

Số: /QĐ-UBND

Xuân Hưng, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Xuân Hưng với các phòng ban chuyên môn thuộc UBND xã Xuân Hưng

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ XUÂN HƯNG

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

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 Trung tâm và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ quyết định số 10/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND xã Xuân Hưng về việc Ban hành Quy chế làm việc của UBND xã Xuân Hưng, nhiệm kỳ 2021 – 2026; Nghị quyết số 15/NQ- HĐND ngày 08/8/2025 của HĐND xã Xuân Hưng về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Xuân Hưng;

Theo đề nghị của Giám đốc trung tâm phục vụ hành chính công xã Xuân Hưng tại Tờ trình số 07/TTr-TTPVHCC ngày 05/9/2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã Xuân Hưng với các phòng ban chuyên môn thuộc UBND xã trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Thay thế Quyết định số 847/QĐ-UBND ngày 18/7/2025 của UBND xã Xuân Hưng.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND & UBND xã; Lãnh đạo, công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, Lãnh đạo các phòng ban chuyên môn và các cán bộ, công chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Vũ Trường Khánh

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ XUÂN HUNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

QUY CHẾ

**Phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ Hành chính với các phòng ban
chuyên môn thuộc UBND xã Xuân Hưng**
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2025
của UBND xã Xuân Hưng)

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), các phòng ban chuyên môn thuộc UBND xã 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 xã 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 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 xã Xuân Hưng.
2. Các phòng ban chuyên môn thuộc UBND xã.
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 công nghệ thông tin, 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 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 cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã rà soát, cập nhật danh mục thủ tục hành chính.

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 Phục vụ hành chính công.

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 cơ quan giải quyết trong 01 giờ làm việc.

4. Theo dõi, giám sát tiến độ xử lý hồ sơ, đôn đốc cơ quan giải quyết

a) Giám sát việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ của các cơ quan 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 chủ tịch UBND, giám đốc Trung tâm 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

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 bộ phận 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, ban chuyên môn

Các phòng, ban chuyên môn 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.

Lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn có trách nhiệm điều phối, hướng dẫn công chức chuyên môn trong việc thực hiện TTHC theo đúng quy trình và hướng dẫn của Trung tâm Phục vụ hành chính công.

1. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đúng hạn
 - a) Phân công công chức 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
 - 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. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Trung tâm PVHCC

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
 - a) Nhận hồ sơ từ tổ chức, cá nhân và bàn giao cho Trung tâm trong 02 giờ làm việc.
 - b) 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) Nội tỉnh: Trong 24 giờ từ khi nhận kết quả.
 - c) Ngoại tỉnh: 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 đề 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) Hệ thống tự động đánh dấu hồ sơ có kết quả giải quyết trễ hạn trên 24 giờ, gửi thông báo đến cơ quan phụ trách.

Hằng tháng, Trung tâm công bố báo cáo tổng hợp tỷ lệ trễ hạn của từng đơn vị.

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 cơ quan.

Điều 8. Xử lý vi phạm

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

2. Phòng, ban chuyên môn đề 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 cơ quan, đơn vị, phòng ban 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 cơ quan, đơn vị báo cáo UBND xã để xem xét, giải quyết./.

