

ỦY BAN NHÂN DÂN  
PHƯỜNG CHỮ

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

Số: /UBND-HCC

Phường Chũ, ngày tháng 01 năm 2026

V/v tập trung triển khai thực hiện các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC, kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026

Kính gửi: - Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường;  
- Các Tổ dân phố, Tổ công nghệ số cộng đồng.

Thực hiện Công văn số 226/UBND-HCC ngày 10/01/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Ninh về việc tập trung triển khai nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026.

Trong năm 2025, các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND phường đã chủ động tham mưu, tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC, thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và đạt được một số kết quả tích cực; chất lượng giải quyết TTHC từng bước được nâng cao, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, góp phần thúc đẩy cải cách hành chính trên địa bàn phường. Tuy nhiên, bên cạnh kết quả đạt được, vẫn còn tồn tại một số hạn chế như: việc kiểm soát TTHC ở một số lĩnh vực chưa chặt chẽ; hồ sơ tiếp nhận còn bị trả lại do thiếu thành phần; một số hồ sơ giải quyết chưa bảo đảm thời gian quy định; tình trạng yêu cầu bổ sung hồ sơ còn xảy ra, làm kéo dài thời gian giải quyết, ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân; một số hồ sơ giải quyết quá hạn chưa thực hiện đầy đủ việc xin lỗi, giải trình theo quy định; tỷ lệ hồ sơ rút trên hệ thống còn cao.

Nhằm tiếp tục nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; Chủ tịch UBND phường yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường tập trung triển khai thực hiện nghiêm túc các nội dung sau:

**1. Nâng cao trách nhiệm người đứng đầu, siết chặt kỷ cương hành chính**

- Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trực tiếp trong chỉ đạo, điều hành công tác kiểm soát TTHC, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; xác định đây là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt trong cải cách hành chính, chuyên đổi số. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương công vụ; giám sát chặt chẽ thái độ, tác phong, giờ giấc làm việc của cán bộ, công chức trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Bảo đảm 100% hồ sơ giải quyết trễ hạn phải có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân theo đúng quy định; kết quả giải quyết TTHC là tiêu chí quan trọng trong đánh giá, xếp loại, bình xét thi đua, khen thưởng hàng năm.

## **2. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử**

Chỉ đạo cán bộ, công chức thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết toàn bộ hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung. Thực hiện giải quyết TTHC dựa trên dữ liệu; khai thác tối đa thông tin đã có trong các cơ sở dữ liệu, không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại giấy tờ đã có dữ liệu trên hệ thống. Tiếp tục thực hiện đúng quy định về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; cập nhật đầy đủ, chính xác dữ liệu theo quy định; kịp thời báo cáo, xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh, không để xảy ra tình trạng chậm, muộn hồ sơ.

## **3. Tăng cường phối hợp, xử lý dứt điểm hồ sơ tồn đọng**

- Quán triệt cán bộ, công chức các cơ quan liên quan trong giải quyết TTHC nâng cao hiệu quả công tác phối hợp trong xử lý hồ sơ; hạn chế tối đa việc người dân, doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần. Tập trung xử lý dứt điểm các hồ sơ tồn đọng, quá hạn, nhất là trong các lĩnh vực đất đai.

- 100% hồ sơ TTHC chậm, muộn phải có văn bản giải trình rõ nguyên nhân với người đứng đầu cơ quan, đơn vị và thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân theo đúng quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ; đồng thời kiểm điểm, xử lý trách nhiệm đối với cá nhân thiếu tinh thần trách nhiệm, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

## **4. Đẩy mạnh số hóa và trả kết quả điện tử**

Thực hiện nghiêm việc số hóa, trả kết quả điện tử 100% hồ sơ giải quyết đối với tất cả TTHC theo đúng quy định; thường xuyên rà soát, xử lý dứt điểm các hồ sơ tồn đọng chưa được số hóa; tăng cường làm sạch dữ liệu, gắn trách nhiệm số hóa với nhiệm vụ của cán bộ, công chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC; đẩy mạnh tái sử dụng dữ liệu số thông qua kết nối, chia sẻ với kho quản lý dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

## **5. Giao Trung tâm phục vụ hành chính công phường**

- Chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn thuộc UBND phường định kỳ hàng tháng đánh giá toàn diện kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và mức độ phục vụ người dân, doanh nghiệp; chỉ rõ tồn tại, hạn chế, nguyên nhân và đề xuất giải pháp khắc phục. Phối hợp rà soát, cập nhật đầy đủ danh mục và niêm yết công khai thủ tục hành chính theo các quyết định công bố