

Số: /2025/QĐ-UBND

Phường Chu Văn An, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Quy định vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Chu Văn An

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15
được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, ngày 09/6/2025 của Chính phủ
quy định 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 150/2025/NĐ-CP, ngày 12/6/2025 của Chính phủ
quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, thành phố trực
thuộc Trung ương và UBND xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực
thuộc Trung ương;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng
Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung 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
Chu Văn An tại Tờ trình số 02/TTr-TTPVHCC ngày 14 tháng 10 năm 2025;

Ủy ban nhân dân phường ban hành Quyết định ban hành Quy định vị trí, chức
năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm phục vụ hành chính
công phường Chu Văn An.

Điều 1. Ban hành kèm theo quyết định này Quy định vị trí, chức năng,
nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công
phường Chu Văn An.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 24 tháng 10 năm 2025.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Chu Văn An; Thủ trưởng cơ quan, đơn vị và các doanh nghiệp tham gia cung cấp dịch vụ công và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Sở Nội vụ thành phố;
- VP UBND thành phố (TTPVHCC);
- Sở Tư pháp TP Hải Phòng;
- Cổng thông tin điện tử thành phố;
- Công báo thành phố;
- Thường trực Đảng ủy phường;
- Thường trực HĐND phường;
- CT, PCT UBND phường;
- Cổng thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT, HCC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Thương

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG CHU VĂN AN**

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

QUY ĐỊNH

**Vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của
Trung tâm phục vụ hành chính công phường Chu Văn An**
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-UBND)

Chương I VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG

Điều 1. Vị trí và chức năng

1. Vị trí

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Chu Văn An (sau đây gọi tắt là Trung tâm) là tổ chức hành chính thuộc Ủy ban nhân dân (UBND) phường; 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 các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2. Chức năng

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

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 TTHC;

c) Tham mưu, tổ chức triển khai các nhiệm vụ ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong thực hiện TTHC; giải quyết TTHC trên môi trường điện tử phục vụ tổ chức, cá nhân theo chỉ đạo của UBND thành phố;

d) Chủ trì, phối hợp với các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC 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.

Chương II

NHIỆM VỤ VÀ QUYỀN HẠN

Điều 2. Nhiệm vụ và quyền hạn

1. Nhiệm vụ, quyền hạn chung

a) Công khai kịp thời, đầy đủ bằng phương tiện điện tử hoặc văn bản danh mục, nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và được thực hiện tại Bộ phận Một cửa theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC 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 TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC 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 TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các TTHC được giao hoặc ủy quyền cho cán bộ, công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công 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 TTHC;

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 TTHC 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 TTHC tại Trung tâm hoặc liên quan đến cán bộ, công chức và cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết TTHC; 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 theo quy định. 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 TTHC; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về hoạt động của Trung tâm và việc thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

2. Nhiệm vụ, quyền hạn về theo dõi thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính

a) Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường ban hành quy chế tổ chức hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường;

b) Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân phường;

c) Theo dõi, đôn đốc, giám sát quy trình giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm đúng quy định về chất lượng và thời gian; công tác phối hợp, liên thông giữa các cấp, các cơ quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

d) Theo dõi, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính để cải thiện chất lượng phục vụ;

đ) Tổ chức tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ; theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá việc chấp hành nội quy, quy chế làm việc của nhân sự làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường;

e) Đề xuất các sáng kiến, giải pháp đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

3. Nhiệm vụ, quyền hạn về hướng dẫn, hỗ trợ việc thực hiện thủ tục hành chính

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) Thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy hoặc hồ sơ điện tử; số hóa hồ sơ theo quy định; thu phí, lệ phí, các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);

c) Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến;

d) Cập nhật hồ sơ, các bước thực hiện vào phần mềm quản lý và chuyển đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết;

đ) Theo dõi, đôn đốc, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

4. Về kiểm soát thủ tục hành chính

a) Tham mưu cho Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường ban hành chương trình, kế hoạch cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính tại địa phương;

b) Kiểm soát quy định và việc thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

c) Thực hiện tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường hoặc liên quan đến đơn vị chuyên môn, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân phường trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

d) Tổng hợp, báo cáo công tác cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính.

