ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG PHÙ LIỄN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số:3455 /QĐ-UBND	*Phù Liễn, ngày* 23 *tháng* 11 *năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế phối hợp trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG PHÙ LIỄN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16/6/2025;

Căn cứ 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 được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP ngày 05/8/2026 của Chính phủ; Căn cứ Nghị định số 385/2026/NĐ-CP ngày 09/10/2026 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Căn cứ Thông tư số 13/2026/TT-BTP ngày 30/9/2026 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp hướng dẫn thi hành một số nội dung 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 1703/QĐ-UBND ngày 24/6/2026 của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn; Quyết định số 3412/QĐ-UBND ngày 16/11/2026 của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn ban hành Quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký; thay thế Quyết định số 1111/QĐ-UBND ngày 21/11/2025 của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn ban hành Quy chế phối hợp trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn.

Điều 3. Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công, Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường, Trưởng các

phòng, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường, cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương, công chức, viên chức và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- TT Đảng ủy, HĐND phường;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND phường;
- Các phòng, đơn vị thuộc phường;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Phạm Văn Diện

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG PHÙ LIỄN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Phù Liễn, ngày tháng năm 2026

QUY CHẾ
Phối hợp trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Phù Liễn

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn)

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 phường Phù Liễn (sau đây gọi là Trung tâm) với các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường (sau đây gọi là các phòng) và cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương có thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết tại Trung tâm trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) cho tổ chức, cá nhân.

2. Quy chế này cụ thể hóa trách nhiệm phối hợp quy định tại Quy chế hoạt động của Trung tâm ban hành kèm theo Quyết định số 3412/QĐ-UBND ngày 16/11/2026 của Ủy ban nhân dân phường (sau đây gọi là Quy chế hoạt động). Trường hợp có nội dung khác nhau thì thực hiện theo Quy chế hoạt động.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Trung tâm; cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm.

2. Các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường và cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương có TTHC thực hiện tại Trung tâm.

3. Tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Bảo đảm việc giải quyết TTHC kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ; hồ sơ được quản lý, xử lý tập trung, thống nhất trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi là Hệ thống).

2. Thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền để việc giải quyết TTHC tại Trung tâm được thuận lợi nhất, không trùng lặp, chồng chéo chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị; không đùn đẩy trách nhiệm.

3. Trung tâm là đầu mối tổ chức, chủ trì phối hợp với các phòng trong việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC cho tổ chức, cá nhân đối với các TTHC thuộc phạm vi tiếp nhận tại Trung tâm theo quy định tại Điều 13 Quy chế hoạt động, kể cả TTHC thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

4. Việc số hóa, tái sử dụng dữ liệu không làm thay đổi, phát sinh thành phần hồ sơ, trình tự, thời hạn, thẩm quyền giải quyết TTHC và các điều kiện được pháp luật quy định.

5. Bảo đảm sự tham gia của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC và người dân trong việc giám sát, đánh giá kết quả giải quyết TTHC và phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo việc thực hiện TTHC.

Chương II

NỘI DUNG, TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP

Điều 4. Nội dung phối hợp

1. Tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC, gồm cả TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính và việc dừng thực hiện TTHC.

2. Xây dựng quy trình, rà soát TTHC, công khai, hướng dẫn thực hiện TTHC; xây dựng hồ sơ mẫu, video hướng dẫn; khai thác, tái sử dụng dữ liệu; triển khai ki-ốt thông minh (nếu có).

3. Quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.

4. Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức trong việc giải quyết TTHC.

5. Thu phí, lệ phí; hoàn trả phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác.

6. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết TTHC.

7. Đánh giá chất lượng phục vụ; bảo đảm an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu cá nhân, bảo vệ bí mật nhà nước.

