ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ BẮC TIÊN HƯNG**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 89/QĐ-UBND	*Bắc Tiên Hưng, ngày 09 tháng 01 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công với các phòng chuyên môn thuộc UBND xã Bắc Tiên Hưng và các cơ quan, đơn vị có liên quan

CHỦ TỊCH UỶ BAN NHÂN DÂN XÃ BẮC TIÊN HƯNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương 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;

Căn cứ Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều 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 Quyết định số 02/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND xã Bắc Tiên Hưng về việc thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công xã Bắc Tiên Hưng; Quyết định số 13/QĐ-UBND ngày 05/7/2025 của UBND xã Bắc Tiên Hưng về việc quy định về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bắc Tiên Hưng;

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 chế phối hợp giữa Trung tâm phục vụ hành chính công với các phòng chuyên môn thuộc Uỷ ban nhân dân xã Bắc Tiên Hưng và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; kiểm soát thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bắc Tiên Hưng.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Thường trực Đảng uỷ, HĐND xã;
- Chủ tịch và các PCT UBND xã;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Vi Phú

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ BẮC TIÊN HƯNG	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ

Phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công với các phòng chuyên môn thuộc UBND xã Bắc Tiên Hưng và các cơ quan, đơn vị có liên quan

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 89/QĐ-UBND ngày 09/01/2026 của Chủ tịch UBND xã Bắc Tiên Hưng)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, hình thức, nội dung và trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bắc Tiên Hưng với các Phòng chuyên môn của Uỷ ban nhân dân xã Bắc Tiên Hưng và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính; kiểm soát thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bắc Tiên Hưng *(sau đây viết tắt là Trung tâm).*

2. Đối tượng áp dụng

a) Trung tâm;

b) Phòng chuyên môn thuộc Uỷ ban nhân dân xã Bắc Tiên Hưng *(sau đây viết tắt là Phòng chuyên môn)* có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm;

c) Các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cơ quan trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương *(Sau đây viết tắt là cơ quan, đơn vị)*;

d) UBND các xã, phường trên địa bàn tỉnh;

đ) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng dịch vụ, nhân viên theo hợp đồng lao động được ký kết theo quy định của pháp luật.

e) Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

g) Tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

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

2. Việc phối hợp phải đảm bảo Trung tâm làm đầu mối chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị trong việc công khai, hướng dẫn tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho tổ chức và cá nhân. Các phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị không được tiếp nhận hồ sơ thủ tục

hành chính tại cơ quan, đơn vị mình đối với các thủ tục đã quy định tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm.

3. Việc phối hợp phải chủ động, thường xuyên, chặt chẽ, đảm bảo giải quyết công việc nhanh chóng, đúng quy định, không làm phát sinh thủ tục hành chính, không gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính. Nâng cao chất lượng, hiệu quả, tính khách quan, thống nhất, đồng bộ với phương châm: *"Công khai - Minh bạch - Trách nhiệm - Đúng quy định của pháp luật"*. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo, đánh giá kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm và kết quả thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động.

4. Các phòng chuyên môn và các cơ quan đơn vị thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Phân định rõ trách nhiệm của phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị và Trung tâm, tránh đùn đẩy trách nhiệm giữa các cơ quan, đơn vị và cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính.

5. Việc cung cấp, trao đổi thông tin phải đảm bảo đầy đủ, chính xác, kịp thời khi Trung tâm có đề nghị phối hợp đối với những nội dung có liên quan; việc cung cấp, quản lý, sử dụng thông tin được thực hiện theo đúng trình tự, thủ tục quy định.

6. Tăng cường trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương hành chính trong phục vụ nhân dân, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội và phòng chống tham nhũng.

Điều 3. Hình thức phối hợp

Tùy theo nội dung công việc cần phối hợp, cơ quan chủ trì quyết định áp dụng một trong các hình thức phối hợp sau đây:

1. Cung cấp thông tin bằng văn bản theo yêu cầu của cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp. Trong trường hợp cần thiết, Trung tâm và các cơ quan liên quan trao đổi thông tin qua thư điện tử, mạng xã hội zalo.

