

Số: /QĐ-UBND

Bắc Kạn, ngày tháng 8 năm 2025

### QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp giữa Trung tâm phục vụ hành chính công với các phòng chuyên môn thuộc UBND phường Bắc Kạn và các cơ quan, đơn vị có liên quan**

### CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC KẠN

*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 Thủ tướng 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 quyết số 14/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của Hội đồng nhân dân phường Bắc Kạn về việc thành lập các cơ quan chuyên môn và Trung tâm phục vụ hành chính công thuộc Ủy ban nhân dân phường Bắc Kạn;*

*Căn cứ Quyết định số 49/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban nhân dân phường Bắc Kạn về việc Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bắc Kạn;*

*Căn cứ Quyết định số 99/QĐ-UBND ngày 10/7/2025 của Ủy ban nhân dân phường Bắc Kạn về việc ban hành Quy chế tổ chức hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công phường Bắc Kạn;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bắc Kạn.*

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công với các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường Bắc Kạn và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính; kiểm soát thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bắc Kạn.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; Thủ trưởng các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

#### Nơi nhận:

- Như Điều 3 (t/h);
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;
- Các sở, ban, ngành; cơ quan ngành dọc trên địa bàn tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy, HĐND phường;
- Chủ tịch và các PCT UBND phường;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

### CHỦ TỊCH

**Đình Huy Hoàng**

## QUY CHẾ

**Phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công với các phòng chuyên môn thuộc UBND phường Bắc Kạn và các cơ quan, đơn vị có liên quan**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /8/2025  
của Chủ tịch UBND phường Bắc Kạn)

### 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 về nguyên tắc, hình thức, nội dung và trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bắc Kạn với các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân (UBND) phường Bắc Kạn và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); kiểm soát TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bắc Kạn (*sau đây gọi tắt là Trung tâm*).

##### 2. Đối tượng áp dụng

- a) Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bắc Kạn;
- b) Phòng chuyên môn thuộc UBND phường Bắc Kạn (*sau đây gọi tắt là phòng chuyên môn*) có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết TTHC tại Trung tâm;
- c) Các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cơ quan trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương (*sau đây gọi tắt là cơ quan, đơn vị*);
- d) UBND các xã, phường trên địa bàn tỉnh;
- e) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng dịch vụ, nhân viên theo hợp đồng lao động được ký kết theo quy định của pháp luật;
- g) Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC;
- h) Tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC theo quy định của pháp luật.

#### Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

1. Tuân thủ các quy định tại Quy chế này và các văn bản pháp luật khác có liên quan.
2. Việc phối hợp phải đảm bảo Trung tâm làm đầu mối chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị trong việc công khai, hướng dẫn tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho tổ chức và cá nhân. Các phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị không được tiếp nhận hồ sơ TTHC tại cơ quan, đơn vị mình đối với các thủ tục đã quy định tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm.
3. Việc phối hợp phải chủ động, thường xuyên, chặt chẽ, đảm bảo giải quyết công việc nhanh chóng, đúng quy định, không làm phát sinh TTHC, không gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC. Nâng cao chất lượng, hiệu quả, tính khách

quan, thống nhất, đồng bộ với phương châm: “Công khai - Minh bạch - Trách nhiệm - Đúng luật”. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo, đánh giá kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm và kết quả thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động.

4. Các phòng chuyên môn và các cơ quan đơn vị thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Phân định rõ trách nhiệm của phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị và Trung tâm, tránh đùn đẩy trách nhiệm giữa các cơ quan, đơn vị và cá nhân trong giải quyết TTHC.

5. Việc cung cấp, trao đổi thông tin phải đảm bảo đầy đủ, chính xác, kịp thời khi Trung tâm có đề nghị phối hợp đối với những nội dung có liên quan; việc cung cấp, quản lý, sử dụng thông tin được thực hiện theo đúng trình tự, thủ tục quy định.

6. Tăng cường trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương hành chính trong phục vụ Nhân dân, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội và phòng chống tham nhũng.

