ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BÀN THẠCH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số:1508/QĐ-UBND	*Bàn Thạch, ngày 07 tháng 8 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bàn Thạch

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BÀN THẠCH

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

Căn cứ Nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về Kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm và Cổng Dịch vụ công Quốc gia;

Căn cứ Nghị định số 309/2026/NĐ-CP ngày 05 tháng 8 năm 2026 của Chính phủ về việc Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2026 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, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP;

Xét đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công và Trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND phường.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bàn Thạch.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; Công an phường; Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Thường trực Đảng ủy ;
- UBMTQVN phường;
- Thường trực HĐND-UBND;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Dương Văn Tuấn

QUY CHẾ
Phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Phường Bàn Thạch

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1508 /QĐ-UBND ngày 07 / 8 /2026 của Ủy ban nhân dân phường Bàn Thạch)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tại phường Bàn Thạch (sau đây viết tắt là Trung tâm) với các phòng chuyên môn có liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1.Trung tâm và các phòng chuyên môn có thủ tục hành chính giải quyết tại Trung tâm.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc, thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

3. Công an phường; Các phòng chuyên môn, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Điều 3. Nguyên tắc chung

1. 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 phòng chuyên môn có thẩm quyền.

2. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.

3. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Trung tâm là địa điểm duy nhất tiếp nhận thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường; các phòng chuyên môn có liên quan không được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC tại cơ quan đối với các TTHC đã quy định tiếp nhận tại Trung tâm. Trong thời gian trụ sở Trung tâm chưa cùng chung trụ sở UBND Phường thì các hồ sơ giải quyết trong ngày, như chứng thực, xác nhận lý lịch…thì các phòng chuyên môn của phường trực tiếp tiếp nhận và trả kết quả cho công dân, tổ chức.

4. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

6. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên của Trung tâm phải có thái độ thân thiện, hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân.

7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các thỏa thuận, điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

Điều 4. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm

1. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại trụ sở Bộ phận Một cửa và tại cơ quan có thẩm quyền giải quyết không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

c) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính;

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu, dữ liệu cá nhân và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

đ) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ, nộp các chi phí ngoài quy định của pháp luật;

e) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận Một cửa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

g) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

h) Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;

i) Yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc tài liệu đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa;

k) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính;

b) Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

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 cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

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

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

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

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ, tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cản trở quá trình thực hiện, giải quyết thủ tục hành chính;

b) Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính;

c) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu, dữ liệu cá nhân và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

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

Chương II
TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP

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

1. Đối với việc giải quyết thủ tục hành chính

a) Thực hiện niêm yết, công khai đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm.

Các nội dung công khai thông tin gồm: Tên thủ tục hành chính; trình tự, cách thức thực hiện; thành phần, số lượng hồ sơ; thời hạn giải quyết; đối tượng thực hiện; phí, lệ phí (nếu có); mẫu đơn, tờ khai (nếu có); các điều kiện thực hiện; căn cứ pháp lý; kết quả thực hiện; các lĩnh vực thủ tục hành chính và cơ quan đơn vị chịu trách nhiệm giải quyết; danh sách công chức, viên chức, nhân viên phụ trách thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực làm việc tại Trung tâm và các nội dung khác theo quy định.

Việc niêm yết thủ tục hành chính phải bảo đảm chính xác, rõ ràng, công khai, dễ khai thác, tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân tiếp cận tìm hiểu và thực hiện thủ tục hành chính, đồng thời là cơ sở để tổ chức, cá nhân thực hiện quyền giám sát quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức và phòng, ban, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

b) Chịu trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính đối với các thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Bàn Thạch quyết định công bố tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm. Đối với các thủ tục hành chính không tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm thì Trung tâm có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giải quyết tại các cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

c) Tiếp nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính do các phòng chuyên môn chuyển đến Bộ phận trả kết quả tập trung tại Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định sau khi đã nộp phí, lệ phí (nếu có).

d) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính tiếp nhận, giải quyết tại Trung tâm xây dựng, sửa đổi, bổ sung các quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm đảm bảo chính xác, nhanh chóng, khoa học, thuận tiện.

