

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ NAM HẢI LĂNG**

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

Số: /QĐ-UBND

Nam Hải Lăng, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã với các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ NAM HẢI LĂNG

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 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ;

Căn cứ Nghị quyết số 06/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của Hội đồng nhân dân xã Nam Hải Lăng về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nam Hải Lăng;

Căn cứ Quyết định số 43/QĐ-UBND ngày 09/7/2025 của Ủy ban nhân dân xã Nam Hải Lăng quy định tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nam Hải Lăng;

Căn cứ Quyết định số 33/QĐ-UBND ngày 22/8/2025 của Ủy ban nhân dân xã Nam Hải Lăng ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nam Hải Lăng;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nam Hải Lăng tại Tờ trình số 14/TTr-TTPVHCC ngày 06/8/2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nam Hải Lăng với các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND 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:

- Như Điều 3;
- Văn phòng UBND tỉnh (b/c);
- Trung tâm PVHCC tỉnh (b/c);
- TT Đảng ủy;
- TT HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;
- CVP, PVP, CV;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Hữu Bắc

QUY CHẾ

Phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã với các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /8/2026 của UBND xã Nam Hải Lăng)

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định nguyên tắc, nội dung, phương thức và trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nam Hải Lăng (sau đây gọi tắt là Trung tâm) với các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính.

2. Nội dung phối hợp bao gồm: công khai và hướng dẫn thủ tục hành chính; tiếp nhận, kiểm tra, số hóa và chuyển hồ sơ; thẩm định, xác minh, phê duyệt và trả kết quả; thực hiện thủ tục hành chính liên thông, không phụ thuộc địa giới hành chính; vận hành hệ thống thông tin; tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; quản lý nhân sự tham gia thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm; kiểm tra, giám sát, báo cáo và bảo đảm các điều kiện phục vụ tổ chức, cá nhân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nam Hải Lăng.
2. Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã.
3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ hỗ trợ và các cơ quan, đơn vị khác có liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính tại xã.
4. Công chức của Trung tâm, công chức của các phòng chuyên môn và nhân viên bưu chính công ích được phân công hoặc bố trí thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.
5. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính và các chủ thể khác có liên quan.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Tuân thủ quy định của pháp luật; bảo đảm đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền và trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân; không làm phát sinh thêm thành phần hồ sơ, điều kiện, trình tự hoặc thời gian giải quyết ngoài quy định.

2. Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; bảo đảm công khai, minh bạch, thuận tiện; lấy kết quả giải quyết đúng hạn, chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng làm căn cứ đánh giá hiệu quả phối hợp.

3. Mỗi hồ sơ phải xác định rõ cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, người xử lý và thời hạn hoàn thành. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết chịu trách nhiệm về nội dung chuyên môn, tính hợp pháp và kết quả giải quyết thuộc lĩnh vực được giao.

4. Trung tâm là đầu mối tổ chức hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, chuyển hồ sơ, theo dõi, đôn đốc và trả kết quả; không làm thay nhiệm vụ thẩm định, quyết định chuyên môn của cơ quan có thẩm quyền, trừ nhiệm vụ được phân cấp, ủy quyền hoặc giao theo quy định.

5. Ưu tiên xử lý trên môi trường điện tử, khai thác và tái sử dụng dữ liệu đã có; trạng thái, kết quả xử lý hồ sơ phải được cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

6. Phối hợp chủ động, thường xuyên, kịp thời; không đùn đẩy trách nhiệm, không yêu cầu tổ chức, cá nhân tự liên hệ nhiều cơ quan để xử lý cùng một hồ sơ; vướng mắc phát sinh phải được xử lý trong phạm vi thẩm quyền hoặc báo cáo người có thẩm quyền xem xét, chỉ đạo.

7. Bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân, bí mật nhà nước; quản lý chặt chẽ hồ sơ giấy, hồ sơ điện tử, tài khoản, chữ ký số, con dấu, tiền phí, lệ phí và tài sản được giao.

Điều 4. Phương thức phối hợp

1. Trao đổi, luân chuyển và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, Hệ thống quản lý văn bản và điều hành, thư điện tử công vụ, chữ ký số và các nền tảng số được cấp có thẩm quyền cho phép.