### **Điều 3. Hình thức phối hợp**

Tùy theo nội dung công việc cần phối hợp, cơ quan chủ trì quyết định áp dụng một trong các hình thức phối hợp sau đây:

1. Cung cấp thông tin bằng văn bản theo yêu cầu của cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp. Trong trường hợp cần thiết, Trung tâm và các cơ quan liên quan trao đổi thông tin qua thư điện tử.

2. Tổ chức họp để trao đổi và đi đến thống nhất đối với những vướng mắc phát sinh trong quá trình giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

3. Lồng ghép nội dung vào báo cáo định kỳ về kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử trên địa bàn phường Bắc Kạn.

## **Chương II NỘI DUNG PHỐI HỢP**

**Điều 4. Phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm**

1. Hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ TTHC.

a) Trung tâm là đầu mối thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ TTHC.

b) Việc hướng dẫn và tiếp nhận được quy định tại Điều 16 và Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Chuyển hồ sơ cho cơ quan chuyên môn giải quyết TTHC.

a) Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận tại Trung tâm chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại

Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Nhiệm vụ luân chuyển hồ sơ giấy tiếp nhận từ Trung tâm đến các phòng chuyên môn và cơ quan, đơn vị xử lý hoặc nhận kết quả bằng văn bản giấy từ các phòng chuyên môn và cơ quan, đơn vị về Trung tâm (nếu có): 02 lần/ngày làm việc.

- Lần 1: lúc 11 giờ;

- Lần 2: lúc 16 giờ.

Đối với một số hồ sơ có quy trình 03 bước xử lý, các phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị cần thực hiện luân chuyển ngay khi tiếp nhận đầy đủ hồ sơ và hồ sơ hợp lệ.

c) Khi chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết bằng bản giấy từ Trung tâm đến các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị và ngược lại: Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và tiếp nhận kết quả giải quyết phải kiểm tra số lượng hồ sơ, kết quả giải quyết, tính chính xác và ký vào Phiếu kiểm soát TTHC.

### 3. Giải quyết hồ sơ

a) Thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Sau khi nhận đầy đủ hồ sơ điện tử được tiếp nhận tại Trung tâm chuyển đến, các phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị ưu tiên thực hiện giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo thẩm quyền, không chờ hồ sơ giấy, chịu trách nhiệm trước pháp luật, Chủ tịch UBND phường và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị về kết quả giải quyết TTHC.

c) Quy trình giải quyết TTHC được theo dõi, giám sát từng cán bộ, công chức, viên chức ở các bước thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

d) 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 kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi về Trung tâm để trả lời 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.

e) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cơ quan giải quyết TTHC thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ gửi về Trung tâm trả lời cho tổ chức, cá nhân. Thông báo được nhập vào Mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

g) Đối với hồ sơ dự kiến quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, các phòng chuyên môn, 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 xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Trung tâm điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại.

#### 4. Trả kết quả

a) Sau khi đã hoàn tất việc giải quyết TTHC, các phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm trả kết quả điện tử qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, đồng thời bàn giao kết quả giải quyết TTHC về Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

b) Cán bộ, công chức, viên chức được phân công tại Trung tâm thực hiện trả kết quả trực tiếp cho tổ chức, cá nhân hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc trực tuyến (theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân). Trường hợp hồ sơ đã giải quyết xong trước thời hạn thì cán bộ, công chức, viên chức trả kết quả chủ động liên hệ với tổ chức, cá nhân để nhận kết quả sớm. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định.

#### 5. Thu phí, lệ phí

a) Các phòng chuyên môn và cơ quan, đơn vị cung cấp đầy đủ, chính xác các khoản phí, lệ phí đối với các TTHC của cơ quan, đơn vị để Trung tâm thực hiện niêm yết công khai và phối hợp với Trung tâm dịch vụ tổng hợp phường công khai trên Trang thông tin điện tử phường; tổ chức thu phí, lệ phí theo quy định hoặc ủy quyền thu hộ phí, lệ phí các TTHC và chịu trách nhiệm quyết toán các khoản thu phí, lệ phí TTHC theo quy định.

b) Việc thu phí, lệ phí thực hiện theo Quy định hiện hành của Nhà nước và của HĐND, UBND tỉnh Thái Nguyên.

c) Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng của tháng, số tiền thu phí, lệ phí từ việc giải quyết TTHC tại Trung tâm được Ngân hàng nhận ủy thác chuyển vào tài khoản của Kho bạc Nhà nước và các cơ quan, đơn vị theo quy định. Trước ngày 10 hằng tháng, Ngân hàng được ủy thác có trách nhiệm cung cấp các giấy tờ có liên quan đến việc thu phí, lệ phí để đối chiếu, thống nhất với phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị.

