UỶ BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG CHÍ LINH**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:395 /QĐ-UBND	*Chí Linh, ngày 17 tháng 3 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 phường và các đơn vị liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính và xử lý phản ánh, kiến nghị

UỶ BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG CHÍ LINH

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

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/06/2025 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 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 758/QĐ-UBND ngày 14/04/2026 của UBND phường Chí Linh về việc Ban hành Quy chế làm việc của UBND phường Chí Linh, nhiệm kỳ 2026 - 2031;

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

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, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn phường Chí Linh và xử lý phản ánh, kiến nghị.

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

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

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Thường trực Đảng ủy, HĐND phường;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND phường;
- Các phòng, đơn vị thuộc phường;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG CHÍ LINH T.P HẢI PHÒNG

Trần Trung Kiên

UỶ BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG CHÍ LINH**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY CHẾ
Phối hợp giữa Trung tâm phục vụ hành chính công với các Phòng chuyên môn thuộc UBND phường và các đơn vị liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính và xử lý phản ánh, kiến nghị trên địa bàn phường Chí Linh

(Ban hành kèm theo Quyết định số 395/QĐ-UBND ngày 17/03/2026 của UBND Phường Chí Linh)

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 phường và các đơn vị liên quan trong quá trình thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) và xử lý phản ánh kiến nghị trên địa bàn phường 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) 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 phường Chí Linh.

2. Các Phòng chuyên môn thuộc UBND phường Chí Linh.

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.

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 VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ

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

1. Phối hợp công khai các thủ tục hành chính

Đôn đốc, phối hợp với các Phòng chuyên môn thực hiện thông báo và niêm yết công khai tại Trung tâm PVHCC và trên trang tin điện tử của phường các danh mục các TTHC mới được bãi bỏ, sửa đổi, ban hành bổ sung; các TTHC nội bộ; các quy trình nội bộ giải quyết TTHC; danh mục các TTHC phi địa giới.

2. Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện TTHC

a) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân chuẩn bị, bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; kiểm tra tình trạng tài khoản định danh điện tử;

b) Hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC qua Cổng dịch vụ công trực tuyến;

3. Theo dõi, giám sát tiến độ xử lý hồ sơ, đôn đốc Phòng chuyên môn giải quyết

a) Giám sát việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hồ sơ TTHC của các Phòng chuyên môn đảm bảo đúng quy trình và thời gian quy định;

b) Hỗ trợ, kiểm tra, đôn đốc các Phòng chuyên môn trong thực hiện TTHC của các tổ chức, cá nhân;

c) Cảnh báo sớm hồ sơ có nguy cơ trễ hạn, phối hợp với các Phòng chuyên môn, cơ quan giải quyết để xử lý kịp thời;

d) Tổng hợp, báo cáo UBND phường về kết quả hồ sơ giải quyết trước hạn, đúng hạn, trễ hạn, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ hành chính công.

4. Hỗ trợ trả kết quả và thanh toán phí, lệ phí thủ tục hành chính

a) Hỗ trợ Văn phòng HĐND-UBND trả kết quả các TTHC lĩnh vực tư pháp hộ tịch, tư pháp chứng thực và hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí với nhà nước đối với các thủ tục có phát sinh phí, lệ phí.

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.

5. Theo dõi, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về việc giải quyết TTHC của các phòng chuyên môn để đề xuất với lãnh đạo UBND các biện pháp, các cải tiến, các sáng kiến để cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của Trung tâm PVHCC cấp phường.

6. Đầu mối tiếp nhận, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và tổng đài 1022

a) Phối hợp tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quá trình hướng dẫn, giải quyết, xử lý và trả kết quả về TTHC.

b) Chuyển nội dung phản ánh đến các Phòng chuyên môn có thẩm quyền giải quyết, giám sát tiến độ xử lý; phối hợp công khai kết quả xử lý trên các hệ thống tiếp nhận và tại Trung tâm PVHCC.

