

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG CẨM THÀNH**

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

Số: 2375 /UBND-HCC
V/v chấn chỉnh kỷ luật,
kỷ cương hành chính, nâng cao
trách nhiệm thực thi công vụ
trong giải quyết TTHC

Cẩm Thành, ngày 28 tháng 8 năm 2026

Kính gửi:

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

Thực hiện Công văn số 8417/UBND-TTHC ngày 22/8/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ trong giải quyết TTHC, tiếp theo Công văn số 860/UBND-HCC ngày 10/4/2026 của Chủ tịch UBND phường về tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường yêu cầu:

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

a) Tổ chức quán triệt, tuyên truyền các quy định nhằm nâng cao nhận thức về đạo đức công vụ, văn hóa công vụ, quy tắc ứng xử và thực hiện nghiêm việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính đến cán bộ, công chức, người lao động trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) thuộc phạm vi quản lý; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, xử lý ngay các hành vi thiếu trách nhiệm, né tránh, đùn đẩy công việc, gây phiền hà, sách nhiễu hoặc làm ảnh hưởng đến tính công khai, minh bạch, công bằng trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC, nhất là các vị trí thường xuyên tiếp xúc, làm việc trực tiếp với người dân, doanh nghiệp; bảo đảm mọi tổ chức, cá nhân được tiếp cận và giải quyết TTHC bình đẳng, đúng quy định của pháp luật.

b) Chủ động việc tự kiểm tra, giám sát hoạt động công vụ, việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính theo quy định tại Quyết định số 56/2026/QĐ-UBND ngày 20 tháng 5 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh¹ đối với các vị trí trực tiếp tiếp nhận, giải quyết TTHC, nhất là **lĩnh vực đất đai, khoáng sản**, lĩnh vực có nhiều phản ánh, kiến nghị hoặc có nguy cơ phát sinh tiêu cực. Khi phát hiện vi phạm, phải kịp thời xem xét, tham mưu kiến nghị Chủ tịch UBND phường xử lý trách nhiệm đối với cá nhân theo quy định; phân công theo thẩm quyền đối với trường hợp cán bộ, công chức, người lao động có năng lực hạn chế, đùn đẩy trách nhiệm, làm việc cầm chừng, không đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ hoặc không phù hợp

¹ Quy định một số biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh Quảng Ngãi.

với vị trí thường xuyên tiếp xúc, giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp.

c) Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và thực thi công vụ, đặc biệt là các phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết TTHC. Trực tiếp chỉ đạo xử lý các phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi quản lý, không để tình trạng phản ánh, kiến nghị kéo dài, chuyển lòng vòng hoặc không xác định rõ trách nhiệm xử lý.

d) Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu, không để xảy ra tình trạng cán bộ, công chức, người lao động vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính, gây phiền hà, nhũng nhiễu, kéo dài thời gian giải quyết TTHC hoặc không kịp thời phát hiện, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, phải chịu trách nhiệm trực tiếp trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường về tình hình chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính và chất lượng giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý theo quy định.

đ) Chấn chỉnh, không để cán bộ, công chức, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý có hành vi tác động đến tổ chức, cá nhân rút hồ sơ TTHC dưới mọi hình thức; giải quyết hồ sơ trễ hẹn nhưng không ban hành, chậm ban hành thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả; ban hành thông báo bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, thông báo trả hồ sơ thiếu rõ ràng, không đúng quy định, không trích dẫn căn cứ pháp lý; thực hiện xử lý hồ sơ không trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC (*hồ sơ không có thật, giả mạo dữ liệu thực hiện TTHC hoặc chuyển hồ sơ đến trạng thái Chờ trả kết quả nhưng chưa đính kèm file kết quả hồ sơ*) làm sai lệch dữ liệu hồ sơ, kết quả xử lý TTHC để đối phó, phản ánh không đúng thực tế số lượng hồ sơ giải quyết quá hạn của cơ quan, đơn vị. **Đặc biệt lưu ý: thực hiện trả kết quả và kết thúc hồ sơ trên các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC trước và đúng thời gian hẹn trả kết quả.**

2. Phòng Kinh tế, hạ tầng và Đô thị và Văn phòng HĐND và UBND

a) Chấn chỉnh, chấm dứt tình trạng chậm tiếp nhận hồ sơ TTHC muộn hơn 08 giờ làm việc; giải quyết quá hạn hồ sơ TTHC trên các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của bộ, ngành và tỉnh. Qua các báo cáo kiểm soát TTHC của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường cho thấy: hồ sơ TTHC chậm tiếp nhận, giải quyết quá hạn trên các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung ở các lĩnh vực đất đai, xây dựng, hộ tịch,... có nhiều nguyên nhân khách quan và chủ quan dẫn đến tình trạng trên, nhưng nguyên nhân chủ quan chủ yếu thuộc về trách nhiệm của cán bộ, công chức, người lao động chậm trễ trong việc luân chuyển hồ sơ² theo quy trình nội bộ trên các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC (*mặc dù kết quả hồ sơ thủ tục hành chính đã được ký ban hành và trả kết quả hồ sơ giấy trước hạn cho cá nhân, tổ chức*) đã được Trung tâm Phục vụ hành chính công nhắc nhở, đôn đốc thực hiện.

b) Đối với Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị:

² Từ ngày 01/01/2026 đến nay: 24 hồ sơ/30 hồ sơ giải quyết quá hạn do chậm trễ trong việc luân chuyển hồ sơ.

