

Số: 3540 /QĐ-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 12 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của
Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hồ Chí Minh trực thuộc
Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh**

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

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

Căn cứ Nghị quyết số 98/2023/QH15 ngày 24 tháng 6 năm 2023 của Quốc hội về thí điểm một số cơ chế, chính sách đặc thù phát triển Thành phố Hồ Chí Minh; Nghị quyết số 260/2025/QH15 ngày 11 tháng 12 năm 2025 của Quốc hội sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết 98/2023/QH15 ngày 24 tháng 6 năm 2023 của Quốc hội về thí điểm một số cơ chế, chính sách đặc thù phát triển Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Nghị quyết số 190/2025/QH15 ngày 19 tháng 02 năm 2025 của Quốc hội quy định về xử lý một số vấn đề liên quan đến sắp xếp tổ chức bộ máy nhà nước; Nghị quyết số 202/2025/QH15 ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Quốc hội về việc sắp xếp đơn vị hành chính cấp tỉnh;

Căn cứ Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ 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, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

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 có chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công Quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 01/2025/TT-VPCP ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 01/2022/TT-VPCP ngày 02 tháng 5 năm 2022 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

Căn cứ Quyết định số 768/QĐ-UBND ngày 20 tháng 8 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Thành phố về thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hồ Chí Minh;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố tại Tờ trình số 14373/TTr-VP ngày 26 tháng 12 năm 2025; ý kiến thẩm định của Giám đốc Sở Nội vụ tại Công văn số 12027/SNVT CBC&TPPCP ngày 25 tháng 12 năm 2025; ý kiến thống nhất của Thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc Sở Nội vụ, Giám đốc Sở Tài chính, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã, đặc khu, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Thường trực Thành ủy Thành phố;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- TTUB: CT các PCT;
- Ủy ban MTTQVN Thành phố;
- Sở, ngành Thành phố;
- UBND phường, xã, đặc khu;
- VPUB: các PCVP;
- Phòng NCTH;
- Trung tâm TTĐT Thành phố;
- Lưu: VT, (VX/Đn).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Mạnh Cường

QUY ĐỊNH

Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của
Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố trực thuộc
Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025
của Ủy ban nhân dân Thành phố)

Chương I VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG

Điều 1. Vị trí

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hồ Chí Minh (sau đây gọi tắt là Trung tâm) là tổ chức hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố. Trung tâm có tư cách pháp nhân, có trụ sở, con dấu riêng, tài khoản riêng được mở tài khoản tại kho bạc Nhà nước và ngân hàng theo quy định của pháp luật.

2. Trung tâm chịu sự chỉ đạo, quản lý trực tiếp về tổ chức, biên chế, công tác của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh và sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

a) Tên gọi:

- Tên tiếng Việt: Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hồ Chí Minh.
- Tên quốc tế: Ho Chi Minh City Public Administration Service Center.
- Tên viết tắt: HCMC PASC.

b) Trụ sở chính đặt tại số 86 đường Lê Thánh Tôn, phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh;

c) Trụ sở các khu vực

- Trung tâm Phục vụ hành chính công khu vực Thành phố Hồ Chí Minh;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công khu vực Bình Dương;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công khu vực Bà Rịa - Vũng Tàu.

Điều 2. Chức năng

1. Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân Thành phố, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố về kiểm soát thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC); tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của địa phương.

2. Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện TTHC; tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết

quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân các cấp, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương, những TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ, ngành được tổ chức tiếp nhận tại địa phương và các hồ sơ dịch vụ công của các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích đóng trên địa bàn.

3. Theo dõi, giám sát, kiểm tra, đánh giá chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn Thành phố.

Chương II

NHIỆM VỤ VÀ QUYỀN HẠN

Điều 3. Nhiệm vụ, quyền hạn

1. Nhiệm vụ, quyền hạn chung

a) Công khai kịp thời, đầy đủ bằng phương tiện điện tử hoặc văn bản danh mục, nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và được thực hiện tại Bộ phận Một cửa theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC và quy định pháp luật có liên quan; đồng thời hỗ trợ tổ chức, cá nhân gặp khó khăn trong việc tiếp cận thông tin công khai trên phương tiện điện tử;

b) Hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ theo quy định; số hóa, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật; thu phí, lệ phí, các nghĩa vụ tài chính (nếu có) theo quy định; từ chối tiếp nhận đối với hồ sơ chưa đúng quy định;

c) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các TTHC được giao hoặc ủy quyền cho cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; đề nghị các cơ quan có thẩm quyền giải quyết và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC;

d) 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;

