

Số: /2025/QĐ-UBND

Ba Đình, ngày tháng 7 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế phối hợp trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ba Đình**

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

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 19 tháng 02 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 Quyết định số 04 /2025/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân xã Ba Đình về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ba Đình, thuộc Ủy ban nhân dân xã Ba Đình;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ba Đình.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ba Đình.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/7/2025.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân xã; Trưởng các phòng ban, ngành, đơn vị xã; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3 QĐ;
- Văn phòng Tỉnh (để b/c);
- TTr Đảng ủy, TTr HĐND xã (để b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Đào Ngọc Đức**

## QUY CHẾ

**Phối hợp trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Ba Đình**

(Kèm theo Quyết định số: /2025/QĐ-UBND ngày tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân xã Ba Đình)

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định phạm vi, đối tượng áp dụng, nguyên tắc, nội dung và trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (sau đây gọi là Trung tâm) với các phòng ban cấp xã, trong việc giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Trung tâm; cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm.
- Các phòng, ban, ngành có TTHC thực hiện tại Trung tâm.
- Tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

#### Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Đảm bảo việc giải quyết TTHC kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch; được quản lý tập trung, thống nhất và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết; quá trình giải quyết TTHC được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở phòng đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

2. Thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền để việc giải quyết TTHC tại Trung tâm được thuận lợi nhất, không trùng lặp, chồng chéo chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị.

3. Trung tâm là đầu mối tổ chức, phối hợp với các phòng, ban, ngành và UBND xã trong việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC cho tổ chức, cá nhân đối với các TTHC đã được Chủ tịch UBND xã phê duyệt đưa vào thực hiện tại Trung tâm.

4. Đảm bảo sự tham gia của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC 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.

## **Chương II**

### **NỘI DUNG, TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP**

#### **Điều 4. Nội dung phối hợp**

1. Tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC.
2. Quản lý công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.
3. Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức trong việc giải quyết TTHC.
4. Thu phí, lệ phí.
5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết TTHC.

#### **Điều 5. Phối hợp trong việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC**

1. Đối với Trung tâm
  - a) Công khai kịp thời, đầy đủ bằng phương tiện điện tử hoặc văn bản danh mục, nội dung TTHC được phê duyệt thực hiện tại Trung tâm; đồng thời hỗ trợ tổ chức, cá nhân gặp khó khăn trong việc tiếp cận thông tin công khai trên phương tiện điện tử.
  - b) Kịp thời thiết lập quy trình điện tử giải quyết TTHC của các phòng, ban, ngành trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của xã theo quy định.
  - c) Hướng dẫn cán bộ thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, các TTHC thực hiện theo làn xanh theo quy định.
  - d) Bàn giao hồ sơ tiếp nhận TTHC cho các phòng, ban, ngành và nhận lại kết quả giải quyết TTHC do các phòng, ban, ngành chuyển đến để trả tập trung cho tổ chức, cá nhân theo quy định.
  - đ) Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả của các phòng, ban, ngành hoặc có ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã, Trung tâm thực hiện việc điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của xã, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).
  - e) Trường hợp phát hiện việc giải quyết hồ sơ của các phòng, ban, ngành mà kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng hoặc chậm trả kết quả, Trung tâm kịp thời phản ánh, thông tin đến Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ để khắc phục, xử lý theo quy định; Trường hợp phát hiện kết quả hồ sơ 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 đình chỉ, 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 đình chỉ theo quy định của pháp luật.

g) Tạo lập tài khoản Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của xã cho cán bộ tham gia giải quyết TTHC của các phòng, ban, ngành.

h) Phối hợp với cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ đôn đốc các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình giải quyết hồ sơ được lấy ý kiến theo thời hạn quy định nhưng chưa có văn bản trả lời, dẫn đến chậm trễ trong việc giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

