

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ BÌNH YÊN**

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

Số: /UBND-TTPVHCC

Bình Yên, ngày tháng 9 năm 2025

V/v tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và hiệu quả hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công

Kính gửi:

- Các Phòng, Trung tâm thuộc UBND xã;
- Công an xã.

Sau hơn 02 tháng vận hành Trung tâm phục vụ hành chính công đã đạt được nhiều kết quả quan trọng, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ thực hiện chính quyền địa phương 02 cấp, gần dân, sát dân và phục vụ nhân dân. Theo đó, từ ngày 01/7/2025 đến ngày 18/9/2025 Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tiếp nhận, giải quyết 2.382 hồ sơ thủ tục hành chính, tỷ lệ giải quyết trước hạn đạt 100%; tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC của cá nhân, doanh nghiệp đánh giá trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, xã Bình Yên xếp thứ hạng cao theo Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử tại Quyết định số 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

Để tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, với mục tiêu quan trọng “*lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ*”, “*lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo hiệu quả hoạt động của cơ quan, đơn vị, địa phương*”, cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm “*làm hết việc chứ không hết giờ*”; Chủ tịch UBND xã yêu cầu các Phòng, Trung tâm phục vụ hành chính công, Công an xã nghiêm túc thực hiện các nhiệm vụ sau:

1. Lãnh đạo các phòng chuyên môn, Trung tâm phục vụ hành chính công chỉ đạo cán bộ chuyên môn tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC.

a) Cụ thể hóa trách nhiệm trong giải quyết thủ tục hành chính đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị và công chức trực tiếp giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

- Lãnh đạo đơn vị: Chịu trách nhiệm trực tiếp và toàn diện về tiến độ, chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC tại đơn vị mình quản lý. Chỉ đạo rà soát, chuẩn hóa và cải tiến quy trình giải quyết TTHC, đảm bảo minh bạch, đúng thời hạn, giảm tối đa thời gian và chi phí cho người dân, doanh nghiệp. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã nếu để công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị mình

có hành vi sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC; có biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không đảm bảo thời gian và chất lượng theo quy định.

- Đối với công chức trực tiếp tiếp nhận, giải quyết TTHC: Thái độ phục vụ tận tụy, trung thực, đảm bảo quyền lợi hợp pháp của người dân và doanh nghiệp. Giải trình rõ lý do đối với từng hồ sơ bị chậm trễ hoặc không được giải quyết đúng quy định.

Trong tiếp nhận hồ sơ TTHC: Có trách nhiệm kiểm tra đầy đủ về tính hợp lệ, hợp pháp của thành phần hồ sơ; trường hợp thành phần hồ sơ chưa đảm bảo theo quy định, kịp thời hướng dẫn cụ thể, rõ ràng, đầy đủ để người dân, doanh nghiệp bổ sung **một lần duy nhất** theo quy định trước khi chuyển cho các bộ phận chuyên môn, các cơ quan, đơn vị liên quan giải quyết, tránh tình trạng người dân, doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần; trường hợp vẫn còn người dân, doanh nghiệp chờ giải quyết thì vẫn phải hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ TTHC hoặc ưu tiên giải quyết vào ngày làm việc kế tiếp (không phải lấy lại số thứ tự)...

Trong giải quyết hồ sơ TTHC: Thực hiện đúng quy định pháp luật và các quy trình, thời hạn giải quyết TTHC đã được công bố. Chịu trách nhiệm cá nhân trong từng hồ sơ, thủ tục được giao xử lý; kiểm tra hồ sơ ngay sau khi tiếp nhận và không tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc kéo dài thời gian giải quyết không có lý do chính đáng.

c) Thực hiện nghiêm các chỉ tiêu về giải quyết hồ sơ TTHC như: cung cấp 100% kết quả giải quyết TTHC điện tử đồng thời với bản giấy theo quy định; số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt 80% trở lên và tái sử dụng hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt từ 50% trở lên; 100% phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp phải được xử lý đúng và trước hạn; mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp đạt tối thiểu 90%.