2. Phối hợp trực tiếp, qua điện thoại, nhóm điều hành hoặc họp liên ngành đối với hồ sơ phức tạp, cần xác minh, lấy ý kiến hoặc có nguy cơ chậm hạn. Nội dung chỉ đạo và kết quả phối hợp phải được cập nhật, lưu vết hoặc lập thành văn bản khi cần thiết.

3. Tổ chức giao ban, kiểm tra, giám sát, đối chiếu số liệu định kỳ hoặc đột xuất; ban hành thông báo kết luận, văn bản đôn đốc hoặc yêu cầu khắc phục đối với vấn đề cần xác định rõ trách nhiệm.

4. Việc chuyển hồ sơ giấy, kết quả bản giấy được thực hiện trực tiếp qua người được phân công hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích, bảo đảm an toàn, có ký nhận và không làm ảnh hưởng thời hạn giải quyết.

Chương II

NỘI DUNG VÀ TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP

Điều 5. Trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

1. Tổ chức công khai đầy đủ, chính xác, kịp thời danh mục, nội dung thủ tục hành chính; thành phần hồ sơ; thời hạn, phí, lệ phí; quy trình, phương thức tiếp nhận và trả kết quả; kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và các thông tin cần thiết khác.

2. Phân công công chức của Trung tâm; phối hợp với các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tổ chức thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, chuyển hồ sơ và trả kết quả theo quy định.

3. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp hồ sơ cần sửa đổi, bổ sung thì hướng dẫn một lần theo quy định; hỗ trợ sử dụng tài khoản định danh điện tử, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, khai thác và tái sử dụng dữ liệu.

4. Tổ chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp, trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích; kiểm tra thành phần hồ sơ theo thủ tục đã công bố; thực hiện số hóa, cấp mã hồ sơ, lập biểu mẫu nghiệp vụ và chuyển hồ sơ đến đúng cơ quan, người có thẩm quyền.

5. Theo dõi, giám sát, đôn đốc tiến độ; cảnh báo hồ sơ sắp đến hạn, hồ sơ có nguy cơ trễ hạn; yêu cầu cơ quan, đơn vị cập nhật trạng thái, giải trình nguyên nhân và thực hiện thông báo xin lỗi, hẹn lại theo quy định.

6. Tiếp nhận kết quả từ cơ quan giải quyết; đối chiếu mã hồ sơ, trạng thái và thành phần kết quả; trả kết quả theo phương thức tổ chức, cá nhân đăng ký; tổ chức thu, nộp, đối soát phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính theo quy định.

7. Tiếp nhận, phân loại, xử lý hoặc chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính và hoạt động phục vụ tại Trung tâm; theo dõi đến khi có kết quả trả lời.

8. Quản lý, vận hành trang thiết bị, tài khoản và hạ tầng kỹ thuật được giao tại Trung tâm; phối hợp với cơ quan có chức năng bảo đảm hoạt động liên tục, an toàn của hệ thống thông tin.

9. Tổng hợp số liệu, thực hiện báo cáo định kỳ, đột xuất; phân tích hồ sơ trễ hạn, hồ sơ bổ sung nhiều lần, kết quả số hóa, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và mức độ hài lòng; đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ.

10. Chủ trì giao ban nghiệp vụ; kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, chỉ đạo hoặc xử lý đối với trường hợp chậm phối hợp, vi phạm quy trình, hồ sơ trễ hạn kéo dài hoặc có dấu hiệu gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân.

Điều 6. Trách nhiệm chung của Phòng Kinh tế, Phòng Văn hóa - Xã hội và Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã

1. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và trước pháp luật về nội dung thẩm định, tiến độ, tính chính xác, hợp pháp của kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Phân công cụ thể lãnh đạo phụ trách, công chức trực tiếp xử lý và công chức dự phòng đối với từng lĩnh vực thủ tục hành chính; cung cấp danh sách, thông tin liên hệ công vụ cho Trung tâm. Khi công chức được phân công vắng mặt, cơ quan chuyên môn phải chủ động bố trí người thay thế, bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ được thực hiện liên tục, không bị gián đoạn.

