

**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 nâng cao sự hài lòng của người
dân, doanh nghiệp trong giải quyết
thủ tục hành chính

Ninh Bình, ngày tháng 02 năm 2026

Kính gửi: - Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- Công an tỉnh, Thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- UBND các xã, phường.

Qua theo dõi việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của sở, ban, ngành tỉnh, các cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh, Ủy ban nhân dân các xã, phường thời gian qua, nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương đã quan tâm thực hiện tốt việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, doanh nghiệp. Hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn, trước hạn chiếm tỷ lệ cao; nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương được đánh giá cao về tỷ lệ hài lòng đối với chất lượng phục vụ, không có phản ánh, kiến nghị về tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong phục vụ Nhân dân. Kết quả trên đã góp phần nâng cao điểm số, thứ hạng Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp của tỉnh. Bên cạnh những kết quả đạt được, một số cơ quan, đơn vị, địa phương còn tồn tại hạn chế như: chậm tiếp nhận trả lời phản ánh kiến nghị; việc trả lời phản ánh kiến nghị chưa tạo được sự hài lòng, đánh giá cao của người dân, doanh nghiệp; một số TTHC lĩnh vực đất đai, việc làm... còn có phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

Để nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan Nhà nước và triển khai thực hiện quy định của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Nghị định số 367/2025/NĐ-CP của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Giám đốc các sở, ban, ngành tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường nghiêm túc thực hiện một số nội dung sau:

1. Về công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC

Quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức của từng cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện nghiêm túc chỉ đạo của UBND tỉnh tại văn bản số 538/UBND-TTPVHCC ngày 27/01/2026 về chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh; thực hiện nghiêm, đầy đủ quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ, Thông tư số 03/2025/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ và các quy định pháp luật có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, doanh nghiệp, từ khâu hướng dẫn, tiếp nhận đến trả kết

quả, bảo đảm sự hài lòng, đánh giá cao của người dân, doanh nghiệp. Chỉ đạo công chức, viên chức Bộ phận Một cửa thực hiện nghiêm túc kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công sở.

Trong giao tiếp với người dân, cán bộ, công chức, viên chức phải tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình xử lý công việc và giải thích cặn kẽ những thắc mắc của người dân; không được từ chối hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ TTHC khi các TTHC đã có trong danh mục được tỉnh công bố, niêm yết công khai, và các hồ sơ TTHC người dân, tổ chức nộp đã đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định. Xem xét, phê bình, kiểm điểm và xử lý nghiêm hoặc chuyển công tác ngay đối với các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức có hành vi thiếu chuẩn mực trong giao tiếp, ứng xử; những nhiều, hách dịch, cửa quyền; có nhiều phản ánh, kiến nghị về tinh thần, thái độ phục vụ Nhân dân đã được nhắc nhở nhưng không khắc phục. Rà soát, chấn chỉnh việc thực hiện gửi Văn bản xin lỗi người dân, doanh nghiệp đầy đủ nội dung theo mẫu quy định.

Đối với hồ sơ dự kiến quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn giải quyết, cơ quan có thẩm quyền phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi Văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn và thời gian đề nghị gia hạn theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hện lại ngày trả kết quả chỉ được thực hiện không quá một lần; bảo đảm 100% hồ sơ trễ hạn phải thực hiện xin lỗi theo đúng quy định tại Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ. Trường hợp không thực hiện Phiếu xin lỗi người dân, doanh nghiệp, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh và bị xem xét xử lý theo quy định.

2. Về triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo mô hình tập trung tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của bộ, ngành

Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp các sở, ban, ngành, địa phương và các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai, hỗ trợ kỹ thuật đối với các thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo mô hình tập trung tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ngành. Khẩn trương nghiên cứu, triển khai thực hiện các giải pháp đảm bảo Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được kết nối, đồng bộ dữ liệu giải quyết thủ tục hành chính từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ngành để tra cứu, khai thác, theo dõi, thống kê, tổng hợp, đánh giá tình hình thực hiện thủ tục hành chính tại địa phương.

3. Về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân trên Cổng dịch vụ Công quốc gia

Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp và công khai kết quả xử lý trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đúng hoặc trước thời hạn quy định. Văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị phải đi thẳng vào nội dung mà người dân, doanh nghiệp phản ánh, lưu ý các bức xúc nêu trong phản ánh, kiến nghị; giải thích rõ ràng, đúng trọng tâm để công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; không để chậm trễ trong việc trả lời phản ánh, kiến nghị của công dân.

4. Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công)

Theo dõi tình hình triển khai tại các sở, ngành, địa phương. Tham mưu UBND tỉnh xử lý nghiêm các đơn vị chưa thực hiện đầy đủ, làm ảnh hưởng đến kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tăng cường kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị. Kịp thời xử lý các khó khăn, vướng mắc, đảm bảo việc vận hành thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn./.

Nơi nhận:

- Như trên;
 - Đ/c Chủ tịch UBND tỉnh;
 - Các đ/c Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
 - Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
 - Lưu: VT, các VP, Trung tâm PVHCC.
- PC.CV 2026

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Anh Chức