2. Tổ chức họp để trao đổi và đi đến thống nhất đối với những vướng mắc phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

3. Lồng ghép nội dung vào Báo cáo định kỳ về kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên địa bàn xã Bắc Tiên Hưng.

Chương II
NỘI DUNG PHỐI HỢP

Điều 4. Phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm

1. Hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

a) Trung tâm là đầu mối tập trung thống nhất thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, thay thế việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại các Phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị.

b) Việc hướng dẫn và tiếp nhận được quy định tại Điều 16 và Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

2. Chuyển hồ sơ cho cơ quan chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính.

a) Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận tại Trung tâm chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

b) Nhiệm vụ luân chuyển hồ sơ giấy tiếp nhận từ Trung tâm đến phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị xử lý hoặc nhận kết quả bằng văn bản giấy từ các phòng chuyên môn và cơ quan, đơn vị về Trung tâm.

Thời gian luân chuyển hồ sơ và nhận kết quả từ các phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị về Trung tâm và ngược lại: 04 lần/ngày làm việc. Lần 1: lúc 09 giờ; lần 2: lúc 11 giờ; lần 3: lúc 14 giờ; lần 4: lúc 16 giờ. Đối với một số hồ sơ có quy trình 03 bước xử lý, các phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị cần thực hiện luân chuyển ngay khi tiếp nhận đầy đủ hồ sơ và hồ sơ hợp lệ.

c) Hồ sơ giấy từ Trung tâm do cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị trực tiếp chuyển. Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị kiểm tra số lượng hồ sơ và ký vào phiếu kiểm soát thủ tục hành chính.

3. Giải quyết hồ sơ

a) Thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

b) Sau khi nhận đầy đủ hồ sơ điện tử được tiếp nhận tại Trung tâm chuyển đến, các phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị ưu tiên thực hiện giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, của Bộ theo thẩm quyền, không chờ hồ sơ giấy, chịu trách nhiệm trước pháp luật, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị về kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

c) Quy trình giải quyết thủ tục hành chính được theo dõi, giám sát từng cán bộ, công chức, viên chức ở các bước thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, của Bộ.

d) 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 kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi về Trung tâm trả lời 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.

đ) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ gửi về Trung tâm trả lời cho tổ chức, cá nhân. Thông báo được nhập vào Mục trả kết

quả của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, của Bộ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

e) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm 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 xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Trung tâm điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại.

f. Đối với một số thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tư pháp như chứng thực bản sao từ bản chính, chứng thực chữ ký, chứng thực hợp đồng. Trung tâm hỗ trợ giải quyết TTHC trực tiếp tại Trung tâm, giúp giải quyết hồ sơ nhanh, gọn, hạn chế việc công dân phải chờ đợi lâu để nhận kết quả.

4. Trả kết quả

a) Sau khi đã hoàn tất việc giải quyết thủ tục hành chính, các phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm trả kết quả điện tử qua Hệ thống thông giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, đồng thời bàn giao kết quả giải quyết thủ tục hành chính về Trung tâm, để trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

b) Cán bộ, công chức, viên chức được phân công tại Trung tâm thực hiện trả kết quả trực tiếp cho tổ chức, cá nhân hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc trực tuyến (theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân). Trường hợp hồ sơ đã giải quyết xong trước thời hạn thì cán bộ, công chức, viên chức trả kết quả chủ động liên hệ với tổ chức, cá nhân để nhận kết quả sớm. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định.

5. Thu phí, lệ phí

a) Các Phòng chuyên môn và cơ quan, đơn vị cung cấp đầy đủ, chính xác các khoản phí, lệ phí đối với các thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị để Trung tâm thực hiện niêm yết công khai tại Trung tâm và công khai trên Trang thông tin điện tử xã; Tổ chức thu phí, lệ phí theo quy định hoặc ủy quyền thu hộ phí, lệ phí các thủ tục hành chính và chịu trách nhiệm quyết toán các khoản thu phí, lệ phí thủ tục hành chính theo quy định.

b) Việc thu phí, lệ phí thực hiện theo Quy định hiện hành của Nhà nước và của HĐND, UBND tỉnh Hưng Yên.

c) Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng của tháng, số tiền thu phí, lệ phí từ việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm được Ngân hàng nhận ủy thác

chuyển vào tài khoản của Kho bạc Nhà nước và các cơ quan, đơn vị theo quy định. Trước ngày 10 đầu tháng, Ngân hàng được ủy thác có trách nhiệm cung cấp các giấy tờ có liên quan đến việc thu phí, lệ phí để đối chiếu, thống nhất với phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị.