3. Cung cấp, cập nhật tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ, bộ hồ sơ mẫu và các tình huống thường gặp; kịp thời hỗ trợ công chức Trung tâm và nhân viên bưu chính công ích đối với hồ sơ có nội dung chuyên môn phức tạp hoặc chưa rõ cách áp dụng.

4. Tiếp nhận hồ sơ trên hệ thống ngay khi được chuyển; phân công người xử lý, thẩm định, xác minh, lấy ý kiến, trình ký và cập nhật đầy đủ từng bước theo quy trình nội bộ, quy trình điện tử và thời hạn đã được công bố.

5. Không yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm giấy tờ ngoài quy định. Trường hợp hồ sơ cần sửa đổi, bổ sung phải xác định rõ căn cứ, nội dung cần bổ sung và chuyển thông báo qua Trung tâm; bảo đảm việc yêu cầu sửa đổi, bổ sung được thực hiện một lần, đầy đủ theo quy định.

6. Chủ động phối hợp với cơ quan liên quan đối với hồ sơ liên thông. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm đôn đốc, tổng hợp ý kiến và chịu trách nhiệm về kết quả cuối cùng; không chuyển trách nhiệm phối hợp cho tổ chức, cá nhân.

7. Cập nhật và chuyển kết quả điện tử, kết quả bản giấy đến Trung tâm ngay sau khi ban hành; bảo đảm kết quả đầy đủ, đúng hồ sơ, đúng thẩm quyền và có giá trị pháp lý; thực hiện lưu trữ hồ sơ theo quy định.

8. Khi dự kiến không hoàn thành đúng hạn, chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan giải quyết phải thực hiện việc xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả cho tổ chức, cá nhân, đồng thời thông báo cho Trung tâm; văn bản phải nêu rõ lý do và thời gian trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần và theo đúng biểu mẫu quy định.

9. Phối hợp giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến nội dung chuyên môn hoặc kết quả giải quyết; trả lời đúng thời hạn và chịu trách nhiệm về nội dung trả lời.

10. Rà soát, đề xuất đơn giản hóa thủ tục, hoàn thiện quy trình nội bộ và quy trình điện tử, tái cấu trúc dịch vụ công trực tuyến, khai thác và tái sử dụng dữ liệu; cung cấp thông tin chuyên môn để Trung tâm hướng dẫn thống nhất.

11. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về hồ sơ trễ hạn thuộc lĩnh vực phụ trách; thực hiện chế độ báo cáo, đối chiếu số liệu và tham gia giao ban, kiểm tra, tập huấn theo yêu cầu.

Điều 7. Trách nhiệm cụ thể của Phòng Kinh tế

1. Chủ trì giải quyết hoặc tham mưu giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực kinh tế, tài chính - kế hoạch, xây dựng, công thương, nông nghiệp, tài nguyên và môi trường cùng các lĩnh vực khác theo chức năng, nhiệm vụ được cấp có thẩm quyền giao.

2. Chủ động phối hợp kiểm tra hiện trạng, xác minh thực địa, lấy ý kiến cơ quan chuyên môn cấp tỉnh hoặc đơn vị liên quan khi thủ tục có yêu cầu; thông báo kế hoạch, thời gian xác minh để Trung tâm theo dõi và thông tin cho tổ chức, cá nhân.

3. Đối với hồ sơ đất đai, xây dựng, môi trường và các hồ sơ có nhiều bước liên thông, phải xác định rõ cơ quan chủ trì, tài liệu cần kiểm tra, mốc thời gian xử lý và nội dung cần phối hợp; kịp thời báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã đối với vướng mắc vượt thẩm quyền.

4. Rà soát các thủ tục có số lượng hồ sơ lớn, thời gian giải quyết dài hoặc phát sinh nhiều yêu cầu bổ sung; đề xuất chuẩn hóa thành phần hồ sơ, xây dựng bộ hồ sơ mẫu, biểu mẫu điện tử và giải pháp giảm thời gian xử lý.

5. Hướng dẫn nghiệp vụ chuyên ngành cho công chức Trung tâm và nhân viên bưu chính công ích; cử công chức phối hợp trực tiếp khi hồ sơ phức tạp hoặc theo đề nghị của Trung tâm.