Chủ động trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC, đảm bảo thuận tiện, nhanh chóng, đem lại sự hài lòng cho người dân, doanh nghiệp. Trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ TTHC, ưu tiên giải quyết trước (ưu tiên lấy số thứ tự, tiếp nhận giải quyết) đối với các trường hợp là người khuyết tật, thương binh, người cao tuổi, phụ nữ mang thai....

Chỉ đạo rà soát, lựa chọn các TTHC đơn giản, có thời gian giải quyết trong ngày để tiếp nhận, thẩm định, giải quyết, trả kết quả (4 tại chỗ) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; phân công trực lãnh đạo để giải quyết ngay mà không chờ hết 8 giờ làm việc.

đ) Chỉ đạo công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã cam kết tuyệt đối không vi phạm pháp luật về phòng chống tham nhũng, không nhũng nhiễu, không tiêu cực, không tiếp tay, không tạo điều kiện cho các hành vi “cò giấy tờ” dưới bất kỳ hình thức nào và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu để xảy ra vi phạm trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

2. Để vận hành hiệu quả hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công Chủ tịch UBND xã đề nghị các phòng, Trung tâm thực hiện tốt các nhiệm vụ sau:

2.1. Phòng Văn hóa - xã hội: Tăng cường công tác kiểm tra công vụ đột xuất hoặc theo kế hoạch đối với nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; phối hợp với Văn phòng HĐND & UBND rà soát, đánh giá chất lượng thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; gắn kết quả thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC với công tác đánh giá, khen thưởng cán bộ, công chức, viên chức; tham mưu biện pháp xử lý nghiêm công chức có tỷ lệ hồ sơ chậm trễ, có hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà.

2.2. Công an xã: Chỉ đạo, kiểm tra, nắm tình hình và xử lý các trường hợp “cò làm giấy tờ” tại Trung tâm Phục vụ hành chính. Đây là nguyên nhân dẫn đến nhũng nhiễu, gây phiền hà, gia tăng chi phí ngoài quy định; gây rủi ro pháp lý cho tổ chức, cá nhân, ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự và dư luận xấu trong tình hình mới.

2.3. Trung tâm phục vụ hành chính công

- Tiếp tục rà soát đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị nhằm bảo đảm điều kiện phục vụ người dân, doanh nghiệp đến đề nghị giải quyết TTHC; thực hiện công khai đầy đủ danh mục TTHC tại Trung tâm theo quy định để người dân, doanh nghiệp chủ động tìm hiểu, thực hiện và giám sát việc quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan có thẩm quyền.

- Bố trí đầy đủ ghế ngồi, nước uống, wifi, điều hòa, quạt mát và các điều kiện cần thiết khác, tạo môi trường văn minh, thân thiện, thuận tiện cho người dân đến đề nghị giải quyết TTHC.

- Quán triệt cán bộ, công chức nêu cao tinh thần trách nhiệm, tận tụy phục vụ Nhân dân; các bộ phận chuyên môn phối hợp chặt chẽ, tuân thủ nghiêm túc các quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo đúng quy định pháp luật và quy trình nội bộ; tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền để người dân hiểu rõ vai trò, ý nghĩa của Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Đẩy mạnh hỗ trợ, hướng dẫn người dân sử dụng các dịch vụ công trực tuyến, kỹ năng số trong quá trình thực hiện TTHC.

- Làm đầu mối trong kiểm soát chất lượng giải quyết TTHC. Thực hiện giám sát chặt chẽ, đôn đốc, theo dõi tiến độ giải quyết TTHC của các phòng, chuyên môn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

- Định kỳ hàng tuần thống kê số hồ sơ TTHC quá hạn xác định trên Cổng dịch vụ công quốc gia để thông tin đến các phòng chuyên môn biết, xử lý kịp thời.

- Định kỳ hằng tháng báo cáo Chủ tịch UBND xã về tình hình giải quyết TTHC, trong đó phân loại các phòng chuyên môn có hồ sơ quá hạn trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ quá hạn, hồ sơ bị trả lại nhiều lần do lỗi chủ quan của cán bộ, công chức, viên chức.

- Tiếp tục theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Văn bản này; tổng hợp những khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND xã để xem xét, chỉ đạo.

Căn cứ chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã, yêu cầu các Phòng chuyên môn, Trung tâm, nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Lưu: VT, HCC.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Thị Thu Hoài