

Số: 32 /QĐ-UBND

Nhị Chiểu, ngày 13 tháng 8 năm 2025

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 và trả kết quả thủ tục hành chính

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NHỊ CHIỂU

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 03/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND phường quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường;

Xét đề nghị của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Nhị Chiểu tại Tờ trình số 01/TTr-TTPVHCC ngày 07/8/2025;

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 và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn phường Nhị Chiểu.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân phường; Trưởng các phòng chuyên môn; Lãnh đạo Trung tâm phục vụ hành chính công; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND TP;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Như Điều 3;
- Lưu VT.

Lãnh Duy Tiến

QUY CHẾ

Phối hợp giữa TTPVHCC với các phòng chuyên môn thuộc UBND và các đơn vị liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính trên địa bàn phường

(Ban hành kèm theo QĐ số 32 /QĐ-UBND ngày tháng 8 năm 2025 của UBND phường Nhị Chiểu)

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 và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) 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 Nhị Chiểu.
2. Các Phòng chuyên môn thuộc UBND phường Nhị Chiểu.
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

Điều 4. Trách nhiệm phối hợp của Trung tâm Phục vụ Hành chính công.

1. Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường điều phối, hướng dẫn, thực hiện việc giám sát quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC.
2. Rà soát, công khai, kiểm soát thủ tục hành chính.

a) Phối hợp với các Phòng chuyên môn thuộc UBND phường rà soát, cập nhật danh mục thủ tục hành chính, chuẩn hóa nội dung trên Cơ sở dữ liệu quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của phường.

b) Công khai danh mục, quy trình, thời gian giải quyết các thủ tục hành chính trên hệ thống điện tử và tại Trung tâm.

3. Tiếp nhận hồ sơ từ tổ chức, cá nhân và chuyển đến cơ quan giải quyết theo đúng quy định.

a) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ theo nguyên tắc thực hiện hướng dẫn một lần.

b) Tiếp nhận hồ sơ qua các hình thức: trực tiếp, trực tuyến hoặc qua bưu chính công ích.

c) Kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ, số hóa hồ sơ, nhập dữ liệu vào hệ thống và chuyển ngay đến các phòng chuyên môn giải quyết.

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

a) Giám sát việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ của các Phòng chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo đúng thời gian quy định.

b) Cảnh báo sớm hồ sơ có nguy cơ trễ hạn, phối hợp với cơ quan giải quyết để xử lý kịp thời.

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

5. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

a) Kiểm tra, đối chiếu kết quả giải quyết trước khi bàn giao cho tổ chức, cá nhân.

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.

6. Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, trực tổng đài 1022.

a) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quá trình giải quyết, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính.

b) Chuyển nội dung phản ánh đến các phòng chuyên môn có thẩm quyền giải quyết, giám sát tiến độ xử lý.

c) Công khai kết quả xử lý phản ánh trên hệ thống điện tử.

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 trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC đúng thời gian quy định, công khai, minh bạch thông tin và xử lý phản ánh, kiến nghị.

Trưởng các phòng ban có trách nhiệm điều phối, hướng dẫn các chuyên môn phòng ban mình trong việc thực hiện TTHC theo đúng quy trình của các Sở ban ngành công bố.

1. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đúng hạn.

- a) Phân công cán bộ xử lý ngay sau khi nhận hồ sơ từ Trung tâm.
- b) Giải quyết hồ sơ theo đúng quy trình, không tự ý kéo dài thời gian xử lý.
- c) Không yêu cầu bổ sung hồ sơ quá một lần, tránh gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân.

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) Hoàn tất xử lý hồ sơ đúng hạn, gửi kết quả về Trung tâm để kiểm tra trước khi bàn giao.

- b) Cung cấp thông tin đầy đủ về kết quả giải quyết để Trung tâm thực hiện công khai minh bạch trên hệ thống.

4. Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc chuyên môn của phòng ban mình.

- a) Giải quyết phản ánh, kiến nghị theo đúng thời hạn quy định.
- b) Giải trình nguyên nhân nếu có hồ sơ trễ hạn, phối hợp với Trung tâm để xử lý vướng mắc.

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

- a) Niêm yết danh mục thủ tục hành chính tại TTPVHCC phường.
- b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin thủ tục hành chính trên hệ thống điện tử.

6. Báo cáo và phối hợp.

- a) Báo cáo UBND phường về tình hình giải quyết TTHC của Phòng chuyên môn mình theo quy định.

- b) Phối hợp cử cán bộ hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ TTHC tại trung tâm khi cán bộ tiếp nhận các lĩnh vực có công việc bất khả kháng.

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

Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm PVHCC 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.

- a) Nhận kết quả từ Trung tâm và giao cho tổ chức, cá nhân đúng thời gian cam kết:

- b) Trong phường: Trong 24 giờ từ khi nhận kết quả.

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

3. Công khai tiến độ vận chuyển hồ sơ.

a) Cung cấp thông tin về tình trạng vận chuyển hồ sơ để Trung tâm cập nhật trên hệ thống.