6. Giải quyết TTHC đối với phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị đang sử dụng phần mềm do Bộ, ngành Trung ương cung cấp:

Các phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị đã và đang sử dụng phần mềm giải quyết TTHC chuyên ngành của Bộ, ngành Trung ương thì vẫn tiếp tục tiếp nhận

và giải quyết hồ sơ trên phần mềm do Bộ, ngành cung cấp. Các nội dung khác vẫn phải đảm bảo thực hiện theo quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm nêu tại khoản 1, 2, 3, 4, 5 Điều này.

**Điều 5. Phối hợp trong quản lý cán bộ, công chức, viên chức được các phòng chuyên môn và các cơ quan đơn vị có người được cử đến làm việc tại Trung tâm (nếu có)**

1. Các phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm cử cán bộ, công chức, viên chức và người lao động đến làm việc tại Trung tâm (bao gồm nhân sự chính thức và nhân sự dự phòng để thay thế khi nhân sự chính có việc đột xuất), gửi cho Trung tâm tổng hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường phê duyệt.

2. Trong trường hợp nhân sự chính thức vắng mặt, các phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị phải có trách nhiệm cử nhân sự có tên trong danh sách dự phòng đến làm việc tại Trung tâm, để đảm bảo không làm gián đoạn hoạt động của Trung tâm.

3. Trung tâm trực tiếp theo dõi, đánh giá, nhận xét việc thực thi nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, viên chức thuộc các các phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm dựa trên 03 cơ sở:

a) Thứ nhất: Kết quả giải quyết TTHC.

b) Thứ hai: Theo dõi của Trung tâm về phản ánh, khiếu nại và kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

c) Thứ ba: Bản tự đánh giá của cán bộ, công chức, viên chức với các nội dung: thực hiện nội quy, quy chế làm việc của Trung tâm; đạo đức, văn hóa giao tiếp; kết quả thực hiện việc giải quyết TTHC; phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

Kết quả nhận xét, đánh giá của Trung tâm là cơ sở để các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị xem xét thực hiện các quy định về quản lý, sử dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức.

4. Trung tâm có quyền đề xuất bằng văn bản với các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị về việc thay thế, xử lý đối với cán bộ, công chức, viên chức vi phạm quy chế làm việc, quy trình giải quyết hoặc văn hóa giao tiếp không đáp ứng được yêu cầu giải quyết TTHC thực hiện tại Trung tâm.

**Điều 6. Phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo**

1. Trung tâm có trách nhiệm công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ hộp thư điện tử, phần mềm đánh giá... để tổ chức, cá nhân có thể dễ dàng phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo những vấn đề vướng mắc, bức xúc khi thực hiện TTHC tại Trung tâm.

2. Sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân, Trung tâm có trách nhiệm xem xét, xử lý hoặc chuyển cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo nguyên tắc:

a) Nếu nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến hoạt động điều phối của Trung tâm thì Trung tâm trực tiếp có văn bản trả lời cho tổ chức, cá nhân và báo cáo Chủ tịch UBND phường kết quả xử lý.

b) Nếu nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến nghiệp vụ chuyên môn của các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị như việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ thì Trung tâm sẽ chuyển cho các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị xử lý. Sau khi xử lý, các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị có văn bản trả lời cho tổ chức, cá nhân và gửi 01 bản đến Trung tâm để theo dõi, tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND phường.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, Trung tâm chịu trách nhiệm tổng hợp, nghiên cứu, đề xuất phương án, tham mưu báo cáo Chủ tịch UBND phường và các cơ quan có liên quan để xem xét, giải quyết theo quy định pháp luật.