Điều 5. Phối hợp trong việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC

1. Đối với Trung tâm

a) Tiếp nhận, kiểm tra, số hóa hồ sơ; chuyển hồ sơ điện tử đến phòng có thẩm quyền trên Hệ thống ngay trong ngày làm việc hoặc vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với hồ sơ tiếp nhận sau 15 giờ hằng ngày. Chỉ chuyển hồ sơ giấy khi không thể số hóa hoặc pháp luật chuyên ngành quy định phải nộp hồ sơ giấy; nhận lại kết quả giải quyết do các phòng chuyển đến để trả tập trung cho tổ chức, cá nhân theo quy định;

b) Hướng dẫn cán bộ thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo quy định tại Điều 20 Quy chế hoạt động;

c) Căn cứ Văn bản xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết của phòng hoặc ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, điều chỉnh lại thời gian trả kết quả trên Hệ thống, 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);

d) Khi nhận được yêu cầu dừng thực hiện TTHC của tổ chức, cá nhân, kiểm tra tình trạng và kết quả giải quyết, thông báo ngay cho phòng đang giải quyết hồ sơ và thông báo dừng giải quyết hồ sơ theo mẫu quy định nếu chưa có kết quả giải quyết;

đ) Trường hợp phát hiện việc giải quyết hồ sơ của phòng mà kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng hoặc chậm trả kết quả, kịp thời phản ánh, thông tin đến Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ để khắc phục, xử lý theo quy định. Trường hợp phát hiện kết quả hồ sơ sai sót do lỗi của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên của cơ quan có thẩm quyền, chuyển lại hồ sơ, kết quả và thông tin về sai sót đến cơ quan, người có thẩm quyền để đính chính; chậm nhất trong vòng 03 ngày làm việc cơ quan đó chuyển lại kết quả cho Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên của cơ quan có thẩm quyền phải chịu chi phí liên quan đến đính chính theo quy định của pháp luật;

e) Đăng ký tạo lập, quản lý tài khoản Hệ thống cho cán bộ tham gia giải quyết TTHC;

g) Phối hợp với cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ đôn đốc các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình giải quyết hồ sơ được lấy ý kiến theo thời hạn quy định nhưng chưa có văn bản trả lời, dẫn đến chậm trễ trong việc giải quyết hồ sơ;

h) Theo dõi, giám sát, đôn đốc việc giải quyết hồ sơ trên Hệ thống; kịp thời đôn đốc các hồ sơ sắp đến hạn hoặc quá hạn; tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết TTHC để báo cáo theo quy định.

2. Đối với các phòng

a) Phân công cán bộ, công chức xử lý hồ sơ ngay trên Hệ thống, sử dụng hồ sơ điện tử đã được ký số; xác nhận thời điểm nhận đủ hồ sơ và thông tin cho tổ chức, cá nhân trên Hệ thống;

b) Bố trí cán bộ chuyển hồ sơ giấy (nếu có) và kết quả từ Trung tâm về cơ quan giải quyết và ngược lại; thông báo bằng văn bản cho Trung tâm danh sách cán bộ được cử để nhận chuyển hồ sơ và danh sách cán bộ đầu mối quản lý Hệ thống tại cơ quan, đơn vị mình;

c) Thực hiện việc giải quyết và chuyển trả kết quả giải quyết TTHC (bản điện tử trên Hệ thống, bản giấy nếu có) về Trung tâm, kể cả các TTHC thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo quy định;

d) Trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC, chủ động thông báo bằng văn bản cho Trung tâm các trường hợp sau:

- Đối với TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, nếu sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải

quyết thì trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống và phải gửi trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định;

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, trả lại hồ sơ cho Trung tâm kèm thông báo bằng văn bản trên Hệ thống, 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 thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành; trường hợp pháp luật chuyên ngành không quy định thì không quá 01 ngày làm việc đối với TTHC có thời gian giải quyết dưới 05 ngày làm việc, không quá 02 ngày làm việc đối với TTHC có thời gian giải quyết từ 05 đến 10 ngày làm việc, không quá 03 ngày làm việc đối với TTHC có thời gian giải quyết trên 10 ngày làm việc. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi Trung tâm nhận đủ hồ sơ hợp lệ. 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 thiện hồ sơ, Trung tâm thực hiện đóng hồ sơ trên Hệ thống;