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.

1. Giám sát, kiểm tra.

a) Trung tâm PVHCC có trách nhiệm kiểm tra giám sát tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

b) Tổng hợp hồ sơ có kết quả giải quyết trễ hạn trên 24 giờ, gửi thông báo đến các phòng chuyên môn phụ trách.

- Hằng ngày, tuần, tháng, quý, năm Trung tâm công bố báo cáo tổng hợp tỷ lệ trễ hạn của từng Phòng chuyên môn.

2. Đánh giá mức độ hài lòng.

a) Tích hợp khảo sát đánh giá ngay sau khi tổ chức, cá nhân nhận kết quả.

b) Báo cáo hàng quý về mức độ hài lòng của người dân đối với từng Phòng ban.

Điều 8. Xử lý vi phạm.

1. Các Phòng chuyên môn để hồ sơ trễ hạn quá 10% tổng số hồ sơ trong tháng sẽ có văn bản nhắc nhở và yêu cầu giải trình.

2. Các phòng chuyên môn để hồ sơ trong tháng trễ hạn từ 20% 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 phục vụ hành chính công tổng hợp gửi UBND phường để xem xét, giải quyết.

Điều 10. Áp dụng quy trình phối hợp.

1. Quy trình phối hợp trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính giữa Trung tâm Phục vụ Hành chính công với các Phòng chuyên môn và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được quy định tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này.

2. Các phòng chuyên môn và các đơn vị liên quan có trách nhiệm thực hiện đúng quy trình phối hợp theo quy định tại Phụ lục kèm theo Quy chế này. Trung tâm PVHCC có trách nhiệm kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy trình. Khi có thay đổi về quy trình, TTPVHCC có trách nhiệm báo cáo UBND phường để ban hành sửa đổi, bổ sung.

PHỤ LỤC

Quy trình phối hợp tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC

(Kèm theo Quy chế quy chế phối hợp giữa Trung tâm phục vụ HCC phường với các phòng chuyên môn thuộc UBND phường và các đơn vị liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn phường tại Quyết định số 32 /QĐ- UBND ngày tháng 8 năm 2025 của UBND phường) .

I. NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN.

1. 100% hồ sơ được số hóa, xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.
2. Bảo đảm tiếp nhận, giải quyết đúng hạn, không yêu cầu bổ sung ngoài quy định.
3. Tổng hợp cảnh báo hồ sơ trễ hạn, đôn đốc xử lý ngay.
4. Công khai, minh bạch tiến độ giải quyết trên Hệ thống.

II. QUY TRÌNH THỰC HIỆN.

1. Hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ (Trách nhiệm: Trung tâm, Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính)

- a) Hướng dẫn hồ sơ đầy đủ, chính xác ngay từ quầy hướng dẫn ban đầu.
- b) Tiếp nhận hồ sơ qua ba hình thức:
 - Trực tiếp tại Trung tâm;
 - Trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia;
 - Qua Dịch vụ bưu chính (Chuyển hồ sơ đến Trung tâm trong 02 giờ làm việc).
- c) Cơ quan tiếp nhận thực hiện:
 - Kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ.
 - Hướng dẫn bổ sung (chỉ 01 lần duy nhất).
 - Số hóa hồ sơ và nhập lên Hệ thống trong 04 giờ làm việc.
 - Cấp biên nhận điện tử và thông báo trạng thái hồ sơ.

2. Luân chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết (Trách nhiệm: Trung tâm, Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính).

- a) Hồ sơ được chuyển đến các phòng chuyên môn theo nhiệm vụ được giao.
- b) Thời gian luân chuyển hồ sơ:
 - Hồ sơ điện tử: Ngay sau khi tiếp nhận.
 - Hồ sơ giấy: Chuyển trong 02 giờ làm việc. Đối với một số trường hợp hồ sơ, tùy theo tình hình thực tế, thời gian vận chuyển có thể kéo dài nhưng không quá 01 ngày làm việc.

3. Giải quyết thủ tục hành chính (Trách nhiệm: Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường)

- Tiếp nhận và phân công cán bộ xử lý.
- Xử lý hồ sơ theo đúng thời hạn, không kéo dài.
- Cập nhật trạng thái xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC ngay khi hoàn thành mỗi giai đoạn.

- Nếu cần bổ sung thông tin: Thông báo trong 12 giờ làm việc, hướng dẫn 1 lần duy nhất.

4. Trả kết quả thủ tục hành chính. (Trách nhiệm: Trung tâm, Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính).

a) Các phòng chuyên môn giải quyết chuyển kết quả về Trung tâm tiếp nhận để kiểm tra trước khi bàn giao.

b) Trung tâm thực hiện trả kết quả theo các hình thức đã đăng ký:

- Trực tiếp tại nơi tiếp nhận ban đầu;
- Trực tuyến trên Cổng dịch vụ công;
- Qua đơn vị cung ứng bưu chính.