

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

Số: 5602 /UBND-HCC

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

Cần Thơ, ngày 25 tháng 9 năm 2026

V/v chấn chỉnh, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, phản ánh, kiến nghị và mức độ hài lòng của người dân

Kính gửi:

- Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố;
- Trưởng ban Ban Quản lý các Khu chế xuất và công nghiệp Cần Thơ;
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường.

Thời gian qua, công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức trên địa bàn đã được các cơ quan, đơn vị quan tâm thực hiện. Tuy nhiên, mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị còn thấp, chỉ đạt hơn 58%¹, cho thấy chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và chất lượng trả lời phản ánh, kiến nghị tại một số cơ quan, đơn vị chưa đáp ứng yêu cầu.

Qua theo dõi cho thấy, một số phản ánh, kiến nghị phát sinh có nguyên nhân từ quá trình tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết thủ tục hành chính; việc giải thích, hướng dẫn người dân có trường hợp chưa đầy đủ, chưa thống nhất, chưa phù hợp với quy định hoặc thái độ phục vụ của công chức tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công chưa phù hợp. Bên cạnh đó, một số trường hợp trả lời phản ánh, kiến nghị còn chung chung, chưa giải quyết triệt để vấn đề người dân phản ánh, gây bức xúc dẫn đến đánh giá không hài lòng, thậm chí phát sinh phản ánh, kiến nghị tiếp theo.

Để chấn chỉnh tình trạng trên, nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố yêu cầu:

1. Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Trưởng ban Ban Quản lý các Khu chế xuất và công nghiệp Cần Thơ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường

a) Khẩn trương rà soát các trường hợp người dân đánh giá không hài lòng (Danh sách đính kèm); xác định rõ nguyên nhân, nhất là những trường hợp liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính hoặc chất lượng trả lời phản ánh, kiến nghị; kịp thời chấn chỉnh, khắc phục các hạn chế, sai sót.

b) Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, phải thực hiện đúng quy định, đúng thẩm quyền, thành phần hồ sơ, trình tự và thời hạn; không tự đặt thêm yêu cầu, thủ tục. Đối với những nội dung phức tạp, chưa rõ hoặc có cách hiểu khác nhau, phải

¹ Thống kê trên Cổng Dịch vụ công quốc gia ngày 24 tháng 9 năm 2026

chủ động phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, thống nhất cách xử lý trước khi hướng dẫn người dân, bảo đảm đúng quy định, hạn chế phát sinh phản ánh, kiến nghị do nguyên nhân chủ quan.

c) Đối với phản ánh, kiến nghị đã phát sinh, phải kiểm tra, xác minh đầy đủ nội dung vụ việc; trong đó, rà soát cả quá trình tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết hồ sơ. Nội dung trả lời phải đúng, đủ, rõ, có căn cứ và trả lời đúng vấn đề người dân phản ánh; trường hợp có sai sót phải nêu rõ biện pháp khắc phục; trường hợp thực hiện đúng quy định phải giải thích cụ thể căn cứ, không trả lời chung chung, hình thức.

d) Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân thành phố về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và chất lượng trả lời phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi quản lý; đặc biệt, đối với những vụ việc sau khi trả lời người dân tiếp tục phản ánh hoặc đánh giá không hài lòng.

2. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố

a) Theo dõi, tổng hợp tình hình; rà soát kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị trước khi công khai trên hệ thống theo quy định. Trường hợp nội dung trả lời chưa đầy đủ, chưa rõ, chưa phù hợp hoặc chưa giải quyết đúng vấn đề người dân phản ánh thì yêu cầu cơ quan, đơn vị liên quan kiểm tra, hoàn thiện trước khi công khai.

b) Định kỳ, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tổng hợp kết quả, tình hình mức độ hài lòng, các trường hợp người dân tiếp tục phản ánh sau khi đã được trả lời và các nội dung còn tồn tại, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố để chỉ đạo chấn chỉnh.

Nhận được Công văn này, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nêu trên nghiêm túc triển khai thực hiện./. 

(Đính kèm Danh sách cơ quan, đơn vị có trường hợp người dân đánh giá không hài lòng)

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND TP (1A);
- VP UBND TP (2B,7);
- Công TTĐT tp;
- Lưu: VT, HCC, MP.



CHỦ TỊCH

Trương Cảnh Tuyên