyên môn thuộc UBND và các cơ quan, đơn vị liên quan
trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính
trên địa bàn xã An Lão**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /9/2026
của UBND Xã An Lão)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định nguyên tắc, nội dung và trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ Hành chính công (sau đây viết tắt là Trung tâm PVHCC), với các phòng chuyên môn thuộc UBND xã và các đơn vị liên quan trong quá trình thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) trên địa bàn xã theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Những nội dung không được quy định trong Quy chế này thì thực hiện theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 367/2025/NĐ-CP và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP ngày 05/8/2026 của Chính Phủ) và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã An Lão.
2. Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã An Lão.
3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.
4. Các tổ chức, cá nhân có liên quan trong thực hiện TTHC.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Tuân thủ các quy định pháp luật về thực hiện TTHC.
2. Công khai, minh bạch, nâng cao hiệu quả phục vụ người dân và doanh nghiệp.
3. Bảo đảm đúng trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị theo nguyên tắc không chồng chéo, đúng thẩm quyền.
4. Đảm bảo ứng dụng CNTT, số hóa hồ sơ và xử lý trực tuyến đúng quy trình.
5. Tăng cường giám sát, kiểm tra, đảm bảo tiến độ và chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

Chương II

TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

TRONG THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 4. Trách nhiệm phối hợp của Trung tâm Phục vụ hành chính công.

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã hướng dẫn tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin thủ tục hành chính trên hệ thống điện tử.
2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã điều phối, hướng dẫn, thực hiện việc giám sát quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC.
3. Rà soát, công khai, kiểm soát thủ tục hành chính
 - a) Phối hợp với các phòng chuyên môn thuộc UBND xã rà soát, cập nhật danh mục thủ tục hành chính, chuẩn hóa nội dung trên Cơ sở dữ liệu quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của xã.
 - b) Niêm yết, công khai danh mục, nội dung giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm PVHCC.
4. Tiếp nhận hồ sơ từ tổ chức, cá nhân và chuyển đến cơ quan, đơn vị giải quyết theo đúng quy định
 - a) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ theo nguyên tắc thực hiện hướng dẫn một lần.
 - b) Tiếp nhận hồ sơ qua các hình thức: trực tiếp, trực tuyến hoặc qua bưu chính công ích.
 - c) Kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ, số hóa hồ sơ, nhập dữ liệu vào hệ thống và chuyển ngay đến các phòng chuyên môn giải quyết.
5. Theo dõi, kiểm tra, giám sát việc xử lý hồ sơ, đôn đốc phòng chuyên môn giải quyết
 - a) Giám sát việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ của các Phòng chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo đúng quy trình và thời gian quy định.
 - b) Cảnh báo sớm hồ sơ có nguy cơ, trễ hạn, phối hợp với cơ quan giải quyết để xử lý kịp thời.
 - c) Tổng hợp, báo cáo UBND xã về kết quả giải quyết đúng hạn, hồ sơ trễ hạn, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công.
6. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính
 - a) Kiểm tra, đối chiếu kết quả giải quyết trước khi bàn giao cho tổ chức, cá nhân.
 - b) Trả kết quả theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân bằng các hình thức: trực tiếp, trực tuyến hoặc qua bưu chính công ích.
7. Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị Cổng Dịch vụ công Quốc gia
 - a) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quá trình giải quyết, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính.

b) Chuyển nội dung phản ánh đến các phòng chuyên môn có thẩm quyền giải quyết, giám sát tiến độ xử lý.

c) Công khai kết quả xử lý phản ánh trên hệ thống điện tử.

8. Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị Tổng đài 1022

a, Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các lĩnh vực thuộc UBND xã.

b) Chuyển nội dung phản ánh đến các phòng chuyên môn có thẩm quyền giải quyết, giám sát tiến độ xử lý.

c) Công khai kết quả xử lý phản ánh trên hệ thống điện tử.

Điều 5. Trách nhiệm của các phòng chuyên môn thuộc UBND xã

Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính công khai, minh bạch thông tin và xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định.

Trưởng các phòng ban có trách nhiệm điều phối, hướng dẫn các chuyên môn phòng ban mình trong việc thực hiện TTHC theo đúng quy trình nội bộ giải quyết TTHC đã được UBND thành phố phê duyệt thuộc phạm vi chức năng của các Sở, ngành công bố.

1. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đúng hạn

a) Phân công cán bộ xử lý ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Trung tâm.

b) Giải quyết hồ sơ theo đúng quy trình, không tự ý kéo dài thời gian xử lý.

c) Không yêu cầu bổ sung hồ sơ quá một lần, tránh gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân.

2. Cập nhật tiến độ xử lý hồ sơ

a) Cập nhật trạng thái xử lý hồ sơ trên hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố và các Bộ, ngành theo từng giai đoạn giải quyết.

b) Đảm bảo dữ liệu trên hệ thống phản ánh đúng thực trạng xử lý hồ sơ.

3. Phối hợp với Trung tâm PVHCC trong trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính

a) Hoàn tất xử lý hồ sơ đúng hạn, gửi kết quả về Trung tâm để kiểm tra trước khi bàn giao.

b) Cung cấp thông tin đầy đủ về kết quả giải quyết để Trung tâm thực hiện công khai minh bạch trên hệ thống.