- Đối với hồ sơ dự kiến quá hạn giải quyết, chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và gửi Văn bản xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết cho tổ chức, cá nhân, ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần;

đ) Đối với hồ sơ TTHC giải quyết trong ngày, chuyển kết quả về Trung tâm trước 15 giờ 30 phút cùng ngày;

e) Khi nhận được thông báo dừng thực hiện TTHC của Trung tâm, dừng việc giải quyết hồ sơ và cập nhật tình trạng trên Hệ thống. Trường hợp hồ sơ đã có kết quả giải quyết hoặc văn bản thông báo kết quả giải quyết thì thông báo ngay cho Trung tâm để xử lý theo quy định;

g) Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết TTHC, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, thất lạc hoặc hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Phối hợp trong việc xây dựng quy trình, công khai, hướng dẫn thực hiện TTHC và khai thác, tái sử dụng dữ liệu

1. Đối với Trung tâm

a) Công khai kịp thời, đầy đủ bằng phương tiện điện tử hoặc văn bản danh mục, nội dung TTHC được thực hiện tại Trung tâm; hỗ trợ tổ chức, cá nhân gặp khó khăn trong việc tiếp cận thông tin công khai trên phương tiện điện tử;

b) Phối hợp với các phòng rà soát, tham mưu Ủy ban nhân dân phường cập nhật, đề xuất sửa đổi, bổ sung TTHC; kịp thời cập nhật quy trình điện tử giải quyết TTHC trên Hệ thống theo quy định, bảo đảm triển khai ngay khi quy định TTHC có hiệu lực thi hành;

c) Chủ trì phối hợp với các phòng xây dựng, công khai bộ hồ sơ mẫu đối với TTHC có thành phần hồ sơ phức tạp hoặc có nhu cầu thực hiện thường xuyên; xây dựng video hướng dẫn mẫu đối với TTHC cần hướng dẫn trực quan;

d) Hỗ trợ các phòng kết nối, khai thác dữ liệu từ cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành; thực hiện việc khai thác, tái sử dụng dữ liệu theo Điều 17 Quy chế hoạt động;

đ) Khi triển khai ki-ốt thông minh, phối hợp với các phòng lựa chọn, ưu tiên các TTHC đủ điều kiện thực hiện qua ki-ốt, công khai danh mục và theo dõi, đánh giá hiệu quả khai thác.

2. Đối với các phòng

a) Xây dựng, rà soát, cung cấp kịp thời cho Trung tâm quy trình nội bộ giải quyết TTHC theo các quyết định công bố danh mục TTHC của cấp có thẩm quyền; chủ động xây dựng nội dung, quy trình giải quyết các TTHC được sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ bằng các văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành và đã có hiệu lực nhưng chưa được công bố, gửi Trung tâm để kịp thời giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo đúng quy định hiện hành;

b) Chủ động khai thác, sử dụng thông tin, dữ liệu đã có trong các cơ sở dữ liệu được kết nối, chia sẻ để thay thế thành phần hồ sơ; không yêu cầu tổ chức, cá nhân khai, nộp lại thông tin, giấy tờ đã có dữ liệu có thể khai thác;

c) Phối hợp xây dựng, cập nhật hồ sơ mẫu, video hướng dẫn thuộc lĩnh vực quản lý; hồ sơ mẫu phải ẩn toàn bộ dữ liệu cá nhân, ghi rõ tính chất minh họa, ngày cập nhật và không được sử dụng để đặt thêm thành phần hồ sơ, cách thức kê khai ngoài quy định;

d) Phối hợp bảo đảm TTHC đủ điều kiện thực hiện qua ki-ốt thông minh (thực hiện trên môi trường điện tử, có quy trình điện tử, có khả năng xác thực danh tính, tiếp nhận, xử lý dữ liệu điện tử) khi Trung tâm triển khai;

đ) Cử cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC, tham dự giao ban kiểm soát TTHC và cung cấp thông tin, số liệu phục vụ công tác kiểm soát TTHC theo yêu cầu của Trung tâm.