Điều 8. Trách nhiệm cụ thể của Phòng Văn hóa - Xã hội

1. Chủ trì giải quyết hoặc tham mưu giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực nội vụ, văn hóa, thông tin, giáo dục, y tế, lao động, người có công, bảo trợ xã hội và các lĩnh vực khác theo chức năng, nhiệm vụ được cấp có thẩm quyền giao.

2. Phối hợp với Trung tâm tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến; tổ chức hoặc tham mưu tổ chức tập huấn cho Tổ công nghệ số cộng đồng và lực lượng hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

3. Rà soát khả năng khai thác dữ liệu dân cư, hộ tịch, bảo hiểm, an sinh xã hội và cơ sở dữ liệu chuyên ngành nhằm giảm giấy tờ phải nộp, nâng cao tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu.

4. Chủ trì phối hợp xử lý hồ sơ liên quan đến đối tượng chính sách, người cao tuổi, người khuyết tật và nhóm yếu thế; bảo đảm phương thức hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả phù hợp, thuận tiện.

5. Phối hợp cung cấp thông tin chính thức, tuyên truyền và đăng tải nội dung cải cách thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử và các kênh thông tin hợp pháp của xã.

6. Phối hợp bảo đảm công tác văn thư, lưu trữ, quản lý và sử dụng con dấu, chữ ký số; hướng dẫn lập, quản lý, lưu trữ, nộp lưu hồ sơ điện tử theo quy định.

Điều 9. Trách nhiệm cụ thể của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã

1. Chủ trì tham mưu giải quyết hoặc thực hiện thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tư pháp - hộ tịch và các lĩnh vực khác theo chức năng, nhiệm vụ được cấp có thẩm quyền giao.

2. Tham mưu Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo, điều hành và giải quyết hồ sơ thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; bảo đảm hồ sơ trình ký được xử lý kịp thời trên Hệ thống quản lý văn bản và điều hành.

3. Kiểm tra thể thức, thủ tục trình, thẩm quyền ký và sự đầy đủ của hồ sơ trình Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã theo Quy chế làm việc; không yêu cầu cơ quan chuyên môn bổ sung lại nội dung đã được xác nhận nếu không có căn cứ.

4. Phối hợp phát hành văn bản, kết quả giải quyết thủ tục hành chính có ký số; bảo đảm luân chuyển giữa Hệ thống quản lý văn bản và điều hành với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

5. Phối hợp với Trung tâm theo dõi, đôn đốc hồ sơ trình lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã, nhiệm vụ liên ngành và trường hợp có ý kiến khác nhau giữa các cơ quan; tổng hợp, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, chỉ đạo.

Điều 10. Trách nhiệm của Trung tâm Dịch vụ tổng hợp

1. Phối hợp thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ hoạt động của Trung tâm theo chức năng, nhiệm vụ được Ủy ban nhân dân xã giao; không thực hiện việc thẩm định, quyết định, ký kết quả thủ tục hành chính, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

2. Trường hợp được giao thực hiện số hóa hồ sơ, hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến, chuyển phát kết quả, tuyên truyền hoặc nhiệm vụ hỗ trợ khác thì phải tuân thủ quy trình nghiệp vụ, quy định về bảo mật thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân và chịu sự hướng dẫn, kiểm tra của Trung tâm.

3. Phối hợp bố trí điều kiện cơ sở vật chất, thông tin tuyên truyền và các tiện ích phục vụ người dân theo phân công của Ủy ban nhân dân xã.

Điều 11. Trách nhiệm của doanh nghiệp bưu chính công ích và đơn vị có liên quan

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích bố trí nhân viên đáp ứng yêu cầu theo hợp đồng để thực hiện một hoặc một số nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra thành phần hồ sơ theo thủ tục đã công bố, số hóa, chuyển hồ sơ, hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến và trả kết quả theo phân công của Giám đốc Trung tâm.

2. Nhân viên bưu chính công ích không được thẩm định nội dung chuyên môn; không được quyết định việc giải quyết, từ chối giải quyết hoặc ký kết quả thủ tục hành

chính; không sử dụng tài khoản, chữ ký số của người khác; không yêu cầu thêm giấy tờ ngoài thủ tục đã công bố.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ hỗ trợ phải thực hiện đúng phạm vi hợp đồng, quy trình nghiệp vụ và quy định pháp luật; bảo đảm an toàn hồ sơ, dữ liệu, tiền phí, lệ phí và kết quả giải quyết.