6. Giải quyết thủ tục hành chính đối với phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị đang sử dụng phần mềm do Bộ, ngành Trung ương cung cấp:

Các Phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị đã và đang sử dụng phần mềm giải quyết thủ tục hành chính chuyên ngành của Bộ, ngành Trung ương thì vẫn tiếp tục tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trên phần mềm do Bộ, ngành cung cấp. Các nội dung khác vẫn phải đảm bảo thực hiện theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm nêu tại khoản 1, 2, 3, 4, 5 Điều này.

Điều 5. Phối hợp trong quản lý cán bộ, công chức, viên chức được các phòng chuyên môn và các cơ quan đơn vị có người được cử đến làm việc tại Trung tâm

1. Các phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm cử cán bộ, công chức, viên chức và người lao động đến làm việc tại Trung tâm (bao gồm nhân sự chính thức và nhân sự dự phòng để thay thế khi nhân sự chính có việc đột xuất), gửi cho Trung tâm tổng hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã phê duyệt.

2. Trong trường hợp nhân sự chính thức vắng mặt, các Phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị phải có trách nhiệm cử nhân sự có tên trong danh sách dự phòng đến làm việc tại Trung tâm, để đảm bảo không làm gián đoạn hoạt động của Trung tâm.

3. Trung tâm trực tiếp theo dõi, đánh giá, nhận xét việc thực thi nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, viên chức thuộc các các phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm dựa trên 03 cơ sở:

a) Thứ nhất: Kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

b) Thứ hai: Theo dõi của Trung tâm về phản ánh, khiếu nại và kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

c) Thứ ba: Bản tự đánh giá của cán bộ, công chức, viên chức với các nội dung: thực hiện nội quy, quy chế làm việc của Trung tâm; đạo đức, văn hóa giao tiếp; kết quả thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính; phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

Kết quả nhận xét, đánh giá của Trung tâm là cơ sở để các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị xem xét thực hiện các quy định về quản lý, sử dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức.

4. Trung tâm có quyền đề xuất bằng văn bản với các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị về việc thay thế, xử lý đối với cán bộ, công chức, viên chức vi phạm quy chế làm việc, quy trình giải quyết hoặc văn hóa giao tiếp không đáp ứng được yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm.

Điều 6. Phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo

1. Trung tâm có trách nhiệm công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ hộp thư điện tử, phần mềm đánh giá.... để tổ chức, cá nhân có thể dễ dàng phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo những vấn đề vướng mắc, bức xúc khi thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

2. Sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân, Trung tâm có trách nhiệm xem xét, xử lý hoặc chuyển cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo nguyên tắc:

a) Nếu nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến hoạt động điều phối của Trung tâm thì Trung tâm trực tiếp có văn bản trả lời cho tổ chức, cá nhân và báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã kết quả xử lý.

b) Nếu nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến nghiệp vụ chuyên môn của các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị như việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ thì Trung tâm sẽ chuyển cho các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị xử lý. Sau khi xử lý, các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị có văn bản trả lời cho tổ chức, cá nhân và gửi 01 bản đến Trung tâm để theo dõi, tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, Trung tâm chịu trách nhiệm tổng hợp, nghiên cứu, đề xuất phương án, tham mưu báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân và các cơ quan có liên quan để xem xét, giải quyết theo quy định pháp luật.

Điều 7. Phối hợp trong xử lý một số vướng mắc phát sinh khi giải quyết thủ tục hành chính

1. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu thủ tục còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì Trung tâm phải trao đổi ngay với các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị để thống nhất trước khi nhận hồ sơ hoặc hướng dẫn chi tiết khác.

2. Trường hợp các thủ tục hành chính tiếp nhận có tính chất phức tạp, cần có sự phối hợp tham gia của nhiều cơ quan, đơn vị để hoàn thiện hồ sơ hợp lệ, thì Trung tâm chủ trì đề xuất các cơ quan có liên quan họp để thống nhất về phương án giải quyết.

3. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả và chịu mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ.

Chương III
TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

Điều 8. Trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công

1. Niêm yết công khai thủ tục hành chính: Công khai đầy đủ, kịp thời tại trụ

sở Trung tâm và công khai trên Trang thông tin điện tử xã. Các nội dung thủ tục hành chính được công khai thông tin theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính. Việc niêm yết phải đảm bảo chính xác, rõ ràng, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tiếp cận tìm hiểu và thực hiện thủ tục hành chính.

2. Đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị cho hcạt động của Trung tâm

a) Trung tâm bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, bố trí khu vực cung cấp thông tin thủ tục hành chính, khu vực đặt các trang thiết bị điện tử hiện đại cho tổ chức, cá nhân sử dụng như: máy lấy số xếp hàng tự động; máy tra cứu thông tin, tình trạng giải quyết hồ sơ cũng như cung cấp các dịch vụ cần thiết khác như: phô tô, scan, in ấn tài liệu....

b) Chỗ ngồi làm việc của cán bộ, công chức, viên chức được các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị cử đến Trung tâm được bố trí khoa học. Đồng thời các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị tự cung cấp trang thiết bị, văn phòng phẩm đầy đủ, kịp thời đảm bảo các điều kiện làm việc cần thiết cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc tại Trung tâm.

c) Trung tâm phối hợp với các cơ quan liên quan, nghiên cứu đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng thiết bị công nghệ thông tin tại Trung tâm, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thực thi nhiệm vụ cũng như tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

3. Ứng dụng công nghệ thông tin tại Trung tâm

a) Phối hợp với cơ quan, đơn vị có có liên quan nhanh chóng xử lý hoặc báo cáo nhanh cho cơ quan, đơn vị khi xảy ra sự cố có liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, đảm bảo công việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm không bị gián đoạn.

b) Nâng cấp, phát triển các phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin tại Trung tâm ngày càng hoàn thiện, tiện ích hơn, mang lại chất lượng, hiệu quả giải quyết công việc cao hơn.

c) Phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh và cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống chuyên ngành với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, của Bộ

4. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến Trung tâm

Trung tâm bố trí nhân sự để hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thao tác lấy số tự động, tra cứu thông tin, hướng dẫn vị trí các quầy tiếp nhận hồ sơ, đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến... để tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

5. Chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị trong việc tổ chức nhận hồ sơ, trả kết quả và kiểm soát thủ tục hành chính

a) Tổ chức quản lý việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; thực hiện số hóa hồ sơ, chuyển phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị

giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

b) Trung tâm thường xuyên rà soát, cập nhật kịp thời các quy định mới, các quy định được điều chỉnh, bổ sung về thủ tục hành chính để niêm yết tại Trung tâm và cập nhật trên Trang thông tin điện tử xã.

c) Thực hiện các chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao tại Quyết định số 13/QĐ-UBND ngày 05/7/2025 của UBND xã Bắc Tiên Hưng về việc quy định về Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bắc Tiên Hưng.

6. Giám sát, đôn đốc tiến độ giải quyết thủ tục hành chính

a) Trung tâm có trách nhiệm giám sát, đôn đốc tiến độ giải quyết thủ tục hành chính để đảm bảo trả kết quả thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm cho cá nhân, tổ chức đúng thời gian quy định.

b) Kịp thời báo cáo tình hình, đề xuất giải pháp thực hiện để đảm bảo trình tự, tiến độ thực hiện thủ tục hành chính theo quy định.

7. Thực hiện chế độ, chính sách

a) Trung tâm tham mưu cho UBND xã ban hành văn bản cử cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tham gia đầy đủ các hội nghị tập huấn, bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử,... do cơ quan cấp trên tổ chức.

b) Thường xuyên theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã khen thưởng định kỳ hoặc đột xuất cho các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong thực thi nhiệm vụ tại Trung tâm.