## 2. Đối với các phòng, ban, ngành

a) Xây dựng, phê duyệt, cung cấp kịp thời cho Trung tâm về quy trình nội bộ giải quyết TTHC theo các Quyết định công bố danh mục TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh, xã. Chủ động xây dựng nội dung, quy trình giải quyết các TTHC được sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ bằng các văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành và đã có hiệu lực nhưng chưa được các Bộ, ngành công bố TTHC, gửi Trung tâm để kịp thời giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân theo đúng quy định hiện hành.

b) Bố trí cán bộ chuyên hồ sơ và kết quả từ Trung tâm về cơ quan giải quyết và ngược lại; thông báo bằng văn bản cho Trung tâm về danh sách cán bộ được cử để nhận chuyển hồ sơ và danh sách cán bộ đầu mối quản lý Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của xã tại UBND xã.

c) Thực hiện việc giải quyết và chuyển trả kết quả giải quyết TTHC về Trung tâm đối với các TTHC thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính, TTHC thực hiện làn xanh đối với các TTHC thực hiện tại Trung tâm theo quy định.

d) Quá trình giải quyết hồ sơ TTHC, các phòng, ban, ngành chủ động thông báo bằng văn bản với Trung tâm đối với các trường hợp:

- Đối với TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, trường hợp sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết TTHC trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của xã. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC trả lại hồ sơ cho Trung tâm kèm theo thông báo bằng văn bản trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của xã. Văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi 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. Sau 15 ngày kể từ khi thông báo hoặc theo thời hạn quy định của pháp luật chuyên ngành, nếu tổ chức, cá nhân không hoàn thành việc hoàn thiện hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện đóng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của xã.

- Đối với hồ sơ dự kiến quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, 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 đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

đ) Đối với hồ sơ TTHC giải quyết trong ngày thì các phòng, ban, ngành chuyển kết quả về Trung tâm trước 15 giờ 30 phút cùng ngày.

e) 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.

## **Điều 6. Phối hợp trong quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm**

### **1. Đối với Trung tâm**

a) Thống nhất với các phòng, ban, ngành về số lượng, danh sách cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.

b) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được cử đến làm việc tại Trung tâm và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công phòng, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

c) Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức xem xét, xử lý hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức được biết.

d) Đề nghị người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức đến Trung tâm để kịp thời tăng, giảm cán bộ, công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

đ) Bố trí cán bộ trực tiếp tiếp nhận hồ sơ của các cơ quan, đơn vị có số lượng hồ sơ có tần suất giao dịch ít (nếu được các cơ quan, đơn vị ủy quyền).

### **2. Đối với các phòng, ban, ngành**

a) Lập, gửi Trung tâm danh sách cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm (bao gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian cử).

b) Thông báo bằng văn bản cho Trung tâm trước khi cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm nghỉ phép, nghỉ chế độ, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng hoặc nghỉ đột xuất.

Trường hợp Trung tâm có ý kiến về cán bộ, công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ, vi phạm kỷ luật hoặc có mức độ hài lòng thấp thì các phòng, ban, ngành phải cử ngay cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế.

### **Điều 7. Phối hợp tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Trung tâm**

1. Trung tâm phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

2. Các phòng, ban, ngành tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC theo từng lĩnh vực, chuyên ngành của cơ quan, đơn vị mình và công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC theo ngành, lĩnh vực của cấp xã.

### **Điều 8. Phối hợp trong việc thu phí, lệ phí**

1. Đối với Trung tâm

a) Thực hiện việc thu phí, lệ phí theo đúng quy định.

b) Định kỳ trước ngày mùng 25 hàng tháng, Trung tâm tổng hợp, thông báo tình hình thu phí, lệ phí và chuyển toàn bộ kinh phí (biên lai) từ việc thu phí, lệ phí (tháng trước) về cho các phòng, ban, ngành theo quy định.