5. Về xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi ứng dụng công nghệ thông tin tại Ủy ban nhân dân cấp xã

a) Triển khai các nhiệm vụ về xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi ứng dụng công nghệ thông tin theo phân công của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường;

b) Tham mưu trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường ban hành và tổ chức thực hiện các chương trình, kế hoạch, đề án, dự án về công nghệ thông tin liên quan đến cung cấp dịch vụ công, giải quyết thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân phường;

c) Ban hành theo thẩm quyền hoặc trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường ban hành quy chế, quy trình, tài liệu hướng dẫn kỹ thuật về quản lý, vận hành các hệ thống thông tin, chương trình ứng dụng phục vụ hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường và tổ chức thực hiện;

d) Quản lý, vận hành, quản trị, tập huấn sử dụng, phân quyền tài khoản các hệ thống Công Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh, các hệ thống thông tin, chương trình ứng dụng liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân phường theo quy định của Ủy ban nhân dân thành phố;

đ) Quản lý, bảo đảm hạ tầng mạng và các thiết bị công nghệ thông tin tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường hoạt động thông suốt, bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng; kịp thời khắc phục sự cố đối với các hệ thống thông tin, mạng máy tính, phần mềm, cơ sở dữ liệu; phối hợp với cơ quan, đơn vị có chức năng, nhiệm vụ đảm bảo an toàn thông tin trong thành phố trong trường hợp sự cố liên quan đến hệ thống thành phố;

e) Quản lý cơ sở vật chất, trang thiết bị; thực hiện nâng cấp, sửa chữa, bảo trì, thay thế thiết bị phục vụ yêu cầu nhiệm vụ của Trung tâm Phục vụ hành

chính công phường theo thẩm quyền;

g) Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội tập huấn, hướng dẫn Tổ công nghệ số cộng đồng để hỗ trợ tổ chức, cá nhân trên địa bàn thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

6. Các nhiệm vụ khác của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường theo quy định của pháp luật và phân công của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

Chương III

CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ BIÊN CHẾ

Điều 3. Cơ cấu tổ chức

1. Lãnh đạo Trung tâm

a) Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công phường gồm Giám đốc là 01 Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và có 01 Phó Giám đốc tương đương Trưởng phòng thuộc Ủy ban nhân dân phường;

Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân phường, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm.

Phó Giám đốc Trung tâm là người giúp Giám đốc Trung tâm chỉ đạo một số mặt công tác và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm, trước pháp luật về nhiệm vụ được phân công. Phó Giám đốc Trung tâm được giải quyết, xử lý các công việc của Giám đốc Trung tâm khi Giám đốc Trung tâm ủy quyền và chịu trách nhiệm về các công việc được ủy quyền; Phó Giám đốc Trung tâm không được ủy quyền lại cho người khác.

b) Việc bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, miễn nhiệm, điều động, luân chuyển, khen thưởng, kỷ luật, cho từ chức, nghỉ hưu và thực hiện chế độ, chính sách khác đối với Phó Giám đốc Trung tâm do Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường quyết định theo quy định của pháp luật.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường 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 4. Biên chế

1. Biên chế công chức và số lượng viên chức của Trung tâm do Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường quyết định trong tổng biên chế công chức và số lượng viên chức của phường được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

2. Căn cứ vào số lượng thủ tục hành chính, tần suất tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, các phòng chuyên môn, các cơ quan trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm theo quy định

3. Việc bố trí công tác đối với cán bộ, công chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã phải căn cứ vào tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã (*Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ*).

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 5. Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công chịu trách nhiệm tổ chức, triển khai quy định này đến toàn thể công chức đơn vị mình phụ trách.

Trong quá trình thực hiện, nếu có sự thay đổi, bổ sung chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức trong các văn bản quy phạm pháp luật có giá trị pháp lý cao hơn hoặc phát sinh các vấn đề vượt quá thẩm quyền thì nghiên cứu, đề xuất, kiến nghị Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.