đ) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa hoặc liên quan đến cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên và cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết TTHC; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền đến tổ chức, cá nhân theo quy định;

e) Phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan để tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá việc chấp hành kỷ luật công vụ, nội quy, quy chế làm việc đối với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa;

g) Bố trí, quản lý, đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị đáp ứng yêu cầu hoạt động của Bộ phận Một cửa theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP. Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán nghĩa vụ tài chính, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác cho tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu theo mức giá được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

h) Đề xuất các giải pháp đổi mới, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện TTHC; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về hoạt động của Bộ phận Một cửa và việc thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Ngoài các nhiệm vụ, quyền hạn được nêu tại điểm a, Trung tâm có chức năng tham mưu, giúp việc cho Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố tổ chức thực hiện công tác kiểm soát TTHC trên địa bàn, gồm các nhiệm vụ sau:

a) Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát TTHC, thực hiện TTHC của các cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân Thành phố; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, báo cáo theo quy định;

b) Tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC và cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn Thành phố; công tác truyền thông về cải cách TTHC;

c) Có ý kiến đối với TTHC quy định trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân Thành phố;

d) Kiểm soát chất lượng công bố, công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn Thành phố; kiểm soát việc cung cấp TTHC trên môi trường điện tử đối với TTHC thuộc phạm vi giải quyết của địa phương;

đ) Nghiên cứu, đề xuất các chủ trương, chính sách, giải pháp, sáng kiến cải cách TTHC và quy định có liên quan; nhân rộng những mô hình mới, cách làm hay trong cải cách TTHC trình cấp có thẩm quyền quyết định; đánh giá và xử lý kết quả rà soát về TTHC theo quy định của pháp luật;

e) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định, TTHC, việc thực hiện TTHC thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố;

g) Tham gia quản lý, vận hành Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, Cổng Dịch vụ công quốc gia; phối hợp với Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố xây dựng,

phát triển, quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố; kết nối, liên thông, tích hợp, chia sẻ dữ liệu về giải quyết TTHC, thực hiện dịch vụ công phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố.

3. Định kỳ hoặc đột xuất, báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố và cơ quan có thẩm quyền tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao.

4. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Ủy ban nhân dân Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố giao hoặc theo quy định của pháp luật.

Chương III

CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ BIÊN CHẾ

Điều 4. Cơ cấu tổ chức

1. Lãnh đạo Trung tâm có Giám đốc và không quá 03 Phó Giám đốc

a) Giám đốc là người đứng đầu Trung tâm do Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh bổ nhiệm, chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm. Giám đốc Trung tâm tương đương Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố hoặc do Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố kiêm nhiệm;

b) Phó Giám đốc Trung tâm do Chủ tịch Ủy ban nhân dân bổ nhiệm. Phó Giám đốc giúp Giám đốc chỉ đạo một số lĩnh vực công tác và chịu trách nhiệm trước Giám đốc và trước pháp luật về nhiệm vụ được phân công. Khi Giám đốc vắng mặt, một Phó Giám đốc được Giám đốc ủy quyền điều hành các hoạt động của Trung tâm. Phó Giám đốc tương đương Trưởng phòng thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố.

2. Các Phòng chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công khu vực

a) Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính;

b) Phòng Tiếp nhận, số hóa hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính;

d) Phòng Quản lý hệ thống và phát triển ứng dụng;

đ) Phòng Hành chính - Tổng hợp;

e) Trung tâm Phục vụ hành chính công khu vực Thành phố Hồ Chí Minh;

g) Trung tâm Phục vụ hành chính công khu vực Bình Dương;

h) Trung tâm Phục vụ hành chính công khu vực Bà Rịa - Vũng Tàu;

3. Trưởng các Phòng chuyên môn và Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công khu vực tương đương Phó Trưởng Phòng thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân

Thành phố do Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công bổ nhiệm, miễn nhiệm.

4. Phó Trưởng phòng các Phòng chuyên môn và Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công khu vực do Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công bổ nhiệm, miễn nhiệm; Số lượng cấp Phó Trưởng phòng các Phòng chuyên môn và Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công khu vực bố trí theo quy định hiện hành.

5. Căn cứ yêu cầu nhiệm vụ theo từng giai đoạn, Trung tâm tổ chức các Tổ công tác địa bàn tiếp nhận hồ sơ không phụ thuộc địa giới hành chính (38 Tổ) để phối hợp, hỗ trợ Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trong thực hiện tư vấn hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả không phụ thuộc địa giới hành chính.

Điều 5. Biên chế

Biên chế của Trung tâm được Ủy ban nhân dân Thành phố giao chung trong tổng biên chế hành chính hàng năm của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố. Giám đốc Trung tâm chủ động sử dụng số biên chế được giao, phân công phù hợp với trình độ chuyên môn.