### **Điều 7. Phối hợp trong xử lý một số vướng mắc phát sinh khi giải quyết thủ tục hành chính**

1. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu thủ tục còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì Trung tâm phải trao đổi ngay với các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị để thống nhất trước khi nhận hồ sơ hoặc hướng dẫn chi tiết khác.

2. Trường hợp các TTHC tiếp nhận có tính chất phức tạp, cần có sự phối hợp tham gia của nhiều cơ quan, đơn vị để hoàn thiện hồ sơ hợp lệ thì Trung tâm chủ trì đề xuất các cơ quan có liên quan hợp để thống nhất về phương án giải quyết.

3. 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 liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả và chịu mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ.

## **Chương III TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN**

### **Điều 8. Trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công**

#### **1. Niêm yết công khai thủ tục hành chính**

Công khai đầy đủ, kịp thời tại trụ sở Trung tâm và phối hợp với Trung tâm dịch vụ tổng hợp phường đăng công khai trên Trang thông tin điện tử phường. Các nội dung TTHC được công khai thông tin theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC. Việc niêm yết phải đảm bảo chính xác, rõ ràng, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tiếp cận tìm hiểu và thực hiện TTHC.

#### **2. Đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị cho hoạt động của Trung tâm**

a) Trung tâm bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, bố trí khu vực cung cấp thông tin TTHC, khu vực đặt các trang thiết bị điện tử cho tổ chức, cá nhân sử dụng như: máy tra cứu thông tin, tình trạng giải quyết hồ sơ; máy lấy số xếp hàng tự động; cũng như cung cấp các dịch vụ cần thiết khác như:

phô tô, scan, in ấn tài liệu....

b) Chỗ ngồi làm việc của cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm được bố trí khoa học. Trung tâm đảm bảo cung cấp đầy đủ trang thiết bị, văn phòng phẩm cho cán bộ, công chức của Trung tâm. Cơ quan, đơn vị tự cung cấp đầy đủ, kịp thời trang thiết bị, văn phòng phẩm và các điều kiện làm việc cần thiết cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc tại Trung tâm.

c) Trung tâm phối hợp với các cơ quan liên quan, nghiên cứu đề xuất Chủ tịch UBND phường nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng thiết bị công nghệ thông tin tại Trung tâm, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thực thi nhiệm vụ cũng như tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

### 3. Ứng dụng công nghệ thông tin tại Trung tâm

a) Phối hợp với cơ quan, đơn vị có có liên quan nhanh chóng xử lý hoặc báo cáo nhanh cho cơ quan, đơn vị khi xảy ra sự cố có liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, đảm bảo công việc giải quyết TTHC tại Trung tâm không bị gián đoạn.

b) Nâng cấp, phát triển các phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin tại Trung tâm ngày càng hoàn thiện, tiện ích hơn, mang lại chất lượng, hiệu quả giải quyết công việc cao hơn.

c) Phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh và cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống chuyên ngành với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

### 4. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến Trung tâm

Trung tâm bố trí nhân sự hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thao tác lấy số tự động, tra cứu thông tin, hướng dẫn vị trí các quầy tiếp nhận hồ sơ, đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến ... để tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC tại Trung tâm.

5. Chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị trong việc tổ chức nhận hồ sơ, trả kết quả và kiểm soát TTHC.

a) Tổ chức quản lý việc tiếp nhận hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân; thực hiện số hóa hồ sơ, chuyển phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

b) Trung tâm thường xuyên rà soát, cập nhật kịp thời các quy định mới, các quy định được điều chỉnh, bổ sung về TTHC để niêm yết tại Trung tâm và phối hợp với Trung tâm dịch vụ tổng hợp phường cập nhật trên Trang thông tin điện tử phường.

c) Thực hiện các chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao tại Quyết định số 49/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND phường Bắc Kạn về việc Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bắc Kạn.

### 6. Giám sát, đôn đốc tiến độ giải quyết TTHC.

a) Trung tâm chủ trì theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị liên quan theo đúng quy trình được phê duyệt; yêu cầu cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý các hồ sơ đến hoặc quá hạn giải quyết.

b) Kịp thời báo cáo tình hình, đề xuất giải pháp thực hiện để đảm bảo trình tự, tiến độ thực hiện TTHC theo quy định.