2. Đối với các phòng, ban, ngành

a) Thông báo kịp thời cho Trung tâm về mức phí, lệ phí được sửa đổi, bổ sung theo quy định.

b) Đối với việc thu phí, lệ phí của các TTHC được thu theo quy định, các phòng, ban, ngành thông báo bằng văn bản về mức thu phí, lệ phí và gửi kèm theo kết quả giải quyết TTHC về Trung tâm. Có bảng niêm yết thu phí, lệ phí trực tuyến và trực tiếp tại trung tâm phục vụ hành chính công của xã. Áp dụng mức thu và mức miễn giảm theo Nghị Quyết số 28/2024/ NQ – HĐND ngày 10/7/2024 và Nghị quyết số 12/ 2025 / NQ – HĐND ngày 24/ 6/ 2025 của Hội đồng nhân dân tỉnh Thanh Hóa.

c) Quyết toán các khoản phí, lệ phí với các cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

## **Điều 9. Phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết TTHC**

### **1. Đối với Trung tâm**

a) Tiếp nhận và xem xét, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

b) Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết, Trung tâm xem xét, xử lý; căn cứ kết quả giải quyết, có văn bản trả lời tổ chức, cá nhân và báo cáo Chánh Văn phòng UBND, Chủ tịch UBND, đồng thời gửi các phòng, ban, ngành có liên quan được biết.

### **2. Đối với các phòng, ban, ngành**

a) Đối với các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân do Trung tâm chuyển đến; hoặc tổ chức, cá nhân gửi tới các phòng, ban, ngành (không qua Trung tâm), các phòng, ban, ngành có trách nhiệm xem xét, xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định. Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết, các phòng, ban, ngành xem xét, xử lý; căn cứ kết quả giải quyết, có văn bản trả lời tổ chức, cá nhân và báo cáo Chủ tịch UBND, đồng thời thông báo cho Trung tâm để theo dõi, tổng hợp.

b) Đối với các trường hợp yêu cầu phải giải thích, trả lời trực tiếp về kiến nghị giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân; khi nhận được thông báo của Trung tâm (qua điện thoại), các phòng, ban, ngành có trách nhiệm cử cán bộ, công chức đến ngay Trung tâm để cùng phối hợp giải quyết.

## **Chương III**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 10. Chế độ thông tin**

1. Trung tâm và các phòng, ban, ngành; UBND xã thường xuyên trao đổi thông tin về hoạt động giải quyết TTHC tại Trung tâm (việc trao đổi thông tin có thể bằng hình thức trực tiếp hoặc bằng văn bản, thư điện tử, fax,...).

2. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm làm việc với phòng, ban, ngành để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC tại Trung tâm.

3. Định kỳ hàng năm (hoặc đột xuất) Văn phòng UBND tổ chức họp giao ban với Trung tâm, các phòng, ban, ngành và UBND xã để trao đổi, đánh giá kết quả thực hiện Quy chế này.

#### **Điều 11. Khen thưởng và kỷ luật**

1. Trung tâm thường xuyên theo dõi, tổng hợp báo cáo, đề xuất UBND, Chủ tịch UBND xét khen thưởng định kỳ (hàng năm) hoặc đột xuất cho các 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 thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp, cản trở việc tổ chức thực hiện, gây khó khăn, phiền hà, sách

nhiều, hoặc chậm trễ trong việc thực hiện Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm, Trung tâm phối hợp với cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức tham mưu trình cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định.

## **Điều 12. Trách nhiệm thi hành**

1. Trung tâm phối hợp với các phòng, ban, ngành; UBND xã tổ chức triển khai thực hiện quy chế này.

2. Thủ trưởng các phòng, ban, ngành và các cơ quan có liên quan có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm thực hiện các nội dung quy định trong Quy chế này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND trong việc phối hợp giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình.

3. Chánh Văn phòng UBND có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra việc tổ chức thực hiện Quy chế này, báo cáo UBND và Chủ tịch UBND về kết quả thực hiện.

4. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh hoặc phát hiện những quy định chưa phù hợp, các đơn vị kịp thời đề xuất, báo cáo UBND (qua Trung tâm) để điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.