Chương IV

CHẾ ĐỘ LÀM VIỆC, MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC VÀ ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 6. Chế độ làm việc

1. Trung tâm hoạt động theo chương trình, kế hoạch công tác hàng năm được Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố giao và theo chức năng, nhiệm vụ được quy định tại bản Quy định này.

2. Trung tâm làm việc theo chế độ thủ trưởng; bảo đảm nguyên tắc tập trung dân chủ; xử lý và giải quyết công việc theo đúng chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền được giao theo quy định.

3. Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố trong việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao và các công việc được Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố phân công hoặc ủy quyền. Thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí và chịu trách nhiệm khi để xảy ra tham nhũng, gây thiệt hại trong đơn vị thuộc quyền quản lý. Chỉ đạo xây dựng Đề án vị trí việc làm, thực hiện công tác tuyển dụng, bố trí, sử dụng công chức, viên chức theo đúng vị trí việc làm của Trung tâm theo quy định.

4. Phó Giám đốc Trung tâm giúp Giám đốc Trung tâm thực hiện một hoặc một số nhiệm vụ, chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và trước pháp luật về kết quả thực hiện các nhiệm vụ công tác được phân công, đồng thời cùng Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm trước cấp trên và trước pháp luật về việc

tham mưu, đề xuất trong lĩnh vực được phân công. Khi Giám đốc vắng mặt, một Phó Giám đốc được Giám đốc ủy quyền điều hành các hoạt động của Trung tâm.

5. Giám đốc Trung tâm có thể ủy quyền cho Phó Giám đốc Trung tâm giải quyết các công việc cụ thể khác.

6. Các phòng, Trung tâm khu vực làm việc theo chế độ thủ trưởng, thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và trước pháp luật về kết quả hoạt động của phòng, Trung tâm khu vực và công việc được phân công.

Điều 7. Mỗi quan hệ công tác

1. Đối với Văn phòng Chính phủ (Cục Kiểm soát TTHC)

Trung tâm chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra về chuyên môn, kỹ thuật, nghiệp vụ của Văn phòng Chính phủ (Cục Kiểm soát TTHC). Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm báo cáo tình hình công tác chuyên môn cho Văn phòng Chính phủ (Cục Kiểm soát TTHC) định kỳ theo quy định và đột xuất khi có yêu cầu.

2. Đối với Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố

Trung tâm có nhiệm vụ báo cáo định kỳ và đột xuất cho Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố về tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm; tham dự đầy đủ các cuộc họp do Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố triệu tập; thực hiện và kiểm tra việc thực hiện các quyết định và chỉ đạo của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố đối với các lĩnh vực mà Trung tâm được phân công hay ủy quyền.

3. Đối với các sở, ban, ngành và cơ quan, đơn vị

a) Trung tâm có mối quan hệ hợp tác, bình đẳng, phối hợp chặt chẽ với các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị trong việc tổ chức thực hiện nhiệm vụ lĩnh vực công tác có liên quan.

b) Phối hợp tập huấn, phổ biến và quản lý, giám sát việc thực hiện Quy chế phối hợp giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; thực hiện công tác kiểm soát TTHC theo quy định.

c) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, tổ chức giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo phát sinh liên quan đến quy định, công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC.

4. Đối với Ủy ban nhân dân cấp xã

a) Trung tâm có mối quan hệ phối hợp với Ủy ban nhân dân cấp xã trong tổ chức thực hiện công tác giải quyết TTHC, kiểm soát TTHC, tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Quy chế phối hợp và quy định trên địa bàn Thành phố.

b) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, tổ chức giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo phát sinh liên quan đến quy định, công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC.

c) Trong phạm vi nhiệm vụ được phân công, Trung tâm được yêu cầu Ủy ban nhân dân cấp xã báo cáo tình hình thực hiện công việc có liên quan bằng văn bản hoặc trao đổi trực tiếp để triển khai thực hiện nhiệm vụ được giao theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân Thành phố.

d) Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố phối hợp chặt chẽ với Ủy ban nhân dân cấp xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trong việc quản lý, điều phối, nhân xét, đánh giá đối với nhân sự, tổ chức hoạt động của Tổ công tác địa bàn để thực hiện nhiệm vụ chung.