Điều 7. Phối hợp trong quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm

1. Đối với Trung tâm

a) Căn cứ số lượng hồ sơ, lĩnh vực TTHC, thời gian phục vụ và yêu cầu thực tế, Giám đốc Trung tâm đề xuất nhu cầu nhân sự, thống nhất với các phòng về số lượng, danh sách cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung

tâm; phê duyệt danh sách hoặc thay đổi nhân sự được cử đến theo quy định tại Điều 6 Quy chế hoạt động;

b) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được cử đến làm việc tại Trung tâm và hằng tháng thông báo cho cơ quan cử người biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất cơ quan cử người thay thế đối với người vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác;

c) Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử người xem xét, xử lý hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm được biết;

d) Đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử, điều động hoặc rút cán bộ, công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít, hoặc khi người được cử vắng mặt, nghỉ theo quy định;

đ) Bố trí cán bộ trực tiếp tiếp nhận hồ sơ của các cơ quan, đơn vị có số lượng hồ sơ ít, tần suất giao dịch thấp (nếu được các cơ quan, đơn vị ủy quyền).

2. Đối với các phòng

a) Căn cứ đề xuất của Giám đốc Trung tâm, lập, gửi Trung tâm danh sách cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm, gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian dự kiến;

b) Thông báo bằng văn bản cho Trung tâm trước khi cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế người được cử đến làm việc tại Trung tâm nghỉ phép, nghỉ chế độ, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng hoặc nghỉ đột xuất;

c) Có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức, viên chức để kịp thời thay thế người làm việc tại Trung tâm khi nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác, bảo đảm không làm gián đoạn việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút cán bộ, công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tăng, giảm hoặc quá ít (nếu tạm thời rút công chức về thì phải trao đổi với Trung tâm để có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, nhận kết quả);

d) Trường hợp Trung tâm có ý kiến về cán bộ, công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ, vi phạm kỷ luật hoặc có mức độ hài lòng thấp thì phải cử ngay cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế.

Điều 8. Phối hợp tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ

1. Trung tâm chủ trì, phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan liên quan tổ chức tập huấn cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm về: quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC; kỹ năng hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả; số hóa hồ sơ; khai thác, sử dụng dữ liệu; kỹ năng sử dụng Hệ

thống; văn hóa công vụ, giao tiếp và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp; các nội dung khác phù hợp với nhiệm vụ được giao.

2. Các phòng tổ chức tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ theo từng lĩnh vực, chuyên ngành cho cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC; kịp thời cung cấp tài liệu, hướng dẫn cho Trung tâm khi quy định TTHC thay đổi.

Điều 9. Phối hợp trong việc thu phí, lệ phí và hoàn trả

1. Đối với Trung tâm

a) Thu phí, lệ phí theo đúng quy định; hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thanh toán trực tuyến hoặc qua các dịch vụ hỗ trợ;

b) Định kỳ trước ngày mùng 10 hằng tháng, tổng hợp, thông báo tình hình thu phí, lệ phí và chuyển toàn bộ kinh phí (biên lai) thu phí, lệ phí của tháng trước về Ủy ban nhân dân phường theo quy định;

c) Làm đầu mối tiếp nhận, xử lý yêu cầu và phối hợp, điều phối việc hoàn trả phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác cho tổ chức, cá nhân.

