ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG HẢI AN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:838 /QĐ-UBND	*Hải Phòng, ngày 26 tháng 3 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành quy chế quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HẢI AN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025; Luật Công nghệ thông tin ngày 29/6/2006; Luật An toàn thông tin mạng ngày 19/11/2015; Luật An ninh mạng ngày 12/6/2018;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ;

Căn cứ Nghị định số 59/2022/NĐ-CP ngày 05/9/2022 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;

Căn cứ Nghị định số 68/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024 của Chính phủ về quy định về chữ ký số chuyên dùng công vụ";

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

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/09/2025 của Văn phòng Chính phủ về 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;

Căn cứ các Quyết định của UBND phường Hải An quy định chức năng nhiệm vụ của các phòng quản lý nhà nước thuộc phường và Trung tâm Phục vụ hành chính công phường;

Theo đề nghị của phòng Văn hóa - Xã hội ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tại UBND phường Hải An.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường, Trưởng các phòng quản lý nhà nước và Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường và các bộ phận, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- TTPVHCC TP (để b/c);
- VPUBND TP (để b/c);
- Thường trực HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng QLNN thuộc phường;
- TT PVHCC phường;
- Lưu: VT phường, VHXH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Cao Huy Hiếu

QUY CHẾ
QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC, SỬ DỤNG VÀ KIỂM SOÁT CÁC HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Kèm theo Quyết định số QĐ-UBND ngày / /2026 của Ủy ban nhân dân phường Hải An)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về việc quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (gọi tắt là Hệ thống).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Quy chế này áp dụng đối với các phòng quản lý nhà nước thuộc phường, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

2. Các tổ chức, cá nhân tham gia quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng Hệ thống.

Điều 3. Mục đích thực hiện

Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng; Kết quả đánh giá chất lượng phục vụ theo Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 23/06/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

Chương II

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG PHƯỜNG

Điều 4. Theo dõi thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính

1. 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;

2. 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;

3. 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;

4. 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;

5. 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;

6. 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.

Điều 5. Quản trị tài khoản và cấu hình hệ thống

1. Tiếp nhận tài khoản quản trị của các hệ thống thông tin, chương trình ứng dụng liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính[1] thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân phường theo quy định của Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Phân quyền: Tạo (cấp) mới, sửa đổi, bổ sung, phân quyền, xóa/khóa tài khoản dựa trên vị trí công tác đối với từng người dùng.

3. Quản lý danh mục cán bộ: Cập nhật thông tin khi có thay đổi nhân sự (điều động, nghỉ việc) để đảm bảo không có "tài khoản rác" truy cập hệ thống.

4. Phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan, thực hiện quản lý việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa hệ thống thông tin của phường với các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC chuyên ngành của Bộ, ngành thông qua trục liên thông văn bản quốc gia.

5. Giám sát nhật ký (Log): Kiểm tra lịch sử truy cập, thao tác của người dùng đảm bảo các tài khoản được sử dụng đúng mục đích, an toàn thông tin mạng và ngăn chặn hành vi can thiệp trái phép vào dữ liệu hồ sơ.

6. Định kỳ rà soát: Hàng tháng hoặc ngay khi có quyết định điều động cán bộ (nếu có) kịp thời tham mưu phương án khóa tài khoản, tránh việc cán bộ đã chuyển công tác vẫn còn quyền truy cập dữ liệu cũ.

Điều 6. Hướng dẫn, hỗ trợ, thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính

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

2. Thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy, hồ sơ điện tử, hồ sơ thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính; số hóa hồ sơ theo quy định; thu phí, lệ phí, các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);

3. Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến; Thanh toán trực tuyến phí/lệ phí (nếu có).

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

---

[1] Hệ thống điều phối, giải quyết thủ tục hành chính và hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, ngành, cấp tỉnh, cấp xã

5. Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính; Thực hiện trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 7. Kiểm soát thủ tục hành chính

1. 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 phường.

- Tham mưu các Văn bản chỉ đạo cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường triển khai giải quyết thủ tục hành chính theo quy định, triển khai hiệu quả Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

- Tham mưu triển khai công tác đơn giản hóa TTHC, tái cấu trúc quy trình, tái sử dụng dữ liệu và thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo lộ trình, phù hợp với quy định của pháp luật, thực tiễn triển khai.

