ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ MAO ĐIỀN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số:751 /QĐ-UBND	*Mao Điền, ngày 01 tháng 7 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Trung tâm phục vụ hành chính công xã Mao Điền

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ MAO ĐIỀN

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 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;

Căn cứ 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 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ 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 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của 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 06/NQ-HĐND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Hội đồng nhân dân xã Mao Điền về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc Ủy ban nhân dân xã Mao Điền;

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Mao Điền.

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

Các quy định trước đây trái với Quyết định này hết hiệu lực thi hành kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan và các tổ chức, cá nhân làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Mao Điền chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- UBND thành phố;
- Trung tâm PVHCC thành phố;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

UBND XÃ MAO ĐIỀN T.P HẢI PHÒNG

Trần Xuân Kiều

QUY ĐỊNH CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN VÀ CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG XÃ MAO ĐIỀN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 751./QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2026 của Ủy ban nhân dân xã Mao Điền)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy định này quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và quan hệ công tác của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Mao Điền.

2. Quy định này áp dụng đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Mao Điền; các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã; cơ quan, đơn vị có tổ chức chi nhánh, điểm giao dịch, nhân sự làm việc tại Trung tâm; cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và tổ chức, cá nhân có liên quan trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Điều 2. Vị trí pháp lý và tên gọi

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Mao Điền là tổ chức hành chính thuộc Ủy ban nhân dân xã Mao Điền, được thành lập theo Nghị quyết số 06/NQ-HĐND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Hội đồng nhân dân xã Mao Điền; có con dấu và tài khoản riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao theo quy định của pháp luật.

2. Tên gọi: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Mao Điền. Tên viết tắt trong văn bản hành chính: Trung tâm PVHCC xã Mao Điền.

3. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, quản lý trực tiếp của Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; đồng thời chịu sự hướng dẫn, kiểm tra về chuyên môn, nghiệp vụ của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Chức năng

1. Tham mưu Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kiểm soát thủ tục hành chính; cải cách thủ tục hành chính; cung cấp, hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến; theo dõi việc ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã.

2. Tổ chức hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, luân chuyển hồ sơ, theo dõi, đôn đốc, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo đúng quy định của pháp luật, đúng quy trình được cấp có thẩm quyền phê duyệt và trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

3. Trung tâm không làm thay thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, người có thẩm quyền; không tự đặt thêm thành phần hồ sơ, điều kiện, trình tự, thời hạn, phí, lệ phí hoặc yêu cầu khác ngoài quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tổ chức và hoạt động

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo chất lượng phục vụ; bảo đảm công khai, minh bạch, bình đẳng, khách quan, đúng pháp luật.

2. Bảo đảm giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, thuận tiện, đúng thẩm quyền, đúng thời hạn; tăng cường thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; tái sử dụng thông tin, dữ liệu đã được số hóa, kết nối, chia sẻ theo quy định.

3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa Trung tâm với các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị liên quan trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính.

4. Bảo đảm kỷ luật, kỷ cương hành chính; phòng, chống tiêu cực, nhũng nhiễu, phiền hà; bảo vệ bí mật nhà nước, bảo vệ dữ liệu cá nhân, an toàn thông tin và an ninh mạng theo quy định.

5. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo, thống kê, theo dõi, giám sát, đánh giá chất lượng phục vụ và xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định.

Chương II
NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN

Điều 5. Nhiệm vụ về theo dõi thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính.

1. Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ban hành, sửa đổi, bổ sung Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm; nội quy, quy trình làm việc tại Trung tâm theo quy định.

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 xã.

3. Theo dõi, đôn đốc, giám sát quy trình giải quyết thủ tục hành chính; chất lượng, thời hạn giải quyết; công tác phối hợp, liên thông giữa các cấp, các cơ quan, đơn vị 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; tổng hợp, phân tích kết quả đánh giá để đề xuất giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ.