#### 7. Thực hiện chế độ, chính sách

a) Trung tâm tham mưu cho UBND phường ban hành văn bản cử cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tham gia đầy đủ các hội nghị tập huấn, bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử,... do cơ quan cấp trên tổ chức.

b) Thường xuyên theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất Chủ tịch UBND phường khen thưởng định kỳ hoặc đột xuất cho các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong thực thi nhiệm vụ tại Trung tâm.

### **Điều 9. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị**

#### 1. Đối với việc giải quyết TTHC

a) Lãnh đạo các phòng chuyên môn chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan đến việc giải quyết TTHC tự chịu trách nhiệm về kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình.

b) Cán bộ, công chức, viên chức của các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị được cử đến làm việc tại Trung tâm phải đúng tiêu chuẩn theo quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm phải có khả năng xem xét, kiểm tra, phân loại hồ sơ hoặc hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ và thực hiện TTHC theo đúng quy định pháp luật theo nguyên tắc hướng dẫn đầy đủ 01 lần đối với mỗi thủ tục. Nghiêm cấm tự ý yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung các hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định đối với TTHC đã được phê duyệt và niêm yết.

c) Theo dõi, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện tiếp nhận, xử lý, trả kết quả TTHC theo đúng quy định của pháp luật và quy trình giải quyết tại Trung tâm đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt.

d) Các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị thường xuyên theo dõi, kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm; kịp thời phát hiện, phản ánh những quy định không phù hợp, khó khăn, vướng mắc trong việc giải quyết TTHC để kịp thời điều chỉnh hoặc đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét, điều chỉnh và có giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách.

e) Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ giải quyết TTHC,

phải thường xuyên thực hiện kiểm tra, cập nhật tiến độ giải quyết từng hồ sơ cụ thể trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

g) Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường thường xuyên theo dõi, giám sát, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ giải quyết TTHC xử lý các hồ sơ đến hoặc quá hạn giải quyết và thực hiện giải trình nội dung hồ sơ giải quyết quá hạn (nếu có) gửi về Trung tâm phục vụ hành chính công phường để tổng hợp, báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

h) Chủ động thực hiện rà soát đơn giản hóa TTHC hoặc kiến nghị, đề xuất cấp có thẩm quyền quyết định sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ các TTHC không còn phù hợp.

i) Phối hợp xây dựng quy trình giải quyết TTHC đảm bảo phù hợp, thống nhất và hiệu quả.

## 2. Trách nhiệm trong công tác thu phí

a) Các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm thông báo, cập nhật mức phí, lệ phí của các TTHC được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm bằng văn bản để Trung tâm kịp thời niêm yết và thực hiện thu phí, lệ phí theo quy định.

b) Chịu trách nhiệm tổng kết, đối chiếu thống nhất với ngân hàng các khoản phí, lệ phí phát sinh trong tháng của đơn vị.

3. Bố trí, quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.

a) Thực hiện cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm để hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả TTHC thuộc phạm vi giải quyết của đơn vị và chịu trách nhiệm toàn bộ quá trình giải quyết, kết quả giải quyết TTHC thuộc phạm vi trách nhiệm của mình từ khi cán bộ, công chức, viên chức đó đến làm việc tại Trung tâm.

b) Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm nhưng qua theo dõi, đánh giá của Trung tâm không hoàn thành nhiệm vụ hoặc nhận được kết quả đánh giá mức độ hài lòng thấp, thì Lãnh đạo các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phải kịp thời cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế để đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ được giao.

c) Có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Trung tâm trước khi cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm nghỉ phép, nghỉ chế độ, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định, đồng thời cử cán bộ, công chức, viên chức dự phòng thay thế đảm bảo không làm gián đoạn việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

d) Chủ trì đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức hàng năm trên cơ sở thông báo đánh giá nhận xét của Giám đốc Trung tâm đối với cán bộ, công chức, viên chức thực hiện TTHC, lề lối, thái độ làm việc trong thời gian làm việc tại Trung tâm theo đúng Quy chế này, nội quy làm việc và các quy định pháp luật khác có liên quan.

e) Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động được cử đến làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm nhận bàn giao công việc, tài sản, trang thiết bị, cơ sở vật chất

tại Trung tâm và có trách nhiệm bảo quản, quản lý sử dụng có hiệu quả trong thời gian thực hiện nhiệm vụ được giao.