2. Đối với các phòng

a) Thông báo kịp thời cho Trung tâm về mức phí, lệ phí được sửa đổi, bổ sung theo quy định;

b) Đối với TTHC thu phí, lệ phí sau theo tỷ lệ phần trăm, thông báo bằng văn bản về mức thu và gửi kèm theo kết quả giải quyết TTHC về Trung tâm;

c) Cơ quan được giao thu phí, lệ phí xem xét, quyết định việc hoàn trả và thực hiện hoàn trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật, thông báo kết quả cho Trung tâm;

d) Quyết toán các khoản phí, lệ phí với các cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

Điều 10. Phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân

1. Đối với Trung tâm

a) Tiếp nhận và xem xét, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định;

b) Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết, xem xét, xử lý; căn cứ kết quả giải quyết, có văn bản trả lời tổ chức, cá nhân và báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, đồng thời gửi các phòng có liên quan để biết.

2. Đối với các phòng

a) Đối với phản ánh, kiến nghị do Trung tâm chuyển đến, hoặc do tổ chức, cá nhân gửi trực tiếp đến phòng (không qua Trung tâm), có trách nhiệm xem xét, xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định. Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết, căn cứ kết quả giải quyết, có văn

bản trả lời tổ chức, cá nhân và báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, đồng thời thông báo cho Trung tâm để theo dõi, tổng hợp;

b) Đối với trường hợp phải giải thích, trả lời trực tiếp về kiến nghị giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân, khi nhận được thông báo của Trung tâm (qua điện thoại), cử ngay cán bộ, công chức đến Trung tâm để cùng phối hợp giải quyết.

Điều 11. Phối hợp trong đánh giá chất lượng phục vụ; bảo đảm an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu cá nhân, bảo vệ bí mật nhà nước

1. Trung tâm thu thập, tổng hợp kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết TTHC và thông báo cho các phòng; các phòng xem xét, khắc phục hạn chế, báo cáo kết quả khắc phục cho Trung tâm. Kết quả đánh giá là căn cứ để nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức và là cơ sở để thực hiện khen thưởng, kỷ luật theo Quy chế này.

2. Trung tâm và các phòng thực hiện nghiêm quy định của pháp luật về an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu cá nhân, bảo vệ bí mật nhà nước trong tiếp nhận, giải quyết, luân chuyển, lưu trữ hồ sơ; chỉ truy cập, khai thác, sử dụng dữ liệu đúng mục đích, phạm vi, thẩm quyền; hồ sơ có chứa tài liệu, vật chứa bí mật nhà nước được chuyển giao theo quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước và Quy chế hoạt động.

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 12. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Trung tâm và các phòng thường xuyên trao đổi thông tin về hoạt động giải quyết TTHC tại Trung tâm bằng hình thức trực tiếp, văn bản, thư điện tử hoặc trên Hệ thống.

2. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm làm việc với các phòng để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC tại Trung tâm.

3. Hằng tháng, Trung tâm tổ chức giao ban công tác kiểm soát TTHC với cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC của các phòng để đánh giá kết quả thực hiện và phân công công việc tháng tiếp theo.

4. Hằng năm hoặc đột xuất, Trung tâm tổ chức họp giao ban để trao đổi, đánh giá kết quả thực hiện Quy chế này.

Điều 13. Khen thưởng và kỷ luật

1. Trung tâm thường xuyên theo dõi, tổng hợp báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân phường, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xét khen thưởng định kỳ (hằng năm) hoặc đột xuất cho các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình giải quyết TTHC, nếu tập thể, cá nhân thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp, cản trở việc tổ chức thực hiện, gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu hoặc chậm trễ trong việc thực hiện Quy chế này thì tùy theo mức độ vi

phạm, Trung tâm phối hợp với cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức tham mưu trình cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định.

Điều 14. Trách nhiệm thi hành

1. Trung tâm chủ trì, phối hợp với các phòng, cơ quan ngành dọc tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Trưởng các phòng, các cơ quan có liên quan có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm thực hiện các nội dung quy định trong Quy chế này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trong việc phối hợp giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình.

3. Khi các văn bản quy phạm pháp luật được dẫn chiếu trong Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì thực hiện theo văn bản mới.

4. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh hoặc phát hiện những quy định chưa phù hợp, các đơn vị kịp thời đề xuất, báo cáo Ủy ban nhân dân phường (qua Trung tâm) để điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.