5. Tổ chức tập huấn, hướng dẫn 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.

6. Đề xuất sáng kiến, giải pháp đổi mới, cải tiến quy trình, phương thức phục vụ; nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Trung tâm.

Điều 6. Nhiệm vụ về hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện 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 và hỗ trợ việc sử dụng tài khoản theo quy định.

2. Tiếp nhận hồ sơ giấy hoặc hồ sơ điện tử; kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ theo quy định; thực hiện sao chụp, số hóa hồ sơ, giấy tờ, tài liệu theo quy định; không yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp lại giấy tờ, thông tin đã được số hóa, kết nối, chia sẻ và còn giá trị pháp lý, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

3. Thu phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền; thực hiện công khai, minh bạch việc thu, nộp, quản lý khoản thu theo quy định.

4. Hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ và nhận kết quả theo các hình thức được pháp luật quy định.

5. Cập nhật hồ sơ, thông tin, dữ liệu, các bước xử lý vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; chuyển hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết theo đúng quy trình nội bộ, quy trình điện tử đã được phê duyệt.

6. Theo dõi, đôn đốc việc xử lý hồ sơ; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thực hiện việc dừng giải quyết hồ sơ khi có yêu cầu hợp lệ của tổ chức, cá nhân và khi đủ điều kiện theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Nhiệm vụ về kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính

1. Tham mưu Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ban hành chương trình, kế hoạch cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính tại địa phương.

2. Theo dõi, kiểm soát quy định và việc thực hiện thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân xã theo quy định của pháp luật.

3. Tiếp nhận, xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý 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 đơn vị chuyên môn, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân xã trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

4. Tổng hợp, thống kê, báo cáo công tác cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và chất lượng phục vụ của Trung tâm theo quy định.

Điều 8. Nhiệm vụ về xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Triển khai các nhiệm vụ về xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số; theo dõi ứng dụng công nghệ thông tin trong cung cấp dịch vụ công, giải quyết thủ tục hành chính theo phân công của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

2. Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ban hành và tổ chức thực hiện 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 xã.

3. Ban hành theo thẩm quyền hoặc trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã 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.

4. Quản lý, vận hành, quản trị, tập huấn sử dụng, phân quyền tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh và 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 xã theo quy định của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

5. Quản lý, bảo đảm hạ tầng mạng, máy tính, thiết bị công nghệ thông tin tại Trung tâm hoạt động thông suốt; bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng; kịp thời phối hợp khắc phục sự cố đối với hệ thống thông tin, mạng máy tính, phần mềm, cơ sở dữ liệu.

6. Quản lý cơ sở vật chất, trang thiết bị; đề xuất nâng cấp, sửa chữa, bảo trì, thay thế thiết bị phục vụ yêu cầu nhiệm vụ của Trung tâm theo thẩm quyền.

7. Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội và các cơ quan, đơn vị có liên quan tập huấn, hướng dẫn Tổ công nghệ số cộng đồng hỗ trợ tổ chức, cá nhân trên địa bàn thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Điều 9. Quyền hạn của Trung tâm

1. Yêu cầu các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan phối hợp, cung cấp thông tin, tài liệu, kết quả xử lý hồ sơ để phục vụ việc tiếp nhận, theo dõi, đôn đốc, trả kết quả và báo cáo tình hình giải quyết thủ tục hành chính.

2. Đôn đốc, nhắc nhở, kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền xử lý các trường hợp chậm muộn, không cập nhật đầy đủ trạng thái hồ sơ, không thực hiện đúng quy trình, quy chế hoặc có hành vi gây phiền hà, nhũng nhiễu trong giải quyết thủ tục hành chính.

3. Nhận xét, đánh giá việc chấp hành nội quy, quy chế, kỷ luật, kỷ cương hành chính và chất lượng thực hiện nhiệm vụ của nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm; gửi kết quả nhận xét, đánh giá đến cơ quan quản lý nhân sự để phối hợp quản lý, sử dụng, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức, người lao động theo quy định.