- Chấn chỉnh, nâng cao chất lượng giải quyết TTHC trong lĩnh vực đất đai trên địa bàn phường, bảo đảm thực hiện theo đúng chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tại Chỉ thị số 14/CT-UBND ngày 22 tháng 7 năm 2026³.

- Rà soát, kịp thời chấn chỉnh, xử lý theo thẩm quyền đối với cán bộ, công chức, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý có nhiều hồ sơ tồn đọng, chậm trễ kéo dài hoặc phát sinh nhiều phản ánh, kiến nghị; chấm dứt tình trạng chậm trễ, kéo dài việc giải quyết hồ sơ TTHC trong lĩnh vực đất đai hoặc để xảy ra tình trạng hồ sơ bị trả lại nhiều lần trong khi ủy quyền cho “cò” (qua môi giới, trung gian) lại được xử lý nhanh hơn, gây bức xúc cho Nhân dân (nếu có).

c) Đối với Văn phòng HĐND và UBND phường: Chủ trì, phối hợp với Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị và các cơ quan, đơn vị có liên quan tiếp tục tham mưu chỉ đạo, đề xuất giải pháp tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về đất đai, các quy định của Luật Đất đai, Quyết định số 122/2026/QĐ-UBND ngày 30 tháng 6 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh⁴ và các văn bản hướng dẫn thi hành đến cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, đặc biệt là người trực tiếp giải quyết TTHC và người dân, doanh nghiệp; nâng cao nhận thức của người dân, doanh nghiệp về quyền, nghĩa vụ của người sử dụng đất, chủ sở hữu tài sản gắn liền với đất, quy trình thực hiện TTHC về đất đai.

3. Phòng Văn hóa – Xã hội

a) Tham mưu UBND phường tăng cường kiểm tra định kỳ và đột xuất việc thi hành công vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính của người đứng đầu, cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết TTHC; qua đó tham mưu Chủ tịch UBND phường xem xét, xử lý trách nhiệm đối với tập thể, cá nhân có hành vi né tránh, đùn đẩy, vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính, thiếu trách nhiệm trong thực thi công vụ khi giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

b) Chủ trì, phối hợp cơ quan liên quan tham mưu UBND lấy kết quả hoàn thành nhiệm vụ trong giải quyết TTHC và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp là một trong các cơ sở để đánh giá, xếp loại kết quả hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu theo quy định tại Quyết định số 57/2026/QĐ-UBND ngày 20 tháng 5 năm 2026 của UBND tỉnh; kịp thời tổng hợp, đề xuất khen thưởng tập thể, cá nhân hoàn thành tốt, vượt tiến độ; đồng thời, không đề xuất xem xét, khen thưởng cuối năm đối với tập thể có kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, công dân trong năm quá hạn trên 5% tổng số hồ sơ tiếp nhận được quy định tại khoản 2 Điều 14 của quy định ban hành kèm theo Quyết định số 56/2026/QĐ-UBND ngày 20 tháng 5 năm 2026 của UBND tỉnh.

c) Tuyên truyền, nâng cao nhận thức đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, chấp hành nghiêm kỷ luật và đạo đức công vụ.

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công

a) Tiếp tục triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao theo chỉ đạo tại Công văn số 860/UBND-HCC ngày 10/4/2026 của Chủ tịch UBND phường về tiếp tục

³ Về việc tăng cường công tác quản lý nhà nước về đất đai; tập trung giải quyết các tồn tại, khó khăn, vướng mắc; đẩy nhanh tiến độ đăng ký đất đai, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất và giải quyết TTHC về đất đai trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

⁴ Quy định trình tự, TTHC về đất đai áp dụng trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; Kế hoạch số 60/KH-UBND ngày 23/3/2026 của Chủ tịch UBND phường về kiểm tra nội bộ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026; tăng cường theo dõi, giám sát, phân tích dữ liệu giải quyết TTHC, kết quả giải quyết TTHC, tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp để kịp thời phát hiện các cơ quan, đơn vị, có tỷ lệ hồ sơ giải quyết quá hạn cao, hồ sơ phải bổ sung nhiều lần hoặc phát sinh nhiều phản ánh, kiến nghị để yêu cầu kiểm tra, chấn chỉnh.

b) Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện của các cơ quan, đơn vị; kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND phường về kết quả và các khó khăn, vướng mắc (nếu có) trong quá trình triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị.

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

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng UBND tỉnh (báo cáo);
- TT. Đảng ủy (báo cáo);
- CT, các PCT UBND phường;
- Lưu: VT, HCC.

CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Hưng