

Số: 62/QĐ-UBND

Vĩnh Quang, ngày 01 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế phối hợp giải quyết công việc giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vĩnh Quang với các cơ quan, đơn vị liên quan

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ VĨNH QUANG

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

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về quy định về việc 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 03/NQ-HĐND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của HĐND xã về việc thành lập các cơ quan chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc Ủy ban nhân dân xã Vĩnh Quang;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp giải quyết công việc giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vĩnh Quang với các cơ quan, đơn vị liên quan.

Điều 2. Tổ chức thực hiện

1. Giám đốc Trung tâm Phục vụ Hành chính công có trách nhiệm hướng dẫn, đôn đốc việc triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Các cơ quan, đơn vị liên quan và cán bộ, công chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vĩnh Quang phải thực hiện nghiêm túc các nội dung quy định tại Quy chế này.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 4. Chánh Văn phòng HĐND&UBND xã, Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công xã, Trưởng các Phòng chuyên môn của xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- TT Đảng ủy;
- TT HĐND xã;
- TT. UBND xã;
- Lưu: VT, K1.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trịnh Thành Trung

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ VĨNH QUANG**

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

**QUY CHẾ PHỐI HỢP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC
GIỮA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG XÃ VĨNH QUANG
VỚI CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ LIÊN QUAN**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 62/QĐ-UBND, ngày 01/7/2025
của UBND xã Vĩnh Quang)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Mục đích và phạm vi phối hợp

1. Mục đích: Quy chế này được ban hành nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vĩnh Quang (sau đây gọi tắt là Trung tâm) và các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), nâng cao chất lượng phục vụ người dân và tổ chức.

2. Phạm vi phối hợp: Quy chế này áp dụng cho tất cả các cơ quan, đơn vị liên quan đến việc giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công cho công dân và tổ chức trên địa bàn xã Vĩnh Quang.

Điều 2. Các cơ quan, đơn vị tham gia phối hợp

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vĩnh Quang.

2. Các cơ quan, ban ngành cấp xã có liên quan đến giải quyết TTHC, như: Văn phòng HĐND&UBND xã, Phòng Kinh tế, Phòng Văn hoá - Xã hội, Công an xã và các cơ quan, đơn vị khác có liên quan.

3. Các tổ chức chính trị - xã hội, các tổ chức xã hội nghề nghiệp, các tổ chức liên quan khác.

**Chương II
QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC**

Điều 3. Quy trình phối hợp giải quyết thủ tục hành chính

1. Tiếp nhận hồ sơ TTHC

- Đối với hồ sơ TTHC tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm và thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật 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 TTHC.

+ 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. 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 cho công dân.

+ Kiểm tra dữ liệu điện tử của thành phần hồ sơ. Trường hợp các thành phần hồ sơ TTHC 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 TTHC 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 TTHC 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;

+ 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 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

- 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 TTHC có thẩm quyền giải quyết.

+ 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.

+ 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 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ.

+ Cán bộ, công 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 TTHC 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.

- Thời gian giải quyết TTHC 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 TTHC 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 TTHC tại Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Trường hợp TTHC 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 TTHC; 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.

- 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 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

2. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 17 Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ, 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:

- 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 TTHC.

- 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 TTHC 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.

3. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và lưu trữ hồ sơ TTHC

- Kết quả giải quyết TTHC 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 TTHC 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 TTHC thành công, các hồ sơ, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC thì được sử dụng trong thực hiện các TTHC khác của tổ chức, cá nhân.

- Kết quả giải quyết TTHC 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.

- Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận Một cửa trả kết quả giải quyết TTHC 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 TTHC điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trừ trường hợp TTHC theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

- Kết quả giải quyết TTHC 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 TTHC 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 TTHC được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

- Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết TTHC 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.

- Việc lưu trữ hồ sơ TTHC được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật về dữ liệu.

Điều 4. Giải quyết khiếu nại và tố cáo

1. Khi công dân có khiếu nại, tố cáo liên quan đến TTHC, Trung tâm phục vụ hành chính công xã sẽ tiếp nhận và phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền để giải quyết kịp thời, đúng quy định.

2. Các cơ quan liên quan có trách nhiệm phối hợp cung cấp thông tin và hỗ trợ xử lý khiếu nại, tố cáo.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ LIÊN QUAN

Điều 5. Trách nhiệm cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm

1. Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.

3. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi bổ sung 01 lần.

4. Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định, cập nhập hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân.

Điều 6. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị liên quan

1. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm giải quyết TTHC nhanh chóng, đúng hạn, và cung cấp kết quả cho Trung tâm để trả lại cho công dân hoặc tổ chức.

2. Đảm bảo cung cấp đầy đủ và kịp thời thông tin cho Trung tâm khi có yêu cầu liên quan đến các TTHC.

3. Thực hiện phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo liên quan đến TTHC.

Điều 7. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC

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

2. Khi nhận kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm phải mang giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, giấy ủy quyền nhận thay.

3. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Trung tâm; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

4. Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.

Chương IV ĐÁNH GIÁ VÀ GIÁM SÁT

Điều 8. Đánh giá hiệu quả phối hợp

1. Định kỳ, các cơ quan, đơn vị sẽ tổ chức họp để đánh giá kết quả phối hợp trong việc giải quyết TTHC.

2. Thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của công dân về chất lượng phục vụ của các cơ quan, đơn vị và Trung tâm.

Điều 9. Giám sát và kiểm tra

1. Các hoạt động phối hợp sẽ được giám sát, kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất để đảm bảo việc thực hiện đúng quy định của Quy chế.

2. Các cơ quan, đơn vị phải chịu trách nhiệm về tiến độ và chất lượng giải quyết TTHC.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc cần sửa đổi, bổ sung, các bên phối hợp sẽ đề xuất đề điều chỉnh cho phù hợp.