2. Công khai, niêm yết, kiểm soát tính pháp lý, tính thống nhất của TTHC:

- Căn cứ Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính mới, điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung của UBND thành phố cho các lĩnh vực, trong vòng 10 ngày thực hiện công khai, niêm yết danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết UBND phường và danh mục thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công phường theo theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính.

- Rà soát bộ TTHC mẫu: Đảm bảo danh mục TTHC niêm yết tại Trung tâm và trên Cổng dịch vụ công phải khớp hoàn toàn với quyết định công bố của thành phố.

- Kiểm soát không để cán bộ thụ lý tự ý yêu cầu người dân bổ sung thêm các thành phần hồ sơ ngoài quy định của pháp luật.

3. Kiểm soát quy trình thực hiện (Giám sát thời gian thực), **đây là nhiệm vụ then chốt để đảm bảo tính minh bạch**:

- Theo dõi luồng xử lý: Sử dụng chức năng của hệ thống giải quyết TTHC để kiểm soát từng bước xử lý hồ sơ của từng cán bộ. Nếu hồ sơ tại một bước **sắp hết thời gian quy định**, kịp thời đôn đốc, cảnh báo.

- Kiểm soát việc xin lỗi người dân: Trong trường hợp trễ hẹn, Trung tâm phải kiểm soát việc gửi văn bản xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả mới (không quá 01 lần theo quy định).

4. Kiểm soát việc thực hiện số hóa và tái sử dụng dữ liệu: Theo quy định, kiểm soát TTHC gắn liền với Kiểm soát số hóa:

- Kiểm tra tính đầy đủ của bản quét (Scan): Đảm bảo hồ sơ giấy được chuyển đổi sang hồ sơ điện tử đầy đủ, chính xác và có chữ ký số theo quy định.

- Kiểm soát việc khai thác dữ liệu: Theo dõi xem cán bộ có thực hiện tra cứu tại Cơ sở dữ liệu quốc gia hay không, tránh tình trạng bắt người dân nộp bản sao giấy đối với thông tin đã được số hóa.

5. Đánh giá chất lượng và Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

- Đánh giá nội bộ: Định kỳ tổng hợp các chỉ số về tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, và tỷ lệ số hóa.

- Vận hành kênh phản hồi: Tiếp nhận, phân loại và đôn đốc xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện đúng quy định của cán bộ.

- Kiểm soát quy định và việc thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

- 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;

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

Điều 8. Xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi ứng dụng công nghệ thông tin tại Ủy ban nhân dân phường

1. 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;

2. 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;

3. 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;

4. Quản lý, vận hành, quản trị, tập huấn sử dụng, phân quyền tài khoản các hệ thống Cổng 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;

5. 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 trường hợp sự cố liên quan đến hệ thống thành phố;

6. 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;

7. Chủ trì vận hành nhóm Zalo Hỗ trợ giải quyết TTHC kịp thời xử lý các vướng mắc, khó khăn của người dân; 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.

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

Chương III

CÁC PHÒNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC THUỘC PHƯỜNG

Điều 9. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường công khai danh mục TTHC trên Cổng Thông tin điện tử của phường; Đảm bảo cấp đủ chứng thư số chuyên dùng cho những cán bộ, công chức có thẩm quyền tham gia giải quyết thủ tục hành chính thuộc các phòng quản lý nhà nước để ký số và xác thực hồ sơ điện tử; Thường xuyên đảm bảo điều kiện về hạ tầng công nghệ thông tin thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng quản lý nhà nước thuộc phường, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

2. Các phòng quản lý nhà nước căn cứ chức năng, nhiệm vụ phân công cán bộ, công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định, đảm bảo các tiêu chí, chỉ tiêu tại Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian

thực trên môi trường điện tử tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

a. Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện giải quyết TTHC trực tiếp kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà Bộ phận Một cửa chuyển đến; Bóc tách, cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử của giấy tờ trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc thành phần hồ sơ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị.

b. Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải có tối thiểu các trường thông tin: Mã loại giấy tờ; số định danh của tổ chức, cá nhân, trường hợp cá nhân không có số định danh cá nhân thì phải bổ sung họ tên, năm sinh, ngày cấp, cơ quan cấp; tên giấy tờ; trích yếu nội dung chính của giấy tờ; thời hạn có hiệu lực; phạm vi có hiệu lực (nếu có). Các thông tin, dữ liệu khác được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

c. Đối với thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

d. Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định phải thực hiện thẩm tra, xác minh hoặc lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình giải quyết

- Cán bộ, công chức, viên chức được phân công xử lý hồ sơ có trách nhiệm thực hiện việc thẩm tra, xác minh theo quy định. Quá trình thẩm tra, xác minh được lập thành hồ sơ, bảo đảm đầy đủ thông tin và được lưu vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp cần có sự tham gia của tổ chức, cá nhân để phục vụ việc thẩm tra, xác minh, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thông báo cụ thể về thời gian, địa điểm, thành phần và nội dung cần xác minh cho tổ chức, cá nhân qua tài khoản hoặc qua chức năng, gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn điện thoại tự động của Cổng Dịch vụ công quốc gia;

- Việc lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan được thực hiện theo phương thức gửi văn bản điện tử thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục

hành chính hoặc văn bản giấy theo quy định pháp luật, trong đó nêu rõ nội dung, thời hạn lấy ý kiến và phương thức trả lời;

- Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được xin ý kiến bằng văn bản theo thời hạn quy định và chịu trách nhiệm về nội dung trả lời. Trường hợp quá thời hạn mà chưa có văn bản trả lời, cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý theo quy định;

- Toàn bộ quá trình thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến (bao gồm thông tin về cơ quan lấy ý kiến, cơ quan được lấy ý kiến, nội dung, thời hạn lấy ý kiến) và kết quả thực hiện (bao gồm kết quả thẩm tra, xác minh, kết quả trả lời của cơ quan, đơn vị liên quan) phải được số hóa, cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

e. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ cho Bộ phận Một cửa kèm theo thông báo bằng văn bản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ. Sau 15 ngày kể từ khi thông báo hoặc theo thời hạn quy định của pháp luật chuyên ngành, nếu tổ chức, cá nhân không hoàn thành việc hoàn thiện hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận Một cửa thực hiện đóng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

f. Đối với hồ sơ dự kiến quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần. Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Chương IV

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TRONG QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC HỆ THỐNG

Điều 10. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống

1. Tuân thủ theo các quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Người đứng đầu đơn vị: Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, Trưởng các phòng quản lý nhà nước thuộc phường, chịu trách nhiệm chỉ đạo, thường xuyên kiểm tra việc sử dụng tài khoản được cấp theo quy định; Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá tình hình giải quyết hồ sơ tại cơ quan, đơn vị mình thông qua Hệ thống, nhằm kịp thời phát hiện, giải quyết các vướng mắc phát sinh;

3. Tích cực tuyên truyền, giới thiệu các dịch vụ công trực tuyến, Hệ thống của phường cho cá nhân, tổ chức biết truy cập, sử dụng, tra cứu thủ tục hành chính và tình hình kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Điều 11. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong việc sử dụng Hệ thống

1. Sử dụng Hệ thống trong việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức đối với tất cả các hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và chuyển xử lý, giải quyết theo quy trình.

2. Xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ theo đúng quy định; nhập hồ sơ; trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố, công khai theo quy định hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì người tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác bằng phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ qua Hệ thống, chuyển giải quyết hồ sơ theo quy trình và đính kèm kết quả giải quyết thủ tục hành chính lên Hệ thống.

3. Quản lý, sử dụng tài khoản được cấp (định kỳ đổi mật khẩu) để thực hiện nhiệm vụ được giao, xử lý hồ sơ trên Hệ thống bảo đảm quy trình, có trách nhiệm bảo thông tin khi sử dụng hệ thống.

4. Trường hợp xảy ra khó khăn, vướng mắc phát sinh (nếu có) báo cáo kịp thời với người có trách nhiệm để xử lý./.