4. Khi hồ sơ, kết quả bị chậm, sai, mất, thất lạc hoặc hư hỏng, đơn vị có liên quan phải thông báo ngay cho Trung tâm, phối hợp xác định nguyên nhân, trách nhiệm, khắc phục hậu quả và thực hiện trách nhiệm bồi thường theo hợp đồng và quy định của pháp luật.

5. Nhân viên của các cơ quan, doanh nghiệp và đơn vị có liên quan làm việc tại Trung tâm chịu sự kiểm tra, giám sát, đánh giá của Trung tâm và cơ quan có thẩm quyền; cung cấp báo cáo, số liệu khi được yêu cầu.

Điều 12. Phối hợp bố trí, quản lý và đánh giá nhân sự thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm

1. Nhân sự thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm gồm công chức của Trung tâm; công chức phòng chuyên môn được phân công; nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và nhân sự hỗ trợ khác theo quy định.

2. Công chức của Trung tâm và công chức phòng chuyên môn thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, chuyển hồ sơ, phối hợp giải quyết và trả kết quả theo phân công. Công chức phòng chuyên môn tham gia trực tiếp tại Trung tâm, theo vụ việc hoặc phối hợp trên hệ thống, bảo đảm công việc được xử lý liên tục.

3. Nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện nhiệm vụ theo hợp đồng và phân công của Giám đốc Trung tâm; chịu sự quản lý của doanh nghiệp và sự kiểm tra, điều hành của Trung tâm về quy trình, nội quy và chất lượng phục vụ.

4. Cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp quản lý nhân sự chịu trách nhiệm về chế độ, chính sách, chuyên môn, kỷ luật công vụ. Giám đốc Trung tâm điều hành công việc, theo dõi thời gian làm việc, thái độ phục vụ và kết quả thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

5. Khi nhân sự được phân công vắng mặt, cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp quản lý phải kịp thời bố trí người thay thế hoặc phương án hỗ trợ, không để gián đoạn việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả.

6. Trung tâm định kỳ hoặc đột xuất nhận xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm, việc chấp hành quy trình, tỷ lệ sai sót và mức độ hài lòng; gửi cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp quản lý làm căn cứ đánh giá, đào tạo, chấn chỉnh, khen thưởng hoặc thay thế nhân sự.

7. Trường hợp nhân sự vi phạm quy trình, có thái độ không chuẩn mực, dễ xảy ra sai sót nhiều lần hoặc không đáp ứng yêu cầu, Giám đốc Trung tâm yêu cầu khắc phục, kiến nghị cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp quản lý xử lý hoặc thay thế; trường hợp nghiêm trọng, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, chỉ đạo.

Điều 13. Phối hợp công khai, rà soát thủ tục hành chính và xây dựng quy trình

1. Khi có quyết định công bố thủ tục hành chính mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, các phòng chuyên môn và cơ quan có liên quan phải rà soát lĩnh vực phụ trách, thông báo cho Trung tâm và tổ chức triển khai thống nhất.

2. Trung tâm cập nhật, công khai tại trụ sở, trên hệ thống điện tử và các kênh thông tin của xã; kịp thời gỡ bỏ nội dung hết hiệu lực, không để niêm yết trùng lặp, thiếu hoặc khác với quyết định công bố.

3. Các phòng chuyên môn rà soát, đề xuất và tham gia góp ý quy trình nội bộ, quy trình điện tử thuộc lĩnh vực phụ trách. Trung tâm tổng hợp vướng mắc từ thực tiễn tiếp nhận để đề xuất tái cấu trúc quy trình, khai thác dữ liệu và thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính.

4. Khi quy trình trên hệ thống chưa phù hợp với quy định hoặc xảy ra lỗi kỹ thuật, Trung tâm và cơ quan chuyên môn thống nhất phương án xử lý trong phạm vi được phép, báo cáo cơ quan có thẩm quyền điều chỉnh; không tự đặt thêm thành phần hồ sơ hoặc thời hạn và không để gián đoạn việc tiếp nhận.

