

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH NINH BÌNH**

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

Số: /UBND-PVHCC
V/v chấn chỉnh, nâng cao chất
lượng, hiệu quả giải quyết thủ
tục hành chính trên địa bàn tỉnh

Ninh Bình, ngày tháng 01 năm 2026

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành của tỉnh;
- Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh;
- UBND các xã, phường.

Thời gian qua, công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn tỉnh đã đạt được những kết quả tích cực, chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp tiếp tục được nâng cao, góp phần quan trọng cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh. Tuy nhiên qua theo dõi, kiểm tra và trên cơ sở báo cáo, đề nghị của Giám đốc Công an tỉnh (*Tờ trình số 18/TTr-CAT-CSKT ngày 22/01/2026*) cho thấy việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh vẫn còn một số tồn tại, hạn chế, vi phạm như: Vẫn còn tình trạng chậm giải quyết hồ sơ, cập nhật dữ liệu hồ sơ chưa kịp thời, đầy đủ; thái độ phục vụ nhân dân ở một số cán bộ, công chức vẫn chưa chuẩn mực; việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính chưa nghiêm..., cá biệt có một số trường hợp cán bộ, công chức đã bị xử lý theo quy định của pháp luật, ảnh hưởng đến sự nỗ lực của các cấp ủy đảng và chính quyền trong việc xây dựng nền hành chính phục vụ nhân dân.

Để tiếp tục nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính và chất lượng giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh, đáp ứng yêu cầu xây dựng nền hành chính phục vụ, vận hành hiệu quả mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, phường nghiêm túc triển khai thực hiện các nội dung sau:

1. Các cơ quan, đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC

a) Tổ chức quán triệt, thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật có liên quan về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; tuyệt đối không để phát sinh thêm thủ tục, giấy tờ ngoài quy định; không gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC.

b) Rà soát toàn bộ quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền; bảo đảm 100% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, cập nhật trạng thái và trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo quy định. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trực tiếp nếu để xảy ra tình trạng cập nhật sai, thiếu hoặc không cập nhật dữ liệu hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

c) Thực hiện nghiêm việc gửi phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả khi để xảy ra trễ hạn trong giải quyết TTHC theo quy định; thường xuyên rà soát, kiểm tra việc thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức, kịp thời phát hiện, chấn chỉnh hoặc xử lý theo quy định các trường hợp cố tình vi phạm trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Tăng cường công tác theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ giám sát việc cập nhật, quản lý dữ liệu hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, bảo đảm các hồ sơ TTHC được cập nhật đầy đủ trạng thái, thống nhất, phù hợp với thực tế quá trình tiếp nhận, xử lý và trả kết quả.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan duy trì, nâng cao hiệu quả các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc giải quyết TTHC (như: hộp thư phản ánh, đường dây nóng, Cổng thông tin điện tử của tỉnh); xây dựng và duy trì hệ thống lấy ý kiến, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong thực hiện TTHC.

c) Tiếp tục thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo hiệu quả thực thi công vụ.

3. Thanh tra tỉnh

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng và triển khai kế hoạch thanh tra, kiểm tra chuyên đề về công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh; tập trung vào các lĩnh vực nhạy cảm, dễ phát sinh tiêu cực; công khai kết quả thanh tra, kiểm tra theo quy định để tăng cường tính răn đe, phòng ngừa vi phạm.

4. Công an tỉnh

Phối hợp với các cơ quan chức năng tăng cường phòng ngừa, phát hiện và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật trong giải quyết TTHC; đặc biệt là các hành vi can thiệp trái phép vào hệ thống thông tin giải quyết TTHC, dữ liệu số hóa hồ sơ, bảo đảm an ninh, an toàn hệ thống thông tin.

5. UBND các xã, phường

a) Tổ chức thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp theo thẩm quyền; đảm bảo việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp được thực hiện theo đúng trình tự, thời gian, công khai, minh bạch.

b) Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh hoặc xử lý theo thẩm quyền các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức cố tình vi phạm trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, phường thực hiện nghiêm các nội dung trên, chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả thực hiện tại cơ quan, đơn vị, địa phương. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo về UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) để xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Tỉnh ủy (để báo cáo);
- Đ/c Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các đ/c Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Lưu: VT, các VP, Trung tâm PVHCC.

ĐN_04CV_2026

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Anh Chức