đ) Theo dõi, giám sát, đôn đốc các phòng chuyên môn liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền cung cấp thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho phòng chuyên môn; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý hồ sơ đến hạn hoặc quá hạn giải quyết; chủ động, kịp thời báo cáo tình hình, đề xuất giải pháp giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo trình tự, tiến độ, thời hạn theo quy định.

e) Quản lý, theo dõi và phối hợp với các phòng, ban, đơn vị để hướng dẫn, giải đáp nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

f) Định kỳ hằng tháng, tổng hợp kết quả hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ được giao, báo cáo Ủy ban nhân dân phường Bàn Thạch để theo dõi, chỉ đạo, đồng thời gửi cho các phòng, ban, đơn vị liên quan biết để phối hợp thực hiện.

2. Đối với việc kiểm soát thủ tục hành chính

Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường Bàn Thạch có trách nhiệm cử công chức thực hiện chức năng kiểm soát thủ tục hành chính theo Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ quy định về kiểm soát thủ tục hành chính.

3. Thực hiện chế độ, chính sách

a) Phối hợp với các phòng chuyên môn liên quan tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân phường Bàn Thạch mức chi trả chế độ hỗ trợ hằng tháng cho cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm theo đúng quy định.

b) Trang bị đồng phục cho cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm (theo quy định)

c) Hằng năm, Trung tâm phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức hướng dẫn, tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử, sử dụng các hệ thống phần mềm, các bước quy trình giải quyết thủ tục hành chính...đối với cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm.

d) Trình Ủy ban nhân dân phường Bàn Thạch xem xét khen thưởng thường xuyên, đột xuất để động viên, khích lệ cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm, đồng thời nhắc nhở, xử lý kỷ luật đối với những trường hợp sai phạm quy chế hoạt động và các quy định khác có liên quan tại Trung tâm.

đ) Căn cứ quy định pháp luật và thực tế hoạt động, Trung tâm phối hợp với các Phòng, ban, liên quan tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân phường Bàn Thạch xem xét điều chỉnh, bổ sung kịp thời việc thực hiện các chế độ chính sách nêu trên.

4. Bố trí vị trí, trang thiết bị làm việc

a) Quản lý, trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Trung tâm theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo yêu cầu theo Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

b) Tổ chức bố trí vị trí, nhóm vị trí làm việc cho cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm phù hợp, đảm bảo hiệu quả, khoa học.

c) Cung cấp các thiết bị đảm bảo các điều kiện làm việc cần thiết cho cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm và các trang thiết bị cần thiết khác phục vụ cho hoạt động của Trung tâm theo quy định.

5. Đối với hệ thống thiết bị phần mềm

a) Theo dõi hiệu quả hoạt động của hệ thống thiết bị, phần mềm phục vụ công việc tại Trung tâm.

b) Phối hợp với các phòng liên quan, chủ động đề xuất Ủy ban nhân dân phường phê duyệt trang bị, lắp đặt, nâng cấp cơ sở vật chất, hệ thống phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin, tích hợp dữ liệu hoạt động, thực hiện công tác an

ninh mạng và một số nội dung khác nhằm đảm bảo hoạt động của Trung tâm đạt hiệu quả, tiết kiệm, khoa học.

6. Quản lý cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm

a) Định kỳ hàng quý, Trung tâm trực tiếp theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá việc thực thi nhiệm vụ, công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm theo các tiêu chí quy định tại Nghị định 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; báo cáo tự đánh giá của cán bộ, công chức, viên chức; quy chế văn hóa công sở; phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, kết quả thực hiện giải quyết thủ tục hành chính liên quan.

Việc nhận xét, đánh giá hằng năm của Trung tâm được thực hiện trước 05 ngày tính đến ngày quy định đánh giá công chức, viên chức của các phòng, ban (việc đánh giá đột xuất được thực hiện khi các phòng, Ban có đề nghị) và theo quy định của pháp luật. Trung tâm gửi 01 bản nhận xét, đánh giá cho các phòng, chuyên môn theo dõi; gửi 01 bản cho cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm.

Kết quả nhận xét, đánh giá của Trung tâm là một trong những cơ sở để các phòng, ban, đơn vị nghiên cứu, xem xét thực hiện các quy định về quản lý, sử dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm theo quy định.

b) Xem xét, đề xuất bằng văn bản với các Phòng chuyên môn về việc điều chuyển, xử lý đối với cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm vi phạm quy chế làm việc, quy trình giải quyết công việc hoặc năng lực không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ tại Trung tâm.

7. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

a) Thực hiện công khai số điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử, Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022, phần mềm đánh giá, phiếu đánh giá góp ý, hộp thư góp ý... của Trung tâm để tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức và cá nhân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

b) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính và việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm (về tuân thủ các quy định nhà nước trong việc giải quyết thủ tục hành chính; về tinh thần, thái độ phục vụ, tác phong; đạo đức nghề nghiệp, văn hóa công sở; về vi phạm các hành vi phải công khai xin lỗi theo quy định).

Sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, Trung tâm có trách nhiệm xem xét, xử lý theo thẩm quyền, hoặc chuyển đến phòng chuyên môn

có thẩm quyền xử lý theo nguyên tắc:

- Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến hoạt động, điều hành của Trung tâm thì Trung tâm chủ trì giải quyết và có văn bản trả lời cho tổ chức, cá nhân và báo cáo Ủy ban nhân dân phường Bàn Thạch đồng thời, thông báo cho các phòng chuyên môn liên quan được biết.

- Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì Trung tâm lập phiếu chuyển cho các phòng chuyên môn liên quan giải quyết. Căn cứ kết quả giải quyết, các phòng chuyên môn phải có văn bản trả lời cho tổ chức, cá nhân và thư xin lỗi (nếu có theo quy định), đồng thời, gửi 01 bản cho Trung tâm và báo cáo Ủy ban nhân dân phường Bàn Thạch để theo dõi, chỉ đạo.

c) Tiếp nhận, xử lý những phản ánh, kiến nghị, góp ý của cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm trong việc quản lý, điều hành, thực hiện các chế độ chính sách, phối hợp thực thi nhiệm vụ tại Trung tâm.

d) Đối với các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính nằm ngoài phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công:

Việc tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân được thực hiện theo Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo và các hướng dẫn liên quan.

8. Cơ chế trao đổi thông tin, công việc

Trung tâm thường xuyên trao đổi với lãnh đạo các phòng, ban, đơn vị về việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính để kịp thời điều chỉnh cho phù hợp, xử lý vi phạm (nếu có) theo nguyên tắc tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính (hình thức có thể bằng điện thoại, email, fax, văn bản…).

Điều 6. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có TTHC giải quyết tại Trung tâm

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 15 Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa kiểm tra tình trạng tài khoản định danh điện tử và xem xét tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ, cập nhật các bước thực hiện vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

a) Kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số định danh (hoặc số hộ chiếu hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và số định danh của tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp thành phố thông qua việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống định danh và xác

thực điện tử. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản định danh điện tử, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 01 cho công dân. Trường hợp ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính, tài khoản định danh điện tử được tạo lập là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền.

b) Kiểm tra dữ liệu điện tử của thành phần hồ sơ. Trường hợp các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính đã có dữ liệu điện tử bảo đảm giá trị pháp lý và có thể khai thác thông qua kết nối, chia sẻ giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin dùng chung, Cổng Dịch vụ công quốc gia thì tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử cho tổ chức, cá nhân.

Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành;

c) Kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại khoản 3 Điều 16 Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; sao chụp từng loại giấy tờ chuyển thành bản điện tử và dùng chữ ký số cá nhân được cấp để ký trên bản sao chụp điện tử, chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác với các nội dung theo bản giấy, cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 18 Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công quốc gia phản hồi tự động cho tổ chức, cá nhân để ghi nhận việc thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến và chuyển hồ sơ về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh có thẩm quyền giải quyết. Trong vòng 02 giờ kể từ khi Cổng Dịch vụ công quốc gia phản hồi cho tổ chức, cá nhân, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp phường có thông báo với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa để xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, người tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ trong một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền;

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, đúng quy định thì tiếp nhận và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 18 Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ;

c) Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành. Việc thông báo được gửi đến tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua chức năng gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn điện thoại tự động của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính được tính từ thời điểm hồ sơ đã được tiếp nhận đầy đủ, hợp lệ và được thể hiện trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp 01 (một) Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

6. Chuyển hồ sơ đến phòng chuyên môn có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

a) Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp thành phố.

b) Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày. Trường hợp chuyển hồ sơ thủ tục hành chính có chứa tài liệu, vật chứa bí

mật nhà nước giữa các cơ quan qua dịch vụ bưu chính thì thực hiện qua Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước theo quy định tại Quyết định số 37/2021/QĐ-TTg ngày 18 tháng 12 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước.