Điều 14. Phối hợp trong tiếp nhận, chuyển và giải quyết hồ sơ

1. Đối với hồ sơ đầy đủ, hợp lệ, Trung tâm thực hiện tiếp nhận, số hóa, cấp mã hồ sơ, lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, chuyển ngay hồ sơ điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền; hồ sơ giấy được chuyển trong ngày làm việc hoặc theo quy trình nội bộ đã được phê duyệt.

2. Đối với hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ, Trung tâm lập phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, trong đó nêu rõ nội dung cần bổ sung. Trường hợp cần xác định về chuyên môn, cơ quan chuyên môn có trách nhiệm phối hợp, phản hồi kịp thời để hướng dẫn tổ chức, cá nhân đầy đủ, hạn chế việc bổ sung nhiều lần.

3. Cơ quan, đơn vị giải quyết tiếp nhận hồ sơ trên hệ thống, phân công người xử lý, thực hiện thẩm định và cập nhật đầy đủ trạng thái hồ sơ. Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, hoàn thiện hoặc không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết phải có văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung hoặc căn cứ từ chối và chuyển đến Trung tâm để thông báo cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

4. Việc xác minh, kiểm tra thực địa, lấy ý kiến cơ quan phối hợp phải được thực hiện trong thời hạn giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc và cập nhật kết quả, tài liệu liên quan vào hồ sơ điện tử.

5. Sau khi giải quyết, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền ký số, cập nhật kết quả trên hệ thống và chuyển đến Trung tâm. Kết quả bản giấy, bản gốc phải được bàn giao đầy đủ, có ký nhận. Việc trả kết quả đối với hồ sơ có phí, lệ phí hoặc nghĩa vụ tài chính được thực hiện sau khi tổ chức, cá nhân hoàn thành theo quy định.

6. Hồ sơ được giải quyết trước hạn phải được chuyển ngay đến Trung tâm để trả kết quả. Trung tâm có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, cá nhân theo phương thức đã đăng ký.

Điều 15. Phối hợp xử lý hồ sơ liên thông, hồ sơ không phụ thuộc địa giới hành chính và hồ sơ có nguy cơ quá hạn

1. Đối với hồ sơ liên thông, cơ quan chủ trì có trách nhiệm xác định nội dung, trình tự và thời hạn xử lý của từng cơ quan, đơn vị. Cơ quan phối hợp phải xử lý, phản hồi và cập nhật kết quả trên hệ thống đúng thời hạn. Trường hợp quá thời hạn mà chưa có ý kiến, cơ quan chủ trì kịp thời đôn đốc, báo cáo người có thẩm quyền và thông tin cho Trung tâm để theo dõi.

2. Đối với thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính, Trung tâm tiếp nhận theo danh mục được công bố, chuyển hồ sơ đến đúng cơ quan có thẩm quyền và phối hợp trả kết quả. Không được từ chối tiếp nhận vì lý do nơi cư trú hoặc nơi đặt trụ sở của tổ chức, cá nhân, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

3. Trung tâm theo dõi, cảnh báo hồ sơ sắp đến hạn. Cơ quan giải quyết có trách nhiệm ưu tiên xử lý, xác định nguyên nhân và thời gian hoàn thành. Trường hợp không thể giải quyết đúng hạn, cơ quan giải quyết phải thực hiện xin lỗi, hẹn lại thời gian trả kết quả theo đúng trình tự, thời hạn và biểu mẫu quy định.

4. Đối với hồ sơ quá hạn, người đứng đầu cơ quan giải quyết phải trực tiếp chỉ đạo xử lý, xác định nguyên nhân, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân có liên quan và đề ra biện pháp khắc phục. Trung tâm tổng hợp, theo dõi và báo cáo Ủy ban nhân dân xã theo quy định.

Điều 16. Phối hợp quản lý hệ thống thông tin, số hóa hồ sơ và bảo đảm an toàn thông tin

1. Trung tâm là đầu mối quản lý, vận hành tài khoản, thiết bị và hệ thống thông tin được giao tại Trung tâm. Cơ quan, đơn vị và cá nhân được cấp tài khoản có trách nhiệm sử dụng đúng mục đích, bảo mật thông tin đăng nhập, ký số đúng thẩm quyền và không giao cho người khác sử dụng tài khoản.