5. Mọi quan hệ phối hợp giữa các phòng chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công khu vực

a) Các phòng chuyên môn hoạt động theo nguyên tắc thống nhất, hỗ trợ lẫn nhau vì mục tiêu chung là phục vụ người dân, doanh nghiệp nhanh chóng, chính xác trên môi trường số.

b) Các phòng chuyên môn có trách nhiệm chia sẻ thông tin, phối hợp giải quyết các vấn đề phát sinh nhằm đảm bảo hồ sơ của tổ chức, cá nhân được giải quyết thông suốt, đúng hạn; Đóng vai trò hướng dẫn về mặt nghiệp vụ dọc (nghiệp vụ kiểm soát, nghiệp vụ tiếp nhận, kỹ thuật hệ thống) cho nhân sự tại các Trung tâm khu vực.

c) Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính chủ trì xây dựng quy trình nghiệp vụ, hướng dẫn và giám sát Phòng Tiếp nhận, số hóa hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính và các Trung tâm khu vực thực hiện; tiếp nhận phản hồi từ thực tiễn để tham mưu điều chỉnh quy trình phù hợp.

d) Thực hiện nghiêm túc quy trình do Phòng KSTTHC hướng dẫn. Trong quá trình tiếp xúc thực tế với người dân, nếu phát hiện quy trình rườm rà, bất cập, Phòng Tiếp nhận có trách nhiệm tổng hợp, phản hồi ngay cho Phòng KSTTHC để kịp thời tham mưu điều chỉnh, đơn giản hóa; là đơn vị trực tiếp sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để tiếp nhận, số hóa. Phòng có trách nhiệm phản ánh các lỗi kỹ thuật, đề xuất các tính năng cần cải tiến để thao tác nhanh hơn, thuận tiện hơn.

đ) Phòng Quản lý hệ thống và phát triển ứng dụng chịu trách nhiệm đảm bảo hạ tầng kỹ thuật, an toàn thông tin và chuyển tải các yêu cầu nghiệp vụ của Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thành quy trình điện tử; hỗ trợ kỹ thuật trực tiếp cho công tác tiếp nhận, số hóa hồ sơ.

e) Phòng Hành chính - Tổng hợp làm đầu mối tổng hợp thông tin, đảm bảo công tác hậu cần, tổ chức cán bộ và cơ sở vật chất phục vụ hoạt động chung của các phòng chuyên môn và Trung tâm khu vực.

g) Trung tâm Phục vụ hành chính công khu vực: chịu sự chỉ đạo về chuyên môn của các Phòng thuộc Trung tâm Thành phố; báo cáo kết quả hoạt động và các vướng mắc phát sinh tại khu vực phụ trách để các Phòng chuyên môn tổng hợp, xử lý.

6. Mối quan hệ giữa Tổ công tác địa bàn với các Trung tâm khu vực và các Trung tâm Phục vụ hành chính công ở phường, xã, đặc khu

Mối quan hệ giữa Tổ công tác địa bàn, Trung tâm Phục vụ hành chính công khu vực và Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, xã, đặc khu là phối hợp chặt chẽ, hỗ trợ lẫn nhau trong cùng một hệ thống. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố (qua Tổ công tác địa bàn và Trung tâm Phục vụ hành chính công khu vực) chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra về quy trình, hệ thống, tiêu chuẩn chất lượng; bố trí kinh phí, nhân lực, trang thiết bị để các đơn vị vận hành hiệu quả.

Tổ công tác địa bàn và Trung tâm Phục vụ hành chính công khu vực tiếp nhận, hỗ trợ, tập huấn cán bộ Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, xã về sử dụng hệ thống; phối hợp ứng phó khi xảy ra sự cố; chia sẻ kinh nghiệm nâng cao chất lượng phục vụ.

Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, xã, đặc khu cung cấp không gian, quầy giao dịch, hạ tầng mạng để Tổ công tác địa bàn hoạt động; báo cáo kết quả tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ; phối hợp giải quyết vướng mắc phát sinh. Kết quả là cùng một hệ thống, một quy trình, một tiêu chuẩn, người dân nộp hồ sơ ở bất cứ đâu nhưng hồ sơ vẫn được xử lý tập trung, thống nhất, thông suốt.

Điều 8. Tổ chức thực hiện

1. Căn cứ vào Quy định này và các văn bản pháp luật có liên quan, Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm xây dựng, tham mưu cấp thẩm quyền ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm đảm bảo mọi hoạt động, điều hành của Trung tâm theo đúng quy định của pháp luật; trên cơ sở biên chế được giao, thực hiện bố trí, phân công công việc đối với công chức, viên chức của Trung tâm phù hợp với trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, vị trí việc làm và đảm bảo tinh gọn bộ máy, hoạt động hiệu quả, hoàn thành tốt chức năng, nhiệm vụ theo quy định.

2. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường, xã, đặc khu căn cứ chức năng, nhiệm vụ, phạm vi quản lý của ngành, địa phương có trách nhiệm phối hợp thực hiện đúng nội dung Quy định này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc hoặc không còn phù hợp với quy định của pháp luật, Trung tâm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan báo cáo, trình Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét sửa đổi, bổ sung Quy định này cho phù hợp./.