

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH LÀO CAI

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

Số: /UBND-HCC
V/v nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC
phục vụ người dân, doanh nghiệp

Lào Cai, ngày tháng năm 2025

Kính gửi:

- Các Sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh;
- Các cơ quan Trung ương đóng tại địa phương;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường.

Sau khi sắp xếp đơn vị hành chính và triển khai mô hình chính quyền địa phương 02 cấp (cấp tỉnh, cấp xã), kể từ ngày 01/7/2025, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính cấp xã đã thực hiện tốt việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức và cá nhân đảm bảo công khai, minh bạch, đúng quy định. Song bên cạnh đó, vẫn còn một số cán bộ, công chức, cơ quan, đơn vị, địa phương chưa cập nhật đầy đủ việc giải quyết TTHC, không đính hoặc đính không đầy đủ thành phần hồ sơ, không đính kết quả giải quyết TTHC, không khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (*vấn đính kèm bản sao Căn cước của công dân lên thành phần hồ sơ*), đính kèm tệp tin kết quả không phải là kết quả giải quyết TTHC đó, kết quả giải quyết TTHC không phải là bản điện tử,... Những tồn tại, hạn chế nêu trên đã ảnh hưởng đến chất lượng giải quyết các TTHC cho tổ chức và cá nhân.

Để đẩy mạnh cải cách TTHC và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp, Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu các Sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan Trung ương đóng tại địa phương và Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện một số nội dung sau:

(1) 100% hồ sơ TTHC phải được tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để người dân, doanh nghiệp có thể giám sát, đánh giá quá trình thực hiện, đồng thời, tối thiểu 80% hồ sơ giải quyết TTHC được luân chuyển nội bộ trên môi trường điện tử (*đính kèm đầy đủ thành phần hồ sơ và ký số thành phần hồ sơ theo quy định*).

Nghiêm cấm việc giải quyết hồ sơ ngoài hệ thống, hướng dẫn trực tiếp tại phòng, ban chuyên môn để người dân, doanh nghiệp phản ánh làm ảnh hưởng đến công tác cải cách TTHC của tỉnh, yêu cầu thủ trưởng cơ quan, đơn vị, địa phương phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh, UBND tỉnh.

(2) Triển khai Bộ nhận diện thương hiệu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã đáp ứng yêu cầu của nền hành chính phục vụ.

(3) Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đổi mới phương thức, lề lối làm việc, kiên quyết xử lý nghiêm theo đúng quy định đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có hành vi vi phạm nhiều, tiêu cực, tự ý đặt ra TTHC không đúng quy định hoặc để chậm, muộn nhiều lần.

(4) 100% kết quả hồ sơ TTHC được cung cấp đồng thời cả bản điện tử và bản giấy có đầy đủ giá trị pháp lý cho người dân, doanh nghiệp (*ký số, đóng dấu điện tử của cơ quan, đơn vị*), trừ trường hợp TTHC chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc pháp luật chuyên ngành có quy định khác. Không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công TTHC (trước đó), mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết TTHC đang quản lý hoặc thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được cơ quan nhà nước kết nối, chia sẻ (*đạt **tối thiểu 50%** hồ sơ được khai thác, sử dụng lại thông tin dữ liệu số hóa trước đó*).

(5) Đẩy mạnh việc hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến (*đạt **tối thiểu 65%** hồ sơ nộp trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận*), thanh toán trực tuyến (*đạt **tối thiểu 65%** hồ sơ thanh toán trực tuyến trên tổng số giao dịch phí, lệ phí*), trong đó, đặc biệt quan tâm việc rà soát, tham mưu tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ để xây dựng hoặc hoàn thiện dịch vụ công trực tuyến, tích hợp, cung cấp lên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với các TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết, bảo đảm nguyên tắc lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm.

(6) Rà soát, chuẩn hóa, điện tử hóa mẫu đơn tờ khai theo hướng cắt giảm tối thiểu 20% thông tin phải khai báo trên cơ sở tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa hoặc chủ động khai thác dữ liệu trên các hệ thống CSDL chuyên ngành đã được đồng bộ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (*Tra cứu hồ sơ ngân sách, tra cứu CSDL đất đai, thông tin bảo hiểm xã hội, thông tin doanh nghiệp, thông tin phương tiện...*).

(7) 100% hồ sơ TTHC để chậm, muộn phải báo cáo giải trình lý do với người đứng đầu cơ quan, đơn vị và thực hiện xin lỗi người dân, doanh nghiệp theo đúng quy định tại Nghị định 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ.

(8) Đẩy mạnh việc thực hiện ký số trên thiết bị di động trong giải quyết TTHC nhằm thúc đẩy triển khai thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

(9) Giao Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ nâng cấp, xây dựng mở rộng chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đáp ứng yêu cầu kỹ thuật nhằm phục vụ tốt nhất cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC.

Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu các Sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan Trung ương đóng tại địa phương và UBND các xã, phường nghiêm túc thực hiện các nội dung nêu trên./.

Nơi nhận

- Như trên;
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Đ/c Ngô Hạnh Phúc - Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Chánh, Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh (đ/c Tú);
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Lưu: VT, HCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Ngô Hạnh Phúc