Điều 9. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. Đối với việc giải quyết thủ tục hành chính

a) Lãnh đạo các phòng chuyên môn chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính tự chịu trách nhiệm về kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình.

b) Các Phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm phải đúng tiêu chuẩn theo quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm phải có khả năng xem xét, kiểm tra, phân loại hồ sơ hoặc hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ và thực hiện thủ tục hành chính theo đúng quy định pháp luật theo nguyên tắc hướng dẫn đầy đủ 01 lần đối với mỗi thủ tục. Nghiêm cấm tự ý yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung các hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định đối với thủ tục hành chính đã được phê duyệt và niêm yết.

c) Theo dõi, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý

thực hiện tiếp nhận, xử lý, trả kết quả thủ tục hành chính theo đúng quy định của pháp luật và quy trình giải quyết tại Trung tâm đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

d) Các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị thường xuyên theo dõi, kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm; kịp thời phát hiện, phản ánh những quy định không phù hợp, khó khăn, vướng mắc trong việc giải quyết thủ tục hành chính để kịp thời điều chỉnh hoặc đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét, điều chỉnh và có giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách.

đ) Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính, phải thường xuyên thực hiện kiểm tra, cập nhật tiến độ giải quyết từng hồ sơ cụ thể trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

e) Các phòng chuyên môn thường xuyên theo dõi, giám sát, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính xử lý các hồ sơ đến hoặc quá hạn giải quyết và thực hiện giải trình nội dung hồ sơ giải quyết quá hạn (nếu có) gửi về Trung tâm phục vụ hành chính công xã để tổng hợp, báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

g) Chủ động thực hiện rà soát đơn giản hóa thủ tục hành chính hoặc kiến nghị, đề xuất cấp có thẩm quyền quyết định sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ các thủ tục hành chính không còn phù hợp.

h) Phối hợp xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo phù hợp, thống nhất và hiệu quả.

2. Trách nhiệm trong công tác thu phí

a) Các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm thông báo, cập nhật mức phí, lệ phí của các thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm bằng văn bản để Trung tâm kịp thời niêm yết và thực hiện thu phí, lệ phí theo quy định.

b) Chịu trách nhiệm tổng kết, đối chiếu thống nhất với ngân hàng các khoản phí, lệ phí phát sinh trong tháng của đơn vị.

3. Bố trí, quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm:

a) Thực hiện cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm để hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của đơn vị và chịu trách nhiệm toàn bộ quá trình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi trách nhiệm của mình từ khi cán bộ, công chức, viên chức đó đến làm việc tại Trung tâm.

b) Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm nhưng qua theo dõi, đánh giá của Trung tâm không hoàn thành nhiệm vụ hoặc nhận được kết quả đánh giá mức độ hài lòng thấp, thì Lãnh đạo các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phải kịp thời cử cán bộ, công chức, viên

chức khác thay thế để đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ được giao.

c) Có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Trung tâm trước khi cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm nghỉ phép, nghỉ chế độ, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định, đồng thời cử cán bộ, công chức, viên chức dự phòng thay thế đảm bảo không làm gián đoạn việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

d) Chủ trì đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức hàng năm trên cơ sở thông báo đánh giá nhận xét của Giám đốc Trung tâm đối với cán bộ, công chức, viên chức thực hiện thủ tục hành chính, lề lối, thái độ làm việc trong thời gian làm việc tại Trung tâm theo đúng Quy chế này, nội quy làm việc và các quy định pháp luật khác có liên quan.

đ) Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động được cử đến làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm nhận bàn giao công việc, tài sản, trang thiết bị, cơ sở vật chất tại Trung tâm và có trách nhiệm bảo quản, quản lý sử dụng có hiệu quả trong thời gian thực hiện nhiệm vụ được giao.

Điều 10. Trách nhiệm của Trung tâm phục vụ hành chính công

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong tham mưu đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ, Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ.

2. Phối hợp xử lý và báo cáo nhanh cho các cơ quan, đơn vị khi xảy ra sự cố có liên quan Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, của Bộ.

Chương V
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 11. Trách nhiệm thi hành

1. Trung tâm phục vụ hành chính công tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này đúng theo quy định.

2. Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công; Lãnh đạo các phòng chuyên môn chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong việc phối hợp giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm về kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình.

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

4. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn vướng mắc hoặc phát hiện những quy định chưa phù hợp, đề nghị phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bắc Tiên Hưng để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân xã xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.