

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hải Lăng với các cơ quan, đơn vị trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HẢI LĂNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 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 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP 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;

Căn cứ Quyết định số 206/QĐ-UBND ngày 20 tháng 4 năm 2026 của Ủy ban nhân dân xã Hải Lăng ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân xã Hải Lăng nhiệm kỳ 2026 - 2031;

Căn cứ Quyết định số 50/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân xã Hải Lăng về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hải Lăng;

Căn cứ Quyết định số 51/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân xã Hải Lăng ban hành Quy định nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hải Lăng;

Căn cứ Quyết định số 58/QĐ-UBND ngày 18 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân xã Hải Lăng ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hải Lăng;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hải Lăng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hải Lăng với các cơ quan, đơn vị trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã; Trưởng Phòng Kinh tế; Trưởng Phòng Văn hóa - Xã hội; Giám đốc Trung tâm

Phục vụ hành chính công xã; Giám đốc Trung tâm Dịch vụ tổng hợp; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan và các tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- VP UBND tỉnh (b/c);
- Trung tâm PVHCC tỉnh (b/c);
- TT Đảng ủy, HĐND xã (b/c);
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;
- CVP, PCVP, CV;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Đức Phong

QUY CHẾ

Phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Hải Lăng với các cơ quan, đơn vị trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2026
của Ủy ban nhân dân xã 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 Hải Lăng (sau đây gọi tắt là Trung tâm) với Phòng Kinh tế, Phòng Văn hóa - Xã hội, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, Trung tâm Dịch vụ tổng hợp và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc công khai, hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, chuyển xử lý, giải quyết, phê duyệt, trả kết quả, thu phí, lệ phí, theo dõi, giám sát và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

2. Quy chế này đồng thời quy định cơ chế phối hợp trong xử lý hồ sơ liên thông, hồ sơ thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính; vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; phối hợp trong việc quản lý nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm và bảo đảm các điều kiện phục vụ tổ chức, cá nhân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã, các cơ quan ngành dọc của Trung ương đóng tại địa phương, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ hỗ trợ và các cơ quan, đơn vị liên quan có thủ tục hành chính đưa vào tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

3. Công chức, viên chức các cơ quan chuyên môn, cơ quan, đơn vị được cử đến làm việc tại Trung tâm để thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

4. Các tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết TTHC tại Trung tâm.

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; lấy sự hài lòng và kết quả giải quyết đúng hạn làm tiêu chí chủ yếu để đánh giá chất lượng phối hợp và thực thi công vụ.

3. Mỗi hồ sơ, công việc phải xác định rõ cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, người xử lý, thời hạn hoàn thành. Cơ quan chủ trì chịu trách nhiệm toàn diện về nội dung chuyên môn và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền; đồng thời, chịu trách nhiệm trả lời, giải quyết khi có khiếu nại của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình.

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

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

6. Bảo đảm phối hợp thường xuyên, chủ động, kịp thời; những khó khăn, vướng mắc phải được trao đổi và xử lý ngay trong phạm vi thẩm quyền, không đùn đẩy trách nhiệm, không yêu cầu tổ chức, cá nhân liên hệ nhiều cơ quan để giải quyết cùng một hồ sơ.

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 và tài sản được giao.

8. Tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết TTHC tại Trung tâm phải tuân thủ đúng theo quy định, quy trình giải quyết TTHC đã được công bố và các quy định pháp luật khác có liên quan.

Điều 4. Phương thức phối hợp

1. Trao đổi, xử lý và luân chuyển 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 công vụ, nhóm điều hành hoặc họp liên ngành đối với hồ sơ phức tạp, hồ sơ cần xác minh, lấy ý kiến hoặc có nguy cơ chậm hạn; nội dung chỉ đạo, kết quả trao đổi phải được cập nhật, lưu vết theo quy định.

3. Kiểm tra, giám sát, đối chiếu số liệu, tổ chức giao ban định kỳ hoặc đột xuất; thông báo bằng văn bản đối với các vấn đề cần xác định trách nhiệm hoặc yêu cầu khắc phục.

4. Việc chuyển hồ sơ giấy, kết quả bản giấy được thực hiện trực tiếp qua cán bộ, nhân viên được phân công hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích, bảo đảm an toàn, có ký nhận và không 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; địa chỉ, thời gian, phương thức tiếp nhận; phí, lệ phí; quy trình thực hiện; kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và các thông tin cần thiết khác.

2. Hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ theo quy định; số hóa, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; hỗ trợ kiểm tra tài khoản định danh điện tử, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, khai thác và tái sử dụng dữ liệu. Thực hiện việc từ chối tiếp nhận hồ sơ theo đúng quy định của pháp luật.

3. Chủ trì theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị có liên quan; yêu cầu cơ quan, đơn vị thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết hồ sơ đến hạn hoặc quá hạn giải quyết. Đối với hồ sơ trễ hạn các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm giải trình, lập phiếu xin lỗi, hện lại theo quy định.

4. Tiếp nhận kết quả từ cơ quan giải quyết; kiểm tra sự phù hợp giữa kết quả, trạng thái trên hệ thống và hồ sơ; trả kết quả theo phương thức tổ chức, cá nhân đăng ký; thực hiện thu, nộp, đối soát phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính theo quy định.

5. Chủ trì tiếp nhận, phân loại, xử lý hoặc chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính, thái độ phục vụ và hoạt động của Trung tâm; theo dõi kết quả trả lời.

6. Theo dõi, đánh giá việc chấp hành nội quy, quy chế, thời gian làm việc, chất lượng hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả của nhân sự làm việc tại Trung tâm; định kỳ cung cấp nhận xét cho cơ quan quản lý nhân sự.

7. Chủ trì quản lý, vận hành hệ thống thiết bị được giao tại Trung tâm; phối hợp với cơ quan, đơn vị có chức năng bảo đảm hạ tầng công nghệ thông tin, an toàn thông tin và hoạt động liên tục của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

8. Tổng hợp số liệu, báo cáo định kỳ, đột xuất; phân tích nguyên nhân hồ sơ trễ hạn, hồ sơ phải bổ sung nhiều lần, tỷ lệ trực tuyến, số hóa, thanh toán trực tuyến và mức độ hài lòng; đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ.

9. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm chủ trì tổ chức họp, giao ban với lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm để đánh giá tình hình thực hiện nhiệm vụ, kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc; đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và kiến nghị Chủ tịch UBND xã xử lý các trường hợp chậm phối hợp, vi phạm quy trình hoặc để xảy ra hồ sơ trễ hạn kéo dài.

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 UBND xã, Chủ tịch UBND 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 lĩnh vực được giao.

2. Phân công lãnh đạo, công chức chính thức và dự phòng tham gia giải quyết thủ tục hành chính; cung cấp danh sách, số điện thoại công vụ; bảo đảm có người xử lý liên tục, không để gián đoạn khi công chức nghỉ phép, đi công tác hoặc thực hiện nhiệm vụ khác.

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

4. Không tự ý yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm giấy tờ ngoài quy định. Trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ phải xác định rõ căn cứ, nội dung cần bổ sung và chuyển thông báo bằng văn bản qua Trung tâm và trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính trong thời hạn quy định; hạn chế tối đa yêu cầu bổ sung nhiều lần.

5. Chủ động phối hợp với cơ quan có 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.

6. Chuyển kết quả điện tử và kết quả bản giấy đến Trung tâm ngay sau khi lãnh đạo ký, ban hành; bảo đảm kết quả đầy đủ, đúng người, đúng hồ sơ và có giá trị pháp lý; thực hiện lưu trữ hồ sơ theo quy định.

7. Khi dự kiến không hoàn thành đúng hạn, chậm nhất 01 ngày làm việc trước ngày hết hạn phải lập thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, nêu rõ nguyên nhân, thời gian hoàn thành và trách nhiệm xử lý; đồng thời báo cáo Thủ trưởng cơ quan và Trung tâm.

8. Kịp thời rà soát, đề xuất sửa đổi quy trình, đơn giản hóa thủ tục, tái cấu trúc dịch vụ công trực tuyến, tái sử dụng dữ liệu; cung cấp thông tin chuyên môn để Trung tâm hướng dẫn thống nhất.

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

10. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về hồ sơ trễ hạn thuộc lĩnh vực phụ trách; định kỳ phân tích nguyên nhân và đề xuất giải pháp khắc phục.

11. Chịu trách nhiệm hướng dẫn nghiệp vụ chuyên ngành cho nhân sự tiếp nhận tại Trung tâm; cử công chức phối hợp trực tiếp khi hồ sơ phức tạp hoặc Trung tâm đề nghị.

12. 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 xã

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, môi trường và các lĩnh vực khác theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. 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 rõ kế hoạch, thời gian xác minh để Trung tâm theo dõi và hướng dẫn tổ chức, cá nhân.

3. 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, bộ hồ sơ mẫu, biểu mẫu điện tử và giải pháp rút ngắn thời gian xử lý.

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

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 giao.

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

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

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

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 các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tư pháp, hộ tịch (trừ lĩnh vực chứng thực) theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Phối hợp tham mưu Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã chỉ đạo, điều hành, giải quyết những hồ sơ thuộc thẩm quyền của UBND xã, Chủ tịch UBND 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 UBND xã, Chủ tịch UBND xã theo Quy chế làm việc; không yêu cầu bổ sung lại nội dung đã được cơ quan chuyên môn 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 kết nối, luân chuyển giữa Hệ thống quản lý văn bản và điều hành với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; hỗ trợ tra cứu văn bản chỉ đạo, kết luận có liên quan.

5. Phối hợp Trung tâm theo dõi, đôn đốc các nhiệm vụ liên ngành, hồ sơ trình lãnh đạo UBND xã và các trường hợp có ý kiến khác nhau giữa các cơ quan; tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, chỉ đạo.

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

7. Phối hợp cung cấp thông tin chính thức trên Trang thông tin điện tử của xã; công khai các văn bản, thông tin về thủ tục hành chính và hoạt động phục vụ người dân theo phân công.

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

1. Phối hợp thực hiện các nhiệm vụ hỗ trợ hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công theo chức năng, nhiệm vụ được UBND xã giao; phối hợp công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và liên thông giải quyết của UBND xã và các nội dung liên quan trên trang thông tin điện tử xã.

2. Trường hợp được giao thực hiện việc số hóa hồ sơ, hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến, chuyển phát kết quả hoặc các 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 Phục vụ hành chính công.

3. Phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến và các tiện ích phục vụ giải quyết thủ tục hành chính theo phân công của UBND xã.

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

1. Cơ quan ngành dọc có thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm bố trí nhân sự chính thức, dự phòng hoặc phương án hỗ trợ từ xa; hướng dẫn nghiệp vụ, xử lý hồ sơ và chịu trách nhiệm về kết quả thuộc thẩm quyền.

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

3. Kịp thời thông báo, phối hợp xử lý trường hợp hồ sơ, kết quả bị chậm, sai, mất, thất lạc hoặc hư hỏng; xác định trách nhiệm, khắc phục hậu quả, xin lỗi và bồi hoàn chi phí theo quy định.

Điều 12. Phối hợp bố trí, quản lý và đánh giá nhân sự làm việc tại Trung tâm

1. Các phòng, cơ quan, đơn vị đề xuất nhân sự chính thức và nhân sự dự phòng; Trung tâm tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, quyết định hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền theo quy định. Nhân sự phải đáp ứng tiêu chuẩn về chuyên môn, kỹ năng số, giao tiếp, đạo đức công vụ và khả năng hướng dẫn thủ tục hành chính.

2. Cơ quan cử người chịu trách nhiệm quản lý về biên chế, chế độ, chính sách, chuyên môn; Trung tâm trực tiếp phân công vị trí, điều hành công việc tại quầy, theo dõi giờ giấc, nội quy, thái độ phục vụ và kết quả thực hiện nhiệm vụ.

3. Khi nhân sự nghỉ hoặc vắng mặt, cơ quan quản lý phải thông báo và bố trí người thay thế, không để gián đoạn việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả.

4. Trung tâm định kỳ hoặc đột xuất nhận xét, đánh giá trên cơ sở số lượng, chất lượng hồ sơ, tỷ lệ sai sót, hồ sơ phải bổ sung, mức độ hài lòng và việc chấp hành nội quy; kết quả được gửi cơ quan quản lý để làm căn cứ đánh giá, thi đua, khen thưởng, đào tạo hoặc thay thế.

5. Trường hợp nhân sự vi phạm quy trình, có thái độ không chuẩn mực, để xảy ra sai sót lặp lại hoặc không đáp ứng yêu cầu, Giám đốc Trung tâm kiến nghị cơ quan quản lý xem xét thay thế hoặc báo cáo Chủ tịch UBND xã xử lý.

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

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

2. Trung tâm cập nhật, công khai tại trụ sở; phối hợp với Trung tâm Dịch vụ tổng hợp công khai trên trang thông tin điện tử của xã; kịp thời gỡ bỏ nội dung hết hiệu lực, tránh niêm yết trùng lặp hoặc sai khác.

3. Các cơ quan chuyên môn chủ trì rà soát, góp ý quy trình nội bộ, quy trình điện tử; Trung tâm tổng hợp các vướng mắc từ thực tiễn tiếp nhận để đề xuất tái cấu trúc, cắt giảm bước trung gian, tái sử dụng dữ liệu và thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính.

4. Khi quy trình trên hệ thống chưa phù hợp với quy định hoặc phát sinh lỗi kỹ thuật, Trung tâm và cơ quan chuyên môn thống nhất phương án xử lý tạm thời, báo cáo cơ quan có thẩm quyền điều chỉnh; không để gián đoạn việc tiếp nhận hồ sơ đồng thời báo cáo UBND xã để chỉ đạo.

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

1. Đối với hồ sơ đầy đủ, hợp lệ, Trung tâm tiếp nhận, số hóa, cấp mã, lập giấy tiếp nhận và chuyển ngay trên hệ thống đến cơ quan có thẩm quyền. Hồ sơ tiếp nhận sau 15 giờ được chuyển chậm nhất vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo, trừ thủ tục yêu cầu xử lý ngay.

2. Đối với hồ sơ chưa đầy đủ hoặc chưa chính xác, Trung tâm lập phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện, nêu rõ từng nội dung và căn cứ. Trường hợp cần ý kiến chuyên môn, cơ quan chuyên môn phải phản hồi kịp thời để hướng dẫn một lần, đầy đủ.

3. Cơ quan giải quyết phải tiếp nhận hồ sơ trên hệ thống, phân công người xử lý, thẩm định và cập nhật trạng thái ngay trong ngày làm việc; trường hợp trả lại hồ sơ phải nêu rõ lý do và chịu trách nhiệm về việc trả lại.

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

5. Kết quả giải quyết phải được ký số, cập nhật lên hệ thống và chuyển đến Trung tâm. Kết quả bản giấy, bản gốc phải được bàn giao có ký nhận; hồ sơ có phí, lệ phí hoặc nghĩa vụ tài chính chỉ được trả sau khi hoàn thành theo quy định.

6. Hồ sơ đã giải quyết trước hạn được chuyển trả ngay; Trung tâm chủ động 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 xác định rõ thứ tự, nội dung, thời hạn xử lý của từng cơ quan; các cơ quan phối hợp phải trả lời đúng thời hạn và cập nhật kết quả trên hệ thống. Quá thời hạn phối hợp mà chưa có ý kiến, cơ quan chủ trì báo cáo người có thẩm quyền và thông báo 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 đúng cơ quan có thẩm quyền và phối hợp trả kết quả; không được từ chối vì lý do nơi cư trú hoặc nơi đặt trụ sở của tổ chức, cá nhân khi pháp luật không quy định.

3. Trung tâm thực hiện cảnh báo hồ sơ sắp đến hạn; cơ quan giải quyết phải ưu tiên xử lý, xác định nguyên nhân và thời gian hoàn thành. Trường hợp không thể đúng hạn, việc xin lỗi và hẹn lại phải thực hiện đúng thời điểm, biểu mẫu và chỉ được hẹn lại theo quy định.

4. Hồ sơ quá hạn phải được Thủ trưởng cơ quan giải quyết trực tiếp chỉ đạo khắc phục; báo cáo nguyên nhân chủ quan, khách quan, trách nhiệm cá nhân và biện pháp không để tái diễn. Trung tâm tổng hợp, công khai hoặc báo cáo kết quả 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 làm đầu mối vận hành, theo dõi tài khoản và thiết bị tại Trung tâm; các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm sử dụng tài khoản đúng mục đích, bảo vệ mật khẩu, ký số đúng thẩm quyền và không giao tài khoản cho người khác.

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

3. Ưu tiên khai thác 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 thông tin, giấy tờ đã có giá trị pháp lý và có thể khai thác được.

4. Khi hệ thống gặp sự cố, Trung tâm ghi nhận, thông báo cơ quan kỹ thuật và các đơn vị liên quan; thống nhất phương án tiếp nhận, xử lý dự phòng, bảo đảm quyền lợi của tổ chức, cá nhân và cập nhật đầy đủ lên hệ thống sau khi khắc phục.

5. Mọi chủ thể tham gia giải quyết hồ sơ phải tuân thủ quy định về an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân, bí mật nhà nước; vi phạm phải được báo cáo và xử lý kịp thời.

Điều 17. Phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và đánh giá sự hài lòng

1. Trung tâm công khai các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; tiếp nhận, phân loại và xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có trách nhiệm, đồng thời theo dõi đến khi có kết quả trả lời.

2. Phản ánh liên quan đến nội dung chuyên môn, kết quả giải quyết thuộc cơ quan nào thì Thủ trưởng cơ quan đó chịu trách nhiệm xem xét, trả lời; phản ánh liên quan đến thái độ, quy trình tại Trung tâm do Giám đốc Trung tâm chủ trì xử lý.

3. Việc xử lý phản ánh phải khách quan, đúng thời hạn, bảo vệ người phản ánh và không gây bất lợi trong quá trình giải quyết hồ sơ. Kết quả xử lý được thông báo cho tổ chức, cá nhân và cập nhật theo quy định.

4. Trung tâm tổ chức thu thập, tổng hợp kết quả đánh giá sự hài lòng; các cơ quan, đơn vị sử dụng kết quả để chấn chỉnh, cải tiến quy trình, đào tạo nhân sự và xem xét trách nhiệm.

Điều 18. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính gặp sự cố kéo dài

Trường hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, Cổng Dịch vụ công hoặc các hệ thống dùng chung phục vụ giải quyết thủ tục hành chính gặp sự cố kéo dài, không bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý hoặc trả kết quả hồ sơ:

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm:

a) Kịp thời thông báo cho các cơ quan, đơn vị có liên quan, đơn vị quản trị hệ thống và báo cáo lãnh đạo UBND xã để chỉ đạo xử lý.

b) Tổ chức tiếp nhận hồ sơ theo phương án dự phòng, hướng dẫn tổ chức, cá nhân về tình trạng hệ thống và phương thức giải quyết trong thời gian xảy ra sự cố.

c) Theo dõi, tổng hợp danh sách hồ sơ bị ảnh hưởng, đôn đốc các cơ quan, đơn vị cập nhật đầy đủ dữ liệu ngay sau khi hệ thống hoạt động trở lại.

2. Các phòng chuyên môn, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm:

a) Chủ động xử lý các công việc chuyên môn có thể thực hiện được trong thời gian hệ thống bị gián đoạn; không để hồ sơ tồn đọng do nguyên nhân chủ quan.

b) Thực hiện giải quyết hồ sơ theo quy trình dự phòng; lập đầy đủ hồ sơ, tài liệu phục vụ việc cập nhật dữ liệu sau khi hệ thống được khôi phục.

c) Cập nhật đầy đủ quá trình xử lý, kết quả giải quyết và thời gian thực hiện lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính ngay sau khi hệ thống hoạt động trở lại, bảo đảm thống nhất giữa hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử.

Trường hợp sự cố hệ thống ảnh hưởng đến thời hạn giải quyết thủ tục hành chính, cơ quan chủ trì giải quyết có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công thông báo cho tổ chức, cá nhân biết nguyên nhân, thực hiện việc xin lỗi, hẹn lại (nếu thuộc trường hợp phải hẹn lại theo quy định của pháp luật) và bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

Đơn vị, cá nhân được giao quản trị, vận hành hệ thống có trách nhiệm phối hợp khắc phục sự cố trong thời gian sớm nhất; trường hợp sự cố kéo dài phải thường xuyên thông tin về tình hình xử lý, thời gian dự kiến khắc phục để các cơ quan, đơn vị chủ động tổ chức thực hiện.

Sau khi kết thúc sự cố, Trung tâm chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị rà soát toàn bộ hồ sơ bị ảnh hưởng, đối chiếu dữ liệu, bảo đảm không để xảy ra thất lạc hồ sơ, thiếu trạng thái xử lý hoặc sai lệch dữ liệu; tổng hợp, báo cáo lãnh đạo UBND xã xem xét, chỉ đạo.

Điều 19. Quy trình xử lý hồ sơ giấy trong trường hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính gặp sự cố kỹ thuật

1. Tiếp nhận hồ sơ

a) Khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính không thể tiếp nhận hồ sơ do mất kết nối hoặc sự cố kỹ thuật, Trung tâm Phục vụ hành chính công vẫn thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy theo quy định.

b) Công chức tiếp nhận kiểm tra thành phần hồ sơ, lập Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả theo mẫu; đồng thời ghi nhận thời điểm tiếp nhận, nguyên nhân chưa cập nhật trên Hệ thống và mở sổ theo dõi hồ sơ tiếp nhận trong thời gian hệ thống gặp sự cố.

2. Chuyển hồ sơ giải quyết

a) Hồ sơ giấy được chuyển ngay đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết, có ký xác nhận của bên giao và bên nhận vào Sổ giao nhận hồ sơ.

b) Cơ quan tiếp nhận hồ sơ chịu trách nhiệm quản lý, bảo quản hồ sơ giấy trong suốt quá trình giải quyết; không để xảy ra thất lạc, hư hỏng hoặc lộ lọt thông tin.

3. Giải quyết hồ sơ

a) Cơ quan có thẩm quyền thực hiện việc thẩm định, xác minh, trình ký và giải quyết hồ sơ theo đúng quy định của pháp luật, không chờ hệ thống được khôi phục nếu việc xử lý có thể thực hiện trên hồ sơ giấy.

b) Mọi diễn biến trong quá trình xử lý phải được ghi nhận đầy đủ vào Sổ theo dõi hồ sơ để làm căn cứ cập nhật lên Hệ thống sau khi kết nối được khôi phục.

4. Cập nhật dữ liệu sau khi hệ thống hoạt động trở lại

a) Ngay sau khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoạt động bình thường, Trung tâm Phục vụ hành chính công và cơ quan giải quyết có trách nhiệm cập nhật đầy đủ thông tin tiếp nhận, quá trình xử lý, kết quả giải quyết và các tài liệu số hóa lên Hệ thống.

b) Việc cập nhật phải bảo đảm thống nhất giữa hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử; thời điểm tiếp nhận, thời điểm giải quyết và thời hạn xử lý được xác định theo thời điểm thực tế ghi nhận trên Phiếu tiếp nhận và Sổ theo dõi hồ sơ.

5. Trách nhiệm phối hợp

a) Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc tiếp nhận, chuyển giao và cập nhật dữ liệu sau khi hệ thống được khôi phục.

b) Thủ trưởng các phòng chuyên môn chịu trách nhiệm chỉ đạo công chức giải quyết hồ sơ đúng thời hạn, bảo đảm không để việc mất kết nối hệ thống làm gián đoạn việc giải quyết thủ tục hành chính hoặc ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

c) Sau khi hoàn thành việc cập nhật dữ liệu, Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị rà soát, đối chiếu toàn bộ hồ sơ đã xử lý trong thời gian hệ thống bị gián đoạn; kịp thời phát hiện, khắc phục sai sót, bảo đảm dữ liệu trên Hệ thống đầy đủ, chính xác và đồng bộ.

Thời gian Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính bị gián đoạn do lỗi kỹ thuật đã được cơ quan quản lý hệ thống xác nhận không được xem là nguyên nhân chủ quan để đánh giá công chức chậm xử lý hồ sơ; tuy nhiên, các cơ quan, đơn vị vẫn có trách nhiệm tổ chức giải quyết hồ sơ theo quy trình dự phòng và cập nhật đầy đủ dữ liệu ngay sau khi hệ thống được khôi phục.

Điều 20. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả

1. Khi nhận kết quả giải quyết TTHC, tổ chức, cá nhân kiểm tra nội dung kết quả giải quyết. Trường hợp phát hiện ra sai sót, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền thì Trung tâm chuyển lại hồ sơ, kết quả và thông tin về sai sót đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết để đính chính, chậm nhất trong vòng 03 ngày làm việc chuyển lại kết quả cho Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên cơ quan có thẩm quyền phải chịu chi phí liên quan đến đính chính theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết TTHC thì 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, bị thất lạc hoặc bị 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 làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trả theo cách thức thông qua dịch vụ bưu chính công ích, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 21. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm

1. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan

2. Khi nhận kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp mất cần xuất trình giấy tờ tùy thân và cung cấp các thông tin liên quan đến việc thực hiện TTHC để được hỗ trợ.

3. Trường hợp được ủy quyền nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả thay cần mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền.

4. Nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định.

5. Thực hiện đúng nội quy, quy chế của Trung tâm; các quy định của các cơ quan, đơn vị trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC và các quy định pháp luật có liên quan.

Điều 22. 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; thông báo ngay cho Trung tâm các thay đổi về nhân sự, quy trình, phí, lệ phí, thời gian hoặc phương thức giải quyết.

2. Định kỳ hằng tháng, quý, 6 tháng, năm hoặc đột xuất, các cơ quan, đơn vị cung cấp số liệu, báo cáo theo yêu cầu; số liệu phải thống nhất với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và chịu trách nhiệm về tính chính xác.

3. Trung tâm chủ trì giao ban định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất với các cơ quan, đơn vị để đánh giá tiến độ, hồ sơ trễ hạn, phản ánh, kiến nghị, sự cố hệ thống và giải pháp nâng cao chất lượng tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.

4. Vấn đề vượt thẩm quyền hoặc còn ý kiến khác nhau được Giám đốc Trung tâm tổng hợp, báo cáo Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách xem xét, quyết định.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 23. Kiểm tra, xử lý trách nhiệm và khen thưởng

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

2. Cơ quan, đơn vị, cá nhân vi phạm tùy 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 bồi thường theo pháp luật.

3. Kết quả phối hợp, tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, chất lượng số hóa, mức độ hài lòng và việc chấp hành chế độ báo cáo là căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, thi đua, khen thưởng của tập thể, cá nhân.

Điều 24. Tổ chức thực hiện

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

2. Thủ trưởng Phòng Kinh tế, Phòng Văn hóa - Xã hội, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, Trung tâm Dịch vụ tổng hợp xã và các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phổ biến Quy chế đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; cụ thể hóa phân công và tổ chức thực hiện nghiêm túc.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc nội dung không còn phù hợp, các cơ quan, đơn vị phản ánh bằng văn bản về Trung tâm để tổng hợp, báo cáo UBND xã, Chủ tịch UBND xã xem xét sửa đổi, bổ sung./.