

Số: /QĐ-UBND

Đức An, ngày tháng 01 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp giữa Trung tâm phục vụ hành chính công xã Đức An với các phòng chuyên môn thuộc UBND xã và các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đức An

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ ĐỨC AN

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

Căn cứ Nghị quyết số 1671/NQ-UBTVQH15 ngày 16/6/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của tỉnh Lâm Đồng năm 2025.

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

Căn cứ Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ về việc Quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Ủy ban nhân dân xã, xã, đặc khu, thành phố thuộc trung ương;

Căn cứ Nghị quyết số 10/NQ-HĐND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Hội đồng nhân dân xã Đức An về việc thành lập các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã Đức An;

Căn cứ Quyết định số: 04/2025/QĐ-UBND ngày 01/12/2025 của UBND xã Đức An quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đức An;

Theo đề nghị Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy chế phối hợp giữa Trung tâm phục vụ hành chính công xã Đức An với các phòng chuyên môn thuộc UBND xã và các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đức An

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND&UBND xã; Trưởng các phòng; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Thường trực: Đảng ủy, HĐND, UBMTTQ xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Chánh VP HĐND&UBND xã;
- Trưởng các phòng chuyên môn;
- Các cơ quan, đơn vị đóng trên địa bàn;
- Chi nhánh văn phòng đăng ký QSD đất;
- Đội thuế khu vực 12;
- Trưởng các thôn;
- Trung tâm PVHCC xã;
- Lưu: VT, HCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Hoàng Vinh

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ ĐỨC AN**

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

QUY CHẾ

Phối hợp giữa Trung tâm phục vụ hành chính công xã Đức An với các phòng chuyên môn thuộc UBND xã và các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đức An

(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng 01 năm 2026 của Ủy ban nhân dân xã Đức An)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định phạm vi, đối tượng áp dụng, nguyên tắc, nội dung và trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công xã (sau đây gọi là Trung tâm) với các phòng chuyên môn và các cơ quan liên quan, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có TTHC giải quyết tại Trung tâm (sau đây gọi là phòng, đơn vị liên quan) và UBND cấp xã trong việc giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm.

2. Những nội dung không được quy định trong Quy chế này thì thực hiện theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Trung tâm phục vụ hành chính công xã Đức An.
2. Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã.
3. Các cơ quan, đơn vị đóng trên địa bàn xã có tham gia giải quyết TTHC.
4. 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.
5. Cán bộ, công chức tham gia vào quy trình giải quyết TTHC.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Tuân thủ các quy định pháp luật về thực hiện TTHC.
2. Công khai, minh bạch, nâng cao hiệu quả phục vụ người dân và doanh nghiệp.

3. Bảo đảm đúng trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị theo nguyên tắc không chồng chéo, đúng thẩm quyền.

4. Đảm bảo ứng dụng công nghệ thông tin, số hóa hồ sơ và xử lý trực tuyến.

5. Tăng cường giám sát, kiểm tra, đảm bảo tiến độ và chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

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

Chương II

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

Điều 4. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

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

a) Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết trực tiếp tại Trung tâm PVHCC.

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

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

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

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

4. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Trung tâm PVHCC; chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Điều 5. Trách nhiệm các cơ quan liên quan trong phối hợp giải quyết thủ tục hành chính

1. Các cơ quan tham mưu chủ động rà soát, thống kê, cập nhật, dự thảo văn bản trình Chủ tịch UBND xã quyết định hoặc tham mưu trình cấp thẩm quyền theo quy định quyết định công bố danh mục TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý của đơn vị mình để làm cơ sở cho Trung tâm PVHCC điều chỉnh, bổ sung kịp thời danh mục, nội dung TTHC thực hiện tại Trung tâm PVHCC theo đúng quy định hiện hành; đồng thời, thực hiện một số công việc sau:

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

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

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

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

đ) Các hồ sơ, thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Trung tâm PVHCC khi chuyển đến đơn vị, phải được chuyển ngay cho bộ phận chuyên môn để thẩm định, thẩm tra, trình ký; phát trả kết quả hoặc chuyển liên thông giải quyết TTHC theo đúng quy định. Các hồ sơ, thủ tục này được quản lý thông qua phần mềm liên thông từ Trung tâm PVHCC về cơ quan, địa phương nên không phải đăng ký vào sổ văn bản đến tại cơ quan, đơn vị để rút ngắn tối đa thời gian xử lý hồ sơ.

e) Đối với các thủ tục hành chính thực hiện liên thông, việc luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan được thực hiện ngay tại Trung tâm PVHCC (nếu đủ điều kiện) hoặc thông qua dịch vụ bưu chính. Việc tiếp nhận hồ sơ luân chuyển do cán bộ, công chức tại Trung tâm PVHCC của các cơ quan liên quan đến TTHC đó thực hiện; trường hợp thủ tục hành chính liên thông có liên quan đến địa phương khác, cơ quan chủ trì giải quyết phải chủ động trong việc chuyển hồ sơ về địa phương để đảm bảo tiến độ thực hiện.

g) Phối hợp thực hiện các nội dung, nhiệm vụ thuộc trách nhiệm, mối quan hệ phối hợp giữa Trung tâm với các phòng, ban liên quan theo Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm PVHCC xã Đức An.

2. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm chủ động phối hợp giải quyết TTHC đảm bảo thời gian quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Trung tâm PVHCC về nguyên nhân việc giải quyết quá hạn, kéo dài đối với TTHC được Trung tâm tiếp nhận, chuyển đến. Việc xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả cho tổ chức và cá nhân phải thực hiện đúng theo quy định tại các Nghị định, Thông tư văn bản quy định của UBND tỉnh, Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm PVHCC xã Đức An.

Điều 6. Quy trình tiếp nhận, chuyển giao, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm PVHCC thực hiện theo quy định tại Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm PVHCC xã Đức An và các quy định pháp luật hiện hành có liên quan.

Điều 7. Trách nhiệm của Giám đốc, Phó giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã trong phối hợp hoạt động

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

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

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

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

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

Điều 8. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả

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

Chương III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 9. Khen thưởng, kỷ luật

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

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

Điều 10. Tổ chức thực hiện

1. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Lãnh đạo Trung tâm PVHCC có

trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện Quy chế này, báo cáo UBND xã và Chủ tịch UBND xã về kết quả thực hiện.

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

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

4. Phòng Kinh tế phối hợp, hướng dẫn việc tổ chức thu phí, lệ phí, thuế (kể cả hình thức thanh toán không dùng tiền mặt) tại Trung tâm PVHCC.

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