

Số: /QĐ-UBND

Hải Dương, ngày tháng năm 2026

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

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HẢI DƯƠNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;
Căn cứ Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Nghị định số 370/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm và cổng Dịch vụ công quốc gia; Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 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 Nghị định số 332/NĐ-CP ngày 15 tháng 10 năm 2025 của Chính phủ về số lượng cấp phó của phòng chuyên môn và tương đương, Trung tâm phục vụ hành chính công thuộc Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 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 Nghị quyết số 19/NQ-HĐND ngày 22/6/2026 của HĐND phường Hải Dương về việc thành lập, tổ chức lại các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường Hải Dương;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hải Dương.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Vị trí, chức năng

1. Vị trí

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hải Dương (gọi tắt là Trung tâm) là tổ chức hành chính thuộc Ủy ban nhân dân phường; có con dấu, tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao; chịu sự chỉ đạo, quản lý trực tiếp của Ủy ban nhân dân phường, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra về chuyên môn, nghiệp vụ của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

2. Chức năng

a) Tham mưu Ủy ban nhân dân phường quản lý nhà nước về cải cách, 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;

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, trả và kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

c) Vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố trong phạm vi được phân quyền;

d) Chủ trì, phối hợp với các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ, tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính hoặc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

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 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 theo quy định tại Điều 13 Nghị định này. 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. Nhiệm vụ và quyền hạn cụ thể

2.1. 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;

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.

2.2. 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.

2.3. 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.

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

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 Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố, 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 - Phường 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.

2.5. 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.

Điều 3. Cơ cấu tổ chức

1. Lãnh đạo Trung tâm gồm: Giám đốc và không quá 02 Phó Giám đốc.

2. Trung tâm có công chức, viên chức, thuộc quản lý của Trung tâm; công chức, viên chức của các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường, của cơ quan; 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. Hiệu lực thi hành

1. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký.
2. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; Thủ trưởng các phòng, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường; các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Văn phòng UBND thành phố;
- Sở Nội vụ;
- TT. Đảng ủy, TT. HĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Các ban, ngành, đoàn thể của phường;
- Cổng thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Thị Thanh Vân