Điều 5. Trách nhiệm của các Phòng chuyên môn thuộc UBND phường

Các Phòng chuyên môn phường có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm PVHCC trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC, thanh toán phí, lệ phí (nếu có), xử lý phản ánh, kiến nghị đảm bảo công khai, minh bạch, đúng thời gian, đúng quy trình, đúng quy định. Cụ thể:

1. Hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ

a) Phân công cán bộ hướng dẫn, tiếp nhận (trực tiếp, trực tuyến hoặc qua bưu chính công ích), xử lý và trả kết quả hồ sơ.

b) Giải quyết hồ sơ theo đúng quy trình, đảm bảo thời gian ngắn nhất, không để thời gian xử lý dài hơn thời gian quy định.

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

d) Kịp thời xử lý các hồ sơ, các vấn đề tồn tại mà Trung tâm PVHCC đã đôn đốc, thông báo, có ý kiến.

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 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 thủ tục hành chính

a) Với lĩnh vực tư pháp Hộ tịch và tư pháp Chứng thực, Văn phòng HĐND-UBND gửi kết quả về Trung tâm PVHCC để Trung tâm PVHCC hỗ trợ trả kết quả hồ sơ cho người dân, doanh nghiệp;

b) Với lĩnh vực khác, các Phòng chuyên môn tự trả kết quả hồ sơ cho người dân, doanh nghiệp.

4. Công khai minh bạch thông tin về thủ tục hành chính

a) Có văn bản thông báo ngay khi có TTHC được bãi bỏ, bổ sung, ban hành mới. Niêm yết công khai danh mục TTHC tại trang tin điện tử của phường và gửi văn bản thông báo va danh mục TTHC đến Trung tâm PVHCC phường để niêm yết.

b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin TTHC trên hệ thống điện tử khi được yêu cầu.

5. Thực hiện chế độ thông tin báo cáo và trách nhiệm giải trình

a) Báo cáo UBND phường và cấp có thẩm quyền về tình hình giải quyết TTHC của phòng mình phụ trách theo quy định.

b) Tổ chức họp, kiểm điểm, xác định trách nhiệm cá nhân, tập thể và giải trình khi có hồ sơ trễ hạn.

6. Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

a) Giải quyết phản ánh, kiến nghị theo đúng chức năng, nhiệm vụ được giao đảm bảo đúng thời gian xử lý, đúng quy định.

b) Công khai kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị trên hệ thống tiếp nhận phản ánh kiến nghị, trên trang tin điện tử và tại Trung tâm PVHCC.

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

Khi người dân có nhu cầu, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm PVHCC, các Phòng chuyên môn 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

Nhận kết quả từ Trung tâm PVHCC, các Phòng chuyên môn và giao trả cho tổ chức, cá nhân đúng thời gian cam kết:

- Trong phường: Trong 24 giờ từ khi nhận kết quả.
- Ngoài phường: Trong 48 giờ từ khi nhận kết quả.

3. Công khai tiến độ vận chuyển hồ sơ

a) Kịp thời cung cấp thông tin về tình trạng vận chuyển hồ sơ khi được yêu cầu.

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

- Trung tâm PVHCC có trách nhiệm giám sát, kiểm tra tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC.
- Hằng ngày, tuần, tháng, quý, năm, Trung tâm PVHCC tổng hợp, thông báo đến lãnh đạo UBND, các Phòng chuyên môn và các cơ quan có thẩm quyền về kết quả giải quyết hồ sơ TTHC.

Điều 8. Xử lý vi phạm

1. Các Phòng chuyên môn để hồ sơ trễ hạn sẽ bị nhắc nhở và yêu cầu giải trình, xác định trách nhiệm của cá nhân liên quan.

2. Các phòng chuyên môn có từ 5 hồ sơ trễ hạn 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 PVHCC tổng hợp gửi UBND phường để xem xét, giải quyết.