4. Quản lý, sử dụng con dấu, tài khoản, cơ sở vật chất, trang thiết bị, hệ thống thông tin, tài khoản được phân quyền phục vụ hoạt động của Trung tâm theo quy định.

5. Từ chối tiếp nhận hoặc yêu cầu bổ sung hồ sơ trong trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ theo quy định; hướng dẫn bằng hình thức phù hợp, rõ ràng, đầy đủ, một lần đối với nội dung cần bổ sung, hoàn thiện theo quy định.

6. Thực hiện các quyền hạn khác theo quy định của pháp luật và theo phân công, ủy quyền hợp pháp của Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

Chương III
CƠ CẤU TỔ CHỨC, NHÂN SỰ VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO TRUNG TÂM

Điều 10. Cơ cấu tổ chức và nhân sự

1. Lãnh đạo Trung tâm gồm Giám đốc và Phó Giám đốc. Giám đốc tương đương Trưởng phòng; Phó Giám đốc tương đương Phó Trưởng phòng thuộc Ủy ban nhân dân xã; số lượng Phó Giám đốc thực hiện theo quy định của Chính phủ và quyết định của cấp có thẩm quyền.

2. Nhân sự làm việc tại Trung tâm bao gồm công chức, viên chức, nhân viên thuộc Trung tâm; nhân sự do các phòng chuyên môn cấp xã, cơ quan, đơn vị cấp tỉnh có tổ chức chi nhánh đặt tại khu vực địa phương cử đến; nhân sự của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ hỗ trợ được ký kết hợp đồng theo quy định của pháp luật.

3. Việc phân công, bố trí, quản lý, đánh giá, thay đổi nhân sự làm việc tại Trung tâm phải căn cứ chỉ tiêu biên chế được cấp có thẩm quyền giao, nhu cầu thực tế, vị trí việc làm, năng lực chuyên môn, phẩm chất đạo đức, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng công nghệ thông tin và quy định pháp luật về cán bộ, công chức, viên chức, hợp đồng thực hiện nhiệm vụ của công chức và các quy định có liên quan.

Điều 11. Trách nhiệm của Giám đốc Trung tâm

1. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm; tổ chức thực hiện đầy đủ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm theo Quy định này và quy định pháp luật có liên quan.

2. Phân công nhiệm vụ cho Phó Giám đốc, công chức, viên chức, nhân viên và nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm; quản lý, điều hành, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ, bảo đảm kỷ luật, kỷ cương hành chính.

3. Chủ trì tham mưu ban hành, tổ chức thực hiện và thường xuyên rà soát, đề xuất sửa đổi, bổ sung quy chế tổ chức hoạt động, nội quy, quy trình làm việc của Trung tâm.

4. Chủ trì phối hợp với các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị liên quan trong tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính; xử lý hoặc đề xuất xử lý khó khăn, vướng mắc, hồ sơ chậm muộn, phản ánh, kiến nghị liên quan đến hoạt động của Trung tâm.

5. Tổ chức quản lý, sử dụng con dấu, tài khoản, tài sản, trang thiết bị, hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, hồ sơ, tài liệu của Trung tâm theo quy định; bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng, bảo vệ bí mật nhà nước và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

6. Thực hiện chế độ thông tin, thống kê, báo cáo định kỳ, đột xuất; đề xuất khen thưởng, xử lý vi phạm đối với tập thể, cá nhân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm theo thẩm quyền.

Điều 12. Trách nhiệm của Phó Giám đốc Trung tâm

1. Giúp Giám đốc Trung tâm thực hiện một hoặc một số nhiệm vụ cụ thể theo phân công; chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và trước pháp luật về nhiệm vụ được phân công.

2. Chủ động tham mưu, tổ chức thực hiện, kiểm tra, đôn đốc các lĩnh vực công tác được giao; kịp thời báo cáo Giám đốc Trung tâm những vấn đề phát sinh, vượt thẩm quyền hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến tiến độ, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

3. Khi được Giám đốc ủy quyền, thay mặt Giám đốc điều hành hoạt động của Trung tâm trong phạm vi, thời hạn, nội dung được ủy quyền và chịu trách nhiệm về việc thực hiện nhiệm vụ được ủy quyền.