#### **Điều 10. Trách nhiệm của phòng Văn hoá - Xã hội**

1. Phối hợp với Trung tâm và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong tham mưu đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Phối hợp xử lý và báo cáo nhanh cho các cơ quan, đơn vị khi xảy ra sự cố có liên quan Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

### **Chương V ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 11. Trách nhiệm thi hành**

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế đúng theo quy định.

2. Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công; Lãnh đạo các phòng chuyên môn chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường trong việc phối hợp giải quyết TTHC tại Trung tâm; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm về kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình.

3. Trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật dẫn chiếu tại Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì thực hiện theo văn bản mới ban hành.

4. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn vướng mắc hoặc phát hiện những quy định chưa phù hợp, đề nghị phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bắc Kạn để tổng hợp, báo cáo UBND phường xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

UBND PHƯỜNG BẮC KẠN  
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HCC

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

Số: /TTPVHCC

Bắc Kạn, ngày tháng năm 20...

## GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

Trung tâm Phục vụ hành chính công .....

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:.....ngày

Thời gian nhận hồ sơ: ....giờ.... phút, ngày ... tháng ...năm....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:... giờ.... phút, ngày....tháng....năm....

Đăng ký nhận kết quả tại:.....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyển số:..... Số thứ tự.....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là  
biểu mẫu điện tử)

### Ghi chú:

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa;

- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

UBND PHƯỜNG BẮC KẠN  
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HCC

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

Số: /HDHS

Bắc Kạn, ngày tháng năm 20...

### PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email: .....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

Lý do: .....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với .....

..... số điện thoại ..... để được hướng dẫn./.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

*(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là biểu  
mẫu điện tử)*

UBND PHƯỜNG BẮC KẠN  
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HCC

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

Số: /TTPVHCC

Bắc Kạn, ngày tháng năm 20...

### PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bắc Kạn

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Qua xem xét, Trung tâm Phục vụ hành chính công thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....  
.....  
.....  
.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.<sup>1</sup>

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

<sup>1</sup> **Ghi chú:** Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Phiếu được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên được lưu tại

UBND PHƯỜNG BẮC KẠN  
PHÒNG .....

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

Số: /PXL-.....

Bắc Kạn, ngày tháng năm 20...

### **PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ**

Kính gửi: .....

Ngày ... tháng ... năm ....., (*tên cơ quan, đơn vị*) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (*tên thủ tục hành chính*) của Ông/Bà/Tổ chức); mã số: .....

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: ..... giờ..., ngày....tháng...năm...

Tuy nhiên đến nay, (*tên cơ quan, đơn vị*) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:...

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(*tên cơ quan, đơn vị*) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày ..... tháng ... năm .....

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**  
(*Ký và ghi rõ họ tên*)

Số: /TTPVHCC

Bắc Kạn, ngày tháng năm 20...

### PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ sơ: .....

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ: .....

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ: .....

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ	
1. Giao: Trung tâm Phục vụ hành chính công 2. Nhận: .....	... giờ ... phút, ngày ... tháng ... năm ....				
	Người giao	Người nhận			
1. Giao: .....	... .. giờ ... phút, ngày ... tháng ... năm....				
	Người giao	Người nhận			
2. Nhận: .....	... giờ ... phút, ngày ... tháng ... năm....				
	Người giao	Người nhận			
.....	.....				
.....	.....				
1. Giao: .....	... giờ ... phút, ngày ... tháng ... năm....				
	Người giao	Người nhận			
2. Nhận: Trung tâm Phục vụ hành chính công					

**Ghi chú:**

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.
- Trường hợp Hệ thống thông tin một cửa điện tử chưa vận hành, người giao và người nhận phải ký và ghi rõ họ tên. Khi Hệ thống thông tin một cửa điện tử đã vận hành, việc lưu vết được thực hiện tự động và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử.