

Số: /QĐ-UBND

Bình Dương, ngày tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bình Dương với các cơ quan và tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ BÌNH DƯƠNG

*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 09/6/2025 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 25/QĐ-UBND ngày 03/7/2025 của UBND xã Bình Dương về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bình Dương;

Căn cứ Quyết định số 43/QĐ-UBND ngày 11/7/2025 của Ủy ban nhân dân xã Bình Dương quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và Trưởng phòng Văn hóa – Xã hội xã Bình Dương.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bình Dương với các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong giải quyết 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 xã, Trưởng phòng Văn hóa – Xã hội xã, Thủ trưởng các phòng chuyên môn, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã 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;
- Sở Nội vụ;
- TT Đảng ủy xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam xã;
- Chi nhánh Văn phòng ĐKQSD đất;
- Thuế cơ sở 3 tỉnh Gia Lai;
- Trung tâm PVHCC xã;
- Lưu: VT.

(b/c)

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đinh Công Hoàng

QUY CHẾ

Phối hợp hoạt động giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bình Dương với các cơ quan và tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính

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 việc phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bình Dương với các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, các cơ quan đơn và tổ chức, cá nhân liên quan trong thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bình Dương (viết tắt là Trung tâm).

2. Đối tượng áp dụng:

a) Quy chế này áp dụng đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng chuyên môn của xã, các cơ quan, đơn vị có liên quan đến hoạt động giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

b) Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

1. Trung tâm là đầu mối tập trung phối hợp với các cơ quan nhà nước bố trí công chức, viên chức đến Trung tâm thực hiện tiếp nhận hồ sơ; theo dõi, giám sát quá trình giải quyết và thực hiện giao, trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân có liên quan theo quy định. Trung tâm không thay mặt các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC.

2. Tập trung, thống nhất trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC đối với các thủ tục đã đăng ký và được đưa vào thực hiện tại Trung tâm. Các cơ quan không được tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngoài Trung tâm đối với các TTHC đã được đưa vào thực hiện tại Trung tâm (trừ trường hợp khác được Chủ tịch UBND xã cho chủ trương bằng văn bản).

3. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.

4. Bám sát theo chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị; nâng cao tính chủ động, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị liên quan trong phối hợp với Trung tâm PVHCC giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân kịp thời,

đúng quy định, đảm bảo bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch; thực hiện nghiêm túc trách nhiệm giải trình của từng cơ quan, đơn vị, của từng công chức, viên chức có liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC.

5. Quá trình phối hợp thực hiện giải quyết TTHC tại Trung tâm được theo dõi, giám sát, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá và công khai theo quy định pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính; đồng thời được tổng hợp, báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, chỉ đạo.

6. Đảm bảo sự tham gia của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính và người dân trong việc giám sát, đánh giá kết quả giải quyết TTHC và phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo việc thực hiện TTHC.

Điều 3. Thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

1. Danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Trung tâm thể hiện trong Quyết định công bố thủ tục hành chính của cấp có thẩm quyền, trong Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 14 Nghị định 118/2025/NĐ-CP 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;

2. Chủ tịch UBND xã thông báo danh mục TTHC, kể cả một số dịch vụ công khác được đưa vào giải quyết tại Trung tâm trên cơ sở tình hình thực tế theo từng giai đoạn và phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.

Điều 4. Chế độ làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

1. Trung tâm quản lý, điều hành công việc hàng ngày theo chế độ thủ trưởng và có trách nhiệm điều phối công việc, theo dõi, quản lý toàn bộ hoạt động thực thi công vụ, nhiệm vụ của công chức, viên chức được các cơ quan cử đến làm việc.

2. Trung tâm có mối quan hệ phối hợp với phòng chuyên môn của xã, các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc giải quyết và trả kết quả TTHC theo Quy chế này và quy định của pháp luật hiện hành về trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương và theo phân công của UBND xã.

3. Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao, chấp hành nội quy làm việc, Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm. Trường hợp đi công tác, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng hoặc có lý do vắng, phải báo cáo với Giám đốc hoặc Phó Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng cơ quan chủ quản trước 03 ngày làm việc để cơ quan chủ quản cử người thay thế (trừ trường hợp đột xuất bất khả kháng không thể báo trước).

4. Công chức, viên chức, người lao động của Trung tâm PVHCC và công chức, viên chức được các phòng chuyên môn, cơ quan cử đến làm việc tại Trung tâm được nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và các chế độ, chính sách khác (nếu có) theo quy định của pháp luật và quy định của xã; được tập huấn về chuyên

môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân trong thực hiện nhiệm vụ.

5. Lãnh đạo các phòng chuyên môn, Thủ trưởng cơ quan cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm phối hợp với Lãnh đạo Trung tâm đánh giá, nhận xét công chức, viên chức về quá trình công tác tại Trung tâm theo Quy chế này và Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm; chịu trách nhiệm về kết quả công tác của công chức, viên chức trong thời gian cử đến làm việc tại Trung tâm.

Điều 5. Thời gian làm việc

1. Trung tâm PVHCC thực hiện thời gian làm việc giờ hành chính, từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định):

- a) Buổi sáng: Từ 07 giờ đến 11 giờ.
- b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30p

2. Thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân:

- a) Buổi sáng: Từ 07 giờ đến 11 giờ.
- b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút.

Ngoài thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính nêu tại Khoản 2 Điều này, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm PVHCC thực hiện sắp xếp, phân loại, xử lý, nhập liệu hồ sơ thủ tục hành chính vào phần mềm quản lý công việc và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao.

3. Công chức, viên chức được cử đến làm việc và công chức, viên chức, người lao động thuộc Trung tâm phải tuân thủ đúng thời gian làm việc quy định tại Khoản 1, Khoản 2 Điều này. Việc chấp hành thời gian làm việc tại Trung tâm được đưa vào đánh giá, nhận xét hàng năm và thông báo cụ thể cho cơ quan chủ quản biết.

Chương II

NỘI DUNG, TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG GIỮA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VỚI CÁC CƠ QUAN VÀ TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 6. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính có quyền lựa chọn nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua các cách thức sau đây:

- a) Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết trực tiếp tại Trung tâm.
- b) Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thông qua dịch vụ bưu chính đối với những thủ tục áp dụng phương thức thực hiện qua dịch vụ bưu chính.

c) Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết trực tuyến đối với những thủ tục áp dụng phương thức thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến.

2. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm được hướng dẫn, tư vấn lập hồ sơ; tiếp nhận hồ sơ, ghi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo quy định pháp luật.

3. Được quyền từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong TTHC hoặc chưa được công khai theo quy định; phản ánh, kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền về những bất cập, bất hợp lý của thủ tục hành chính, các hành vi vi phạm của cơ quan, người có thẩm quyền, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC hoặc thực hiện khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

4. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Trung tâm; 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; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

5. Khi nhận kết quả giải quyết TTHC phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả và giấy tờ tùy thân (Giấy chứng minh nhân dân/Thẻ căn cước công dân hoặc hộ chiếu hoặc giấy tờ hợp pháp khác có dán ảnh); giấy ủy quyền đối với trường hợp không trực tiếp đi nhận, cử người khác nhận thay.

6. Phải có thái độ ứng xử lịch sự, không gây mất trật tự, giữ gìn vệ sinh chung, tuân thủ quy định về phòng, chống cháy, nổ tại Trung tâm.

7. Không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết TTHC;

b) Cản trở việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC;

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

đ) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế đối với việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

g) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Trách nhiệm các cơ quan liên quan trong phối hợp giải quyết thủ tục hành chính

1. Các phòng chuyên môn chủ động rà soát, thống kê, cập nhật, dự thảo văn bản trình Chủ tịch UBND xã quyết định thông báo danh mục TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý để làm cơ sở cho Trung tâm điều chỉnh, bổ sung kịp thời danh mục, nội dung TTHC thực hiện tại Trung tâm theo đúng quy định hiện hành; đồng thời, thực hiện một số công việc sau:

a) Phối hợp xây dựng, đề xuất điều chỉnh, bổ sung Quy trình nội bộ, Quy trình điện tử trong giải quyết TTHC, gửi cơ quan chuyên môn thẩm định, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt để làm cơ sở triển khai thực hiện; phối hợp xây dựng các quy trình nghiệp vụ liên quan khác (nếu có) nhằm đảm bảo hoạt động của Trung tâm thông suốt, an toàn, hiệu quả

b) Phối hợp lựa chọn, bổ sung, cập nhật TTHC để triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công của tỉnh theo quy định.

c) Trong mỗi ngày làm việc, phải thường xuyên thực hiện kiểm tra, cập nhật tiến độ giải quyết từng hồ sơ cụ thể ít nhất một (01) lần vào cuối buổi sáng và một (01) lần vào cuối buổi chiều trên phần mềm quản lý để theo dõi, tổ chức thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính.

d) Phân công công chức, viên chức thường trực hàng ngày tại cơ quan tiếp nhận, giao văn bản, hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thông báo cụ thể cho Trung tâm biết để liên hệ. Trường hợp công chức, viên chức đó vắng, phải phân công người khác thay và phải thông báo cho Trung tâm vào đầu giờ của ngày làm việc hoặc đầu giờ buổi làm việc.

đ) Các hồ sơ, thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Trung tâm khi chuyển đến, phải được chuyển ngay cho bộ phận chuyên môn để thẩm định, thẩm tra, trình ký; phát trả kết quả hoặc chuyển liên thông giải quyết TTHC theo đúng quy định.

e) Đối với các thủ tục hành chính thực hiện liên thông, việc luân chuyển hồ sơ giữa các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị được thực hiện ngay tại Trung tâm (nếu đủ điều kiện) hoặc thông qua dịch vụ bưu chính. Việc tiếp nhận hồ sơ luân chuyển do công chức, viên chức tại Trung tâm, của các cơ quan liên quan đến TTHC đó thực hiện.

2. Các Phòng chuyên môn, cơ quan, địa phương liên quan có trách nhiệm chủ động phối hợp giải quyết TTHC đảm bảo thời gian quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Trung tâm về nguyên nhân việc giải quyết quá hạn, kéo dài đối với TTHC được Trung tâm tiếp nhận, chuyển đến. Việc xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả cho tổ chức và cá nhân phải thực hiện đúng theo quy định tại điểm đ khoản 2 Điều 38 Nghị định 118/2025/NĐ-CP và Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm.

Điều 8. Quy trình tiếp nhận, chuyển giao, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Các phòng chuyên môn của UBND xã, cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm thực hiện theo quy định tại Điều 11, Điều 12, Điều 13 và Điều 14 của Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công và các quy định pháp luật hiện hành có liên quan.

Điều 9. Trách nhiệm của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã trong phối hợp hoạt động

1. Được thừa lệnh Chủ tịch UBND xã ký văn bản đôn đốc các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết TTHC nhằm bảo đảm việc giải quyết TTHC đúng theo Quy chế này và quy định pháp luật liên quan; báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND xã xem xét, chỉ đạo xử lý đối với các trường hợp giải quyết TTHC không đúng quy định.

2. Định kỳ hoặc đột xuất, làm việc với các phòng chuyên môn, các cơ quan, địa phương có TTHC được tiếp nhận, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và nắm bắt tình hình giải quyết TTHC.

3. Tổ chức tiếp công dân để lắng nghe kiến nghị, phản hồi của công dân về chất lượng giải quyết TTHC; phối hợp với cơ quan cử công chức, viên chức xem xét, xử lý các trường hợp sai phạm của công chức, viên chức và công khai kết quả cho người phản ánh, khiếu nại, tố cáo được biết.

4. Đánh giá, nhận xét kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lễ lới, thái độ, tác phong làm việc của công chức, viên chức tại Trung tâm và thông báo cho phòng chuyên môn, cơ quan cử công chức, viên chức biết, làm cơ sở cho đánh giá, phân loại công chức, viên chức hàng năm. Chủ động trao đổi, thống nhất với cơ quan cử công chức, viên chức thay người trong trường hợp vi phạm Quy chế hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ.

5. Lựa chọn, phối hợp làm việc với ngân hàng thương mại để thực hiện việc thu hộ phí, lệ phí giải quyết TTHC cho các cơ quan nhà nước theo hướng tập trung một đầu mối tại Trung tâm; phối hợp, ký văn bản hợp tác với doanh nghiệp bưu chính có đủ điều kiện để thực hiện nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết, chuyển phát hồ sơ TTHC theo quy định.

Điều 10. Trách nhiệm của 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 chậm trả kết quả

Tùy trường hợp cụ thể, các cơ quan, tổ chức, cá nhân phối hợp giải quyết theo quy định tại điều 20 Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm PVHCC và các quy định pháp luật hiện hành có liên quan.

Chương III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 11. Khen thưởng, kỷ luật

1. Trung tâm theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất UBND xã xét khen thưởng định kỳ (hàng năm) hoặc đột xuất cho tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình giải quyết TTHC, nếu tập thể, cá nhân của các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp, cản trở việc tổ chức thực hiện, gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu, hoặc chậm trễ trong việc thực hiện Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm, Giám đốc Trung tâm PVHCC báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND xã xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 12. Tổ chức thực hiện

1. Chánh Văn phòng HĐND và UBND, Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện Quy chế này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về kết quả thực hiện.

2. Lãnh đạo các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về kết quả thực hiện việc phối hợp với Trung tâm trong hoạt động giải quyết các TTHC theo Quy chế này.

3. Phòng Văn hoá và Xã hội có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm trong việc đảm bảo vận hành thông suốt hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin, kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin giữa các hệ thống thông tin theo quy định; phối hợp xử lý các vướng mắc, sự cố hệ thống thuộc lĩnh vực chuyên môn quản lý phát sinh tại Trung tâm.

4. Phòng Kinh tế, Đội thuế liên huyện Phù Cát - Phù Mỹ và Phòng giao dịch số 11 - Kho bạc Nhà nước khu vực XIII, Ngân hàng thương mại.. phối hợp, hướng dẫn việc tổ chức thu phí, lệ phí, thuế (kể cả hình thức thanh toán không dùng tiền mặt) tại quầy giao dịch đặt tại Trung tâm.

5. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc, có nội dung không phù hợp với quy định pháp luật hoặc có thay đổi về nội dung quy định pháp luật liên quan cần sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế Quy chế này, Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo đề xuất Chánh Văn phòng UBND xã trình Chủ tịch UBND xã để xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế cho phù hợp./.