4. Tiếp nhận và xử lý vướng mắc trong quá trình giải quyết TTHC thuộc các phòng chuyên môn

a) Lập Phiếu yêu cầu bổ sung hồ sơ phải nêu rõ lý do và chuyên môn hướng dẫn phải ký và ghi rõ họ tên hoặc có chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử, phối hợp với Trung tâm để xử lý vướng mắc. *(Thực hiện theo mẫu số 02 tại Thông tư số 03/2025/TT-VPCP)*

b) Ban hành Thông báo dừng giải quyết hồ sơ phải nêu rõ lý do và Thủ trưởng đơn vị phải ký số ban hành văn bản, phối hợp với Trung tâm để xử lý vướng mắc. *(Thực hiện theo mẫu số 05 tại Thông tư số 03/2025/TT-VPCP)*

c) Giải trình nguyên nhân nếu có hồ sơ trễ hạn, phối hợp với Trung tâm để xử lý vướng mắc. *(Thực hiện theo mẫu số 04 tại Thông tư số 03/2025/TT-VPCP)*

5. Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc các phòng chuyên môn

a) Giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo đúng thời hạn quy định trên các hệ thống điện tử.

6. Rà soát, cập nhật danh mục thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách.

7. Báo cáo và phối hợp

a) Báo cáo UBND xã về tình hình giải quyết TTHC của phòng chuyên môn mình theo quy định.

b) Phối hợp cử cán bộ hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ TTHC tại trung tâm khi cán bộ tiếp nhận các lĩnh vực có công việc bất khả kháng.

Điều 6. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích

Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công để đảm bảo tiếp nhận, vận chuyển hồ sơ và trả kết quả đúng thời gian, bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin.

1. Tiếp nhận và vận chuyển hồ sơ hành chính

Đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin trong quá trình vận chuyển.

2. Trả kết quả thủ tục hành chính

a) Nhận kết quả từ Trung tâm và giao cho tổ chức, cá nhân đúng thời gian cam kết.

b) Trong xã: Trong 24 giờ từ khi nhận kết quả.

c) Ngoài xã: Trong 48 giờ từ khi nhận kết quả.

3. Công khai tiến độ vận chuyển hồ sơ

a) Cung cấp thông tin về tình trạng vận chuyển hồ sơ để Trung tâm cập nhật trên hệ thống.

b) Hỗ trợ tổ chức, cá nhân tra cứu tình trạng hồ sơ đang vận chuyển.

4. Báo cáo chất lượng dịch vụ bưu chính công ích
 - a) Báo cáo định kỳ về số lượng hồ sơ tiếp nhận, trả kết quả và tỷ lệ trễ hạn.
 - b) Định kỳ đánh giá chất lượng dịch vụ, tiếp nhận ý kiến phản hồi của tổ chức, cá nhân.

Chương III

CƠ CHẾ GIÁM SÁT, KIỂM TRA VÀ XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 7. Giám sát, kiểm tra

1. Giám sát, kiểm tra
 - a) Trung tâm PVHCC có trách nhiệm kiểm tra, giám sát việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.
 - b) Tổng hợp hồ sơ có kết quả giải quyết trễ hạn trên 24 giờ, gửi thông báo đến các phòng chuyên môn phụ trách.
 - Hằng ngày, tuần, tháng, quý, năm Trung tâm công bố báo cáo tổng hợp tỷ lệ trễ hạn của từng phòng chuyên môn.

2. Đánh giá mức độ hài lòng

- a) Tích hợp khảo sát đánh giá ngay sau khi tổ chức, cá nhân nhận kết quả.
- b) Báo cáo hàng quý về mức độ hài lòng của người dân đối với từng phòng ban.

Điều 8. Xử lý vi phạm

1. Trung tâm PVHCC và các phòng chuyên môn đề hồ sơ chậm hạn và trễ hạn từ 10 hồ sơ trở lên trên tổng số hồ sơ trong tháng sẽ có văn bản nhắc nhở và yêu cầu giải trình.
2. Trung tâm PVHCC và các phòng chuyên môn đề hồ sơ trong tháng chậm hạn, trễ hạn từ 20 hồ sơ trở lên sẽ bị kiến nghị, xem xét trách nhiệm người đứng đầu.
3. Cá nhân, tổ chức có hành vi gây cản trở, kéo dài thời gian giải quyết TTHC sẽ bị xử lý theo quy định.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Trách nhiệm thi hành

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm tổ chức triển khai, theo dõi, hướng dẫn thực hiện Quy chế này.
2. Các phòng chuyên môn có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện đúng các quy định trong Quy chế này.
3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, các phòng chuyên môn báo cáo về Trung tâm Phục vụ hành chính công tổng hợp gửi UBND xã để xem xét, giải quyết.

Điều 10. Áp dụng quy trình phối hợp

1. Quy trình phối hợp trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công với các phòng chuyên môn và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được quy định tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này.

2. Các phòng chuyên môn và các đơn vị liên quan có trách nhiệm thực hiện đúng quy trình phối hợp theo quy định tại Phụ lục kèm theo Quy chế này. Trung tâm PVHCC có trách nhiệm kiểm tra, giám sát việc thực hiện quy trình. Khi có thay đổi về quy trình, Trung tâm PVHCC có trách nhiệm báo cáo UBND xã để ban hành sửa đổi, bổ sung./.