

Số: /UBND
V/v nghiêm túc thực hiện
việc giải quyết TTHC

Cẩm Thành, ngày tháng 8 năm 2025

Kính gửi:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Văn phòng HĐND và UBND;
- Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị;
- Phòng Văn hóa – Xã hội.

Qua theo dõi, kết quả đánh giá chất lượng phục vụ theo bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công của phường Cẩm Thành hiện nay còn hạn chế¹ nguyên nhân là do việc tiếp nhận, số hóa, giải quyết, theo dõi việc giải quyết TTHC của các cơ quan, công chức chưa khoa học, chưa đúng quy định. Để chấn chỉnh tình trạng trên và nâng cao vị trí xếp thứ hạng kết quả đánh giá chất lượng phục vụ của phường Cẩm Thành, Chủ tịch UBND phường yêu cầu:

1. Các cơ quan, đơn vị: Văn phòng HĐND và UBND; Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị; Phòng Văn hóa - Xã hội

- Thực hiện nghiêm túc các nội dung chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường tại Công văn số 130/UBND ngày 22/7/2025 về việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến được nộp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Rà soát, đề nghị thay đổi thông tin, cấp mới chứng thư số cá nhân cho công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết TTHC để thực hiện số hóa thành phần hồ sơ theo quy định.

- Chỉ đạo, quán triệt công chức của cơ quan, đơn vị mình thực hiện đúng nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quy định tại Điều 4 và khoản 1 Điều 5 Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

2. Văn phòng HĐND & UBND phường

- Rà soát, cử công chức đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phải đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ 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.

¹ Các nhóm chỉ tiêu như: Tỷ lệ đánh giá Tiến độ giải quyết TTHC, Dịch vụ công trực tuyến, Số hóa hồ sơ vẫn còn thấp.

- Chỉ đạo công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, số hóa, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định; hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác;

- Giao nhiệm vụ cho công chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết TTHC theo quy định;

- Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công có giải pháp nhằm nâng cao tỷ lệ hồ sơ được cung cấp dịch vụ công trực tuyến (TTHC được cung cấp DVC trực tuyến một phần và toàn trình) trong lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch.

3. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị

Chỉ đạo công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, số hóa, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân (thực tế, một số hồ sơ có trạng thái *Đã có kết quả* trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh nhưng chưa có kết quả bản giấy hoặc kết quả bản điện tử để trả cho công dân theo giấy hẹn; các thao tác xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính như *Từ chối tiếp nhận hồ sơ/ đề nghị rút hồ sơ/ dừng xử lý*...chưa được thực hiện đúng quy định, chưa đúng thực tế yêu cầu thực hiện TTHC của tổ chức, cá nhân; hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua các cách thức (trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia) theo quy định (thực tế, công dân yêu cầu nhận kết quả giải quyết TTHC bằng hình thức *Bưu chính* nhưng công chức trả bằng hình thức *Trực tiếp - nhận tại nơi giải quyết* hoặc yêu cầu nhận kết quả *Trực tuyến* nhưng không đính kèm bản điện tử).

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công

Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát, đánh giá các phòng chuyên môn và cơ quan, đơn vị liên quan về tiến độ, quy trình xử lý, quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, giải quyết hồ sơ, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đúng quy định. Chủ động tham mưu UBND phường trong việc chấn chỉnh, xử lý hành vi vi phạm của cán bộ công chức thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT Đảng ủy (báo cáo);
- TT. HĐND (b/cáo);
- CT, các PCT UBND phường;
- Lưu: VT, HCC.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Hưng