Điều 13. Trách nhiệm của công chức, viên chức, nhân viên và nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm

1. Thực hiện nhiệm vụ được phân công đúng quy định của pháp luật, đúng quy trình, đúng thời hạn; chấp hành nội quy, quy chế làm việc, kỷ luật, kỷ cương hành chính, quy tắc ứng xử và văn hóa công vụ tại Trung tâm.

2. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân tận tình, rõ ràng, đầy đủ; không gây phiền hà, sách nhiễu, không tự ý yêu cầu thêm giấy tờ, thông tin, điều kiện ngoài quy định; không nhận hoặc đòi hỏi bất kỳ lợi ích trái quy định trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

3. Cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin hồ sơ trên hệ thống; bảo mật tài khoản được cấp, bảo vệ thông tin, dữ liệu, hồ sơ, tài liệu theo quy định.

4. Chịu sự quản lý, điều hành, kiểm tra, nhận xét, đánh giá của Giám đốc Trung tâm trong thời gian làm việc tại Trung tâm; đồng thời chịu sự quản lý về tổ chức, biên chế, chế độ chính sách của cơ quan, đơn vị cử đến theo quy định.

Chương IV
QUAN HỆ CÔNG TÁC, CHẾ ĐỘ THÔNG TIN BÁO CÁO VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Quan hệ công tác

1. Đối với Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã: Trung tâm chịu sự lãnh đạo, chỉ đạo, quản lý trực tiếp; có trách nhiệm tham mưu, báo cáo, đề xuất kịp thời các nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Đối với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã: Trung tâm phối hợp trong việc công khai thủ tục hành chính, xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử, tiếp nhận, luân chuyển, theo dõi, đôn đốc, trả kết quả, xử lý phản ánh, kiến nghị, thống kê, báo cáo và cải tiến chất lượng phục vụ.

3. Đối với cơ quan, đơn vị cấp tỉnh, cơ quan ngành dọc, tổ chức có chi nhánh, điểm giao dịch hoặc nhân sự làm việc tại Trung tâm: Trung tâm phối hợp tiếp nhận, hướng dẫn, hỗ trợ, theo dõi, trả kết quả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền theo quy định; bảo đảm nguyên tắc rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, đúng thẩm quyền.

4. Đối với tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính: Trung tâm có trách nhiệm hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận, số hóa, theo dõi, trả kết quả, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo quy định; bảo đảm phục vụ văn minh, thuận tiện, đúng pháp luật.

Điều 15. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Trung tâm thực hiện chế độ thông tin, thống kê, báo cáo định kỳ, đột xuất về tình hình, kết quả tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính; công tác kiểm soát thủ tục hành chính; đánh giá mức độ hài lòng; xử lý phản ánh, kiến nghị; chuyển đổi số, dịch vụ công trực tuyến và các nội dung khác theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

2. Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin, số liệu, tài liệu phục vụ công tác theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát và báo cáo của Trung tâm.

3. Báo cáo của Trung tâm phải bảo đảm trung thực, khách quan, đúng thời hạn, đúng biểu mẫu, đúng chế độ bảo mật; số liệu báo cáo phải thống nhất với dữ liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và các hệ thống có liên quan, trừ trường hợp có thuyết minh rõ nguyên nhân chênh lệch.

Điều 16. Tổ chức thực hiện

1. Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy định này; tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ban hành hoặc sửa đổi, bổ sung các quy chế, quy trình, nội quy cần thiết để bảo đảm hoạt động của Trung tâm đúng quy định, thông suốt, hiệu quả.

2. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm trong quá trình thực hiện Quy định này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có quy định pháp luật mới liên quan đến tổ chức, hoạt động của Trung tâm, Giám đốc Trung tâm tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân xã xem xét sửa đổi, bổ sung Quy định này cho phù hợp./.