

CÔNG ĐIỆN

Về việc giải quyết thủ tục hành chính chủ động, phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH *điện*:

- Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường;
- Đồng kính gửi Bí thư Đảng ủy các xã, phường (để chỉ đạo).

Ngày 06/02/2026, Chủ tịch Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh đã ban hành Chỉ thị số 06/CT-UBND về việc tiếp tục nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên, trong đó, đề ra 07 nhóm chỉ tiêu, nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính¹, các kế hoạch, chỉ đạo của Trung ương, của tỉnh về giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trước và đúng hạn đạt tối thiểu từ 98% trở lên².

Tuy nhiên, qua theo dõi còn cơ quan, địa phương chưa đảm bảo yêu cầu nêu trên; cùng với đó, trường hợp hồ sơ giải quyết chậm, muộn còn xảy ra, đặc biệt hồ sơ trong lĩnh vực về đất đai, hồ sơ có thời hạn giải quyết dài ngày, phức tạp liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị; việc khai thác, tái sử dụng dữ liệu đã có trong các cơ sở dữ liệu, hồ sơ đã được số hóa còn hạn chế; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính ở một số lĩnh vực chưa đáp ứng yêu cầu. Việc phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính có lúc chưa chặt chẽ; còn có cán bộ, công chức, viên chức chưa thực sự chủ động, trách nhiệm trong phục vụ người dân, doanh nghiệp. Với những tồn tại này, “*nguy cơ*” không đạt các chỉ tiêu đề ra tại các kế hoạch, chỉ thị; giảm thứ hạng của tỉnh về chỉ tiêu cải cách thủ tục hành chính trong 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, Bộ chỉ số DTI, Chỉ số SIPAS, Chỉ số PAR INDEX.

¹ Các chỉ tiêu đề ra: (1). Hồ sơ thủ tục hành chính xử lý trực tuyến **đạt 100%**; (2). Dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tổng số thủ tục hành chính có đủ điều kiện **đạt 100%**; (3). Hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện dịch vụ công trực tuyến có phát sinh phí, lệ phí được thanh toán trên Cổng dịch vụ công quốc gia **đạt $\geq 80\%$** ; (4). Mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp **đạt $\geq 90\%$** ; (5). Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được số hóa **đạt 100%**; (6). Cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử đạt 100%; (7). Tỷ lệ xử lý phản ánh, kiến nghị đúng hạn **đạt 100%**.

² Văn bản số 2857/HD-BTP ngày 09/5/2026 của Bộ Tư pháp; Kế hoạch số 242/KH-UBND ngày 06/6/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh về duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (Par Index) tỉnh Thái Nguyên năm 2026.

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; giải quyết thủ tục hành chính công khai, minh bạch trên môi trường điện tử, dựa trên dữ liệu, rút ngắn thời hạn giải quyết, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các xã, phường và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan khẩn trương tập trung thực hiện các nhiệm vụ sau:

1. Tập trung nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các xã, phường

- Xác định nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên trong công tác chỉ đạo, điều hành; trực tiếp chỉ đạo, chịu trách nhiệm về chất lượng, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý; không để xảy ra tình trạng hồ sơ quá hạn do nguyên nhân chủ quan của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức; chỉ đạo rà soát, xử lý dứt điểm các hồ sơ đang giải quyết nhưng quá hạn, làm rõ nguyên nhân, trách nhiệm và xem xét xử lý theo thẩm quyền;

- Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc đã được số hóa, kết nối, chia sẻ theo quy định;

- Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu, đảm bảo nguyên tắc 7 rõ trong tiếp nhận, giải quyết TTHC “rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, rõ thẩm quyền, rõ thời gian, rõ sản phẩm, rõ nguồn lực”.

b) Yêu cầu Giám đốc Sở Nông nghiệp và Môi trường, Chủ tịch UBND các xã, phường khẩn trương chỉ đạo Văn phòng đăng ký đất đai, Phòng chuyên môn rà soát các hồ sơ thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai có nguy cơ quá hạn, hồ sơ thủ tục hành chính đang giải quyết nhưng quá hạn và có giải pháp xử lý dứt điểm. Chấn chỉnh, xử lý nghiêm trường hợp gắn kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng hoặc không gắn kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; hồ sơ thủ tục hành chính đã tiếp nhận nhưng không xử lý theo các bước trong quy trình nội bộ đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt hoặc gần đến hết thời hạn giải quyết thì trả lại người dân để bổ sung hồ sơ.... gây bức xúc cho người dân, ảnh hưởng đến chỉ tiêu số hóa, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp

a) Quán triệt đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, giao tiếp, ứng xử với người dân và doanh nghiệp.

b) Thực hiện phương châm “lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ”, chuyển mạnh từ tư duy quản lý sang tư duy phục vụ; hướng dẫn người dân, doanh nghiệp đầy đủ, rõ ràng, chính xác ngay từ lần đầu thực hiện thủ tục hành chính.

c) Tuyệt đối không để xảy ra tình trạng gây phiền hà, sách nhiễu, yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều lần, yêu cầu cung cấp những thành phần hồ sơ ngoài quy định, phát sinh thêm thủ tục hành chính hoặc đùn đẩy trách nhiệm giữa các cơ quan, đơn vị.

d) Các sở, ban, ngành bám sát các quy định của Trung ương, Luật Tổ chức chính quyền địa phương để kịp thời tham mưu cơ quan có thẩm quyền phân cấp, ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính. Ngoài 94 thủ tục hành chính áp dụng cơ chế “Luồng xanh 24 giờ” và “Luồng xanh 60%” theo Văn bản số 5208/UBND-TTPVHCC ngày 13/5/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh, các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục chủ động lựa chọn thủ tục hành chính và áp dụng cơ chế “Luồng xanh” nhằm rút ngắn thời hạn giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

3. Đẩy mạnh cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến, sử dụng dữ liệu trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

a) Thường xuyên tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến; ưu tiên hỗ trợ các đối tượng chưa có điều kiện hoặc chưa có kỹ năng thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

b) Thực hiện số hóa đầy đủ, chính xác hồ sơ, cấp kết quả bản điện tử đảm bảo theo đúng yêu cầu, chỉ tiêu đề ra tại Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 06/02/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh; hướng dẫn người dân, doanh nghiệp khai thác, sử dụng kết quả điện tử theo quy định.

c) Trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đẩy mạnh việc tái sử dụng dữ liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được số hóa, dữ liệu trên các Cơ sở dữ liệu chuyên ngành, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư kết nối liên thông với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại những thông tin đã có.

4. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát

a) Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND tỉnh và các sở, ban, ngành tăng cường công tác kiểm tra công vụ, hoạt động của UBND cấp xã, nhất là việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp (*thường xuyên, đột xuất*) trên địa bàn tỉnh, kịp thời phát hiện các trường hợp vi phạm (*nếu có*), phối hợp xử lý hoặc đề xuất cơ quan có thẩm quyền xử lý nghiêm theo quy định đối với cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm.

Đưa kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, số hóa hồ sơ và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp vào đánh giá trách nhiệm của người đứng đầu, kết quả thực hiện nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị.

b) Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường việc thực hiện các nội dung của Công điện này; kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh trường hợp khó khăn, vướng mắc.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các xã, phường và các cơ quan, đơn vị liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện Công điện này. Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo UBND tỉnh (*qua Văn phòng UBND tỉnh*) để xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Báo và Phát thanh, Truyền hình tỉnh;
- Trung tâm Thông tin tỉnh;
- Lưu: VT, HCC.

Tungnt, CĐ/T8/2026

CHỦ TỊCH

Vương Quốc Tuấn