2. Hồ sơ giấy được số hóa theo quy định; tài liệu điện tử phải đầy đủ, rõ ràng, đúng định dạng và gắn đúng thành phần hồ sơ. Cơ quan giải quyết có trách nhiệm kiểm tra, cập nhật tài liệu xác minh, quá trình xử lý và kết quả giải quyết vào hồ sơ điện tử.

3. Các cơ quan, đơn vị ưu tiên khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã có trong cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và kho dữ liệu điện tử; không

yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp lại giấy tờ, thông tin đã có giá trị pháp lý và có thể khai thác được.

4. Khi hệ thống xảy ra sự cố, Trung tâm kịp thời thông báo cơ quan kỹ thuật và các đơn vị liên quan, phối hợp thực hiện phương án xử lý dự phòng, bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ không bị gián đoạn. Sau khi sự cố được khắc phục, hồ sơ và kết quả xử lý phải được cập nhật đầy đủ trên hệ thống.

5. Cơ quan, đơn vị và cá nhân tham gia giải quyết hồ sơ phải chấp hành quy định về an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân và bí mật nhà nước. Mọi sự cố, hành vi vi phạm phải được kịp thời báo cáo và xử lý theo quy định.

Điều 17. Chế độ thông tin, báo cáo và giao ban

1. Các cơ quan, đơn vị thường xuyên trao đổi thông tin về tình hình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính; kịp thời thông báo cho Trung tâm khi có thay đổi về nhân sự, quy trình, phí, lệ phí, thời hạn hoặc phương thức giải quyết.

2. Các cơ quan, đơn vị thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hằng tháng, quý, 6 tháng, năm và báo cáo đột xuất theo yêu cầu. Số liệu báo cáo phải đầy đủ, chính xác và thống nhất với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

3. Trung tâm chủ trì tổ chức giao ban định kỳ hoặc đột xuất để đánh giá kết quả thực hiện, tiến độ giải quyết hồ sơ, tình trạng quá hạn, phản ánh, kiến nghị, sự cố hệ thống và đề ra biện pháp khắc phục. Kết luận giao ban được thông báo đến các cơ quan, đơn vị để tổ chức thực hiện.

4. Những vấn đề vượt thẩm quyền hoặc còn có ý kiến khác nhau, Giám đốc Trung tâm tổng hợp, báo cáo Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã phụ trách xem xét, chỉ đạo.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Kiểm tra, xử lý trách nhiệm và khen thưởng

1. Giám đốc Trung tâm chủ trì, phối hợp với người đứng đầu các cơ quan, đơn vị kiểm tra việc thực hiện Quy chế; kịp thời chấn chỉnh thiếu sót và kiến nghị xử lý hành vi gây phiền hà, chậm trễ, thực hiện sai quy trình hoặc làm mất, hư hỏng, lộ lọt hồ sơ, dữ liệu.

2. Cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp và cá nhân vi phạm Quy chế thì tùy theo tính chất, mức độ phải kiểm điểm, khắc phục hậu quả và bị xem xét xử lý theo quy định. Trường hợp gây thiệt hại phải thực hiện trách nhiệm bồi thường theo pháp luật.

3. Kết quả phối hợp, tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn, chất lượng số hóa, mức độ hài lòng và việc chấp hành quy trình, chế độ báo cáo là căn cứ đánh giá mức độ hoàn

thành nhiệm vụ, thi đua, khen thưởng đối với tập thể, cá nhân và chất lượng cung ứng dịch vụ của doanh nghiệp.

Điều 19. Tổ chức thực hiện

1. Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra và tổng hợp tình hình thực hiện Quy chế này.

2. Trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, người đứng đầu các cơ quan, đơn vị và doanh nghiệp có liên quan có trách nhiệm phổ biến, phân công đầu mối và tổ chức thực hiện Quy chế này.

3. Thành phần hồ sơ, trình tự, thời hạn giải quyết, biểu mẫu, phí, lệ phí và các nội dung nghiệp vụ không quy định tại Quy chế này được thực hiện theo thủ tục hành chính đã được cấp có thẩm quyền công bố, quy trình nội bộ, quy trình điện tử và quy định của pháp luật chuyên ngành.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc có nội dung không còn phù hợp, các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp phản ánh bằng văn bản về Trung tâm để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân xã xem xét sửa đổi, bổ sung./.