7. Giải quyết thủ tục hành chính

a) Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công cán bộ, công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

b) Cán bộ, công chức, viên chức kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà Bộ phận Một cửa chuyển đến; bóc tách, cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử của giấy tờ trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc thành phần hồ sơ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị.

Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải có tối thiểu các trường thông tin: Mã loại giấy tờ; số định danh của tổ chức, cá nhân, trường hợp cá nhân không có số định danh cá nhân thì phải bổ sung họ tên, năm sinh, ngày cấp, cơ quan cấp; tên giấy tờ; trích yếu nội dung chính của giấy tờ; thời hạn có hiệu lực; phạm vi có hiệu lực (nếu có). Các thông tin, dữ liệu khác được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

b) Đối với thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính 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 Bộ phận Một cửa. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

d) Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định phải thực hiện thẩm tra, xác minh hoặc lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình giải quyết

- Cán bộ, công chức, viên chức được phân công xử lý hồ sơ có trách nhiệm thực hiện việc thẩm tra, xác minh theo quy định. Quá trình thẩm tra, xác minh được lập thành hồ sơ, bảo đảm đầy đủ thông tin và được lưu vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp cần có sự tham gia của tổ chức, cá nhân để phục vụ việc thẩm tra, xác minh, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thông báo cụ thể về thời gian, địa điểm, thành phần và nội dung cần xác minh cho tổ chức, cá nhân qua tài khoản hoặc qua chức năng, gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn điện thoại tự động của Cổng Dịch vụ công quốc gia;

- Việc lấy ý kiến các phòng, ban, đơn vị liên quan được thực hiện theo phương thức gửi văn bản điện tử thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc văn bản giấy theo quy định pháp luật, trong đó nêu rõ nội dung, thời hạn lấy ý kiến và phương thức trả lời;

- Phòng, ban, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được xin ý kiến bằng văn bản theo thời hạn quy định và chịu trách nhiệm về nội dung trả lời. Trường hợp quá thời hạn mà chưa có văn bản trả lời, phòng, ban, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý theo quy định;

- Toàn bộ quá trình thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến (bao gồm thông tin về cơ quan lấy ý kiến, cơ quan được lấy ý kiến, nội dung, thời hạn lấy ý kiến) và kết quả thực hiện (bao gồm kết quả thẩm tra, xác minh, kết quả trả lời của cơ quan, đơn vị liên quan) phải được số hóa, cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

đ) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ cho Bộ phận Một cửa kèm theo thông báo bằng văn bản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. 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, nhân viên Bộ phận Một cửa thực hiện đóng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

e) Đối với hồ sơ dự kiến quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, phòng, ban, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa 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.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, 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).

8. Tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính

Đối với tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan không cùng cấp hành chính

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp phường tiếp nhận theo quy định, chuyển ngay hồ sơ điện tử đến phòng, ban, đơn vị có thẩm quyền xử lý, chuyển thông tin về hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đến Bộ phận Một cửa của phòng chuyên môn có thẩm quyền để giám sát, đôn đốc, chuyển

hồ sơ giấy đến phòng, ban có thẩm quyền để giải quyết không quá 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận hồ sơ.

b) Các phòng chuyên môn có thẩm quyền xử lý hồ sơ theo quy định và chuyển kết quả giải quyết đến Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp phường nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

Đối với tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan cùng cấp hành chính

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp Phường xác định thứ tự các phòng, ban có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. thủ trưởng các phòng, ban chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ giấy, hồ sơ điện tử được số hóa và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cá nhân, tổ chức có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Các phòng, ban có thẩm quyền giải quyết ngay khi nhận được hồ sơ điện tử, chuyển kết quả và hồ sơ cho phòng, ban có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự đã xác định; phòng, ban có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho phòng, ban, đơn vị có thẩm quyền chủ trì; các phòng, ban chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp phường nơi tiếp nhận hồ sơ để trả kết quả cho bộ phận; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính;

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp phường chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các phòng, ban, đơn vị tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ phòng, ban, đơn vị chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng bộ phận tham gia giải quyết. Các phòng, ban, đơn vị tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cá nhân cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp phường nơi tiếp nhận hồ sơ để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

9. Dừng thực hiện thủ tục hành chính

a) Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính được yêu cầu dừng thực hiện thủ tục hành chính trong khoảng thời gian kể từ khi nhận được Giấy tiếp nhận và trả kết quả nộp hồ sơ hợp lệ cho đến trước khi phòng, ban có thẩm quyền ban hành quyết định giải quyết thủ tục hành chính hoặc có văn bản thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính; trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác. Việc trả lại hồ sơ giấy và phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

b) Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến thì được yêu cầu dừng hoặc điều chỉnh nội dung hồ sơ thông qua chức năng của Cổng Dịch vụ công quốc gia kể từ thời điểm hệ thống tiếp nhận thành công đến trước khi phòng, ban, đơn vị có thẩm quyền ban hành quyết định giải quyết thủ tục hành chính hoặc có văn bản thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Việc trả lại hồ sơ giấy và phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

c) Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp thành phố lưu đầy đủ trạng thái về việc xử lý hồ sơ và dừng thực hiện thủ tục hành chính.

10. Trả hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính

a) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả bản giấy và bản điện tử cho tổ chức, cá nhân, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

Khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính thành công, Các hồ sơ, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì được sử dụng trong thực hiện các thủ tục hành chính khác của tổ chức, cá nhân.

b) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

c) Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận Một cửa trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo thời gian, địa điểm, cách thức ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

d) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được gắn mã số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

Mã số giấy tờ gồm hai thành phần là mã số định danh của cá nhân, tổ chức và mã loại giấy tờ, trong đó mã loại giấy tờ đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

đ) Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được Bộ phận Một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin

nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

e) Việc lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật về dữ liệu.

11. Trách nhiệm của các phòng chuyên môn, 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

a) Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính, 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 Bộ phận Một cửa 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 Bộ phận Một cửa 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.

b) Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thì phòng, ban, 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 các phòng, ban có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định các phòng chuyên môn, 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.

c) Hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của pháp luật có liên quan.

12. Phương thức nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính và các nghĩa vụ tài chính đã được quy định theo các phương thức sau đây:

a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản thụ hưởng của cơ quan có thẩm quyền;

b) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán của Cổng Dịch vụ công quốc gia và các nền tảng thanh toán hợp lệ khác;

c) Các phương thức khác theo quy định của pháp luật.

- Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến phòng chuyên môn, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp phí, lệ phí được xác định và nộp sau giai đoạn tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức.

- Trong trường hợp nộp trực tuyến thì cơ quan, tổ chức nhận tiền phải thực hiện chuyển toàn bộ số tiền thu từ lệ phí vào ngân sách nhà nước theo đúng thời hạn được quy định của pháp luật chuyên ngành; đối với số tiền thu từ phí thì phải chuyển toàn bộ số tiền đã thu trong kỳ vào tài khoản phí chờ nộp ngân sách theo quy định của pháp luật chuyên ngành. Trường hợp chưa có quy định của pháp luật chuyên ngành thì thời hạn chuyển tiền vào ngân sách nhà nước trong 08 (tám) giờ làm việc tính từ thời điểm thanh toán, trừ trường hợp thực hiện thanh toán qua Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia, thực hiện theo quy định về thời gian làm việc áp dụng đối với Hệ thống này. Đối với thuế, bảo hiểm xã hội thực hiện theo quy định pháp luật về thuế và bảo hiểm xã hội.

13. Phối hợp trong việc bố trí, quản lý cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm

a) Các phòng chuyên môn cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm phải đảm bảo tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc theo quy định tại Điều 11 Nghị định 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; Phân công cán bộ đầu mối trực tiếp theo dõi, giải quyết kịp thời các vướng mắc phát sinh sau khi chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận các thủ tục hành chính tại Trung tâm cho nhân viên bưu chính công ích; Cử cán bộ, công chức thực hiện thẩm định hồ sơ, phân công lãnh đạo thực hiện phê duyệt hồ sơ và đẩy mạnh việc phân cấp, ủy quyền trong giải quyết thủ tục hành chính.

b) 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 khác thay thế đảm bảo không làm gián đoạn việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

c) Hằng năm hoặc do yêu cầu đột xuất, cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm có báo cáo tự đánh giá kết quả làm việc gửi Trung tâm nhận xét, đánh giá (trước ngày 05 tháng 12 hằng năm).

d) Nhận bàn giao tài sản, trang thiết bị, cơ sở vật chất, vị trí quầy làm việc tại Trung tâm và có trách nhiệm quản lý sử dụng tiết kiệm, hiệu quả, an toàn trong thời gian thực hiện nhiệm vụ được giao tại Trung tâm.

14. Đối với việc thu phí, lệ phí

a) Thông báo, cập nhật, chỉnh sửa, bổ sung mức phí, lệ phí của các thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm bằng văn bản để Sở Khoa học và Công nghệ cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và kịp thời niêm yết theo quy định tại Trung tâm.

b) Phối hợp với Trung tâm để tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân phường quyết định tỷ lệ trích lại từ nguồn thu phí, lệ phí cho Trung tâm nhằm phục vụ công tác giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

c) Ủy quyền cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thu hộ phí, lệ phí từ việc giải quyết các thủ tục hành chính tại Trung tâm và chịu trách nhiệm quyết toán các khoản thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

Điều 7. Trách nhiệm của các cơ quan đơn vị có liên quan đối với công tác kiểm soát thủ tục hành chính

a) Thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính theo thẩm quyền UBND phường.

b) Trung tâm phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để nghiên cứu các quy định của Nhà nước về cải cách thủ tục hành chính, báo cáo đề xuất với UBND phường việc điều chỉnh, sưuar đổi, thay thế, bổ sung danh mục, quy trình và các nội dung liên qua khác trong việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

c) Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường có trách nhiệm cử công chức thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC phối hợp với Trung tâm trong việc thực hiện kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát TTHC; Nghị định 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 và các văn bản có liên quan.

d) Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trước UBND phường về việc trể hạn, quá hạn giải quyết TTHC của tổ chức, công dân do đơn vị mình xử lý chậm trể.

Đối với các hồ sơ 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 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. Đồng thời, phải làm báo cáo giải trình gửi Chủ tịch UBND phường.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, công chức, viên chức Bộ phận một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc các thông tin liên lạc khác được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 8. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm

1. Thực hiện nộp hồ sơ, nhận kết giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm theo đúng quy trình được niêm yết. Khi nhận kết giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Trường hợp được ủy quyền nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả thì phải mang thêm giấy ủy quyền theo quy định.

2. Thực hiện đúng nội quy, quy chế của Trung tâm và các quy định pháp luật có liên quan.

3. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về các hành vi không được làm tại Điều 4 của Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 9. Trách nhiệm công an phường

1. Phối hợp giải quyết thủ tục cư trú, định danh điện tử, cấp căn cước công dân.

2. Kiểm tra, đối chiếu dữ liệu dân cư chính xác, bảo mật và đúng pháp luật.

3. Kịp thời giải quyết các hành vi gây rối, kích động hoặc vi phạm pháp luật (nếu có)

4. Hướng dẫn người dân nâng cao cảnh giác, phòng chống tội phạm công nghệ cao.

Chương III
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 10. Chế độ thông tin báo cáo

1. Trung tâm và các phòng chuyên môn thường xuyên trao đổi thông tin về hoạt động giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm và hiệu quả thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức của các phòng chuyên môn được cử về làm việc tại Trung tâm.

2. Trung tâm phối hợp với các phòng chuyên mô chủ trì thực hiện thống kê, báo cáo định kỳ, đột xuất theo chỉ đạo của UBND thành phố, UBND phường liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường.

3. Định kỳ 6 tháng, năm (hoặc đột xuất theo yêu cầu) Trung tâm tổ chức họp giao ban với tất cả các phòng chuyên môn có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ của Trung tâm và việc giải quyết thủ tục hành chính của các phòng chuyên môn tại Trung tâm.

4. Định kỳ hằng năm, Trung tâm và các phòng chuyên môn phối hợp tổ chức

kiểm điểm, đánh giá kết quả thực hiện Quy chế và chương trình, kế hoạch hoạt động cho năm sau.

Điều 11. Trách nhiệm thi hành

1. Trung tâm chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị 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 Ủy ban nhân dân phường Bàn Thạch trong việc phối hợp giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị mình.

3. Các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phối hợp thực hiện đúng quy trình giải quyết thủ tục hành chính và các quy định pháp luật có liên quan.

4. Trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc trong quá trình tổ chức thực hiện, các phòng chuyên môn kịp thời đề xuất, báo cáo Ủy ban nhân dân phường Bàn Thạch *(qua Trung tâm PV HCC)* để sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.

vyltt10 - 29/09/2026 14:16:05 - vyltt10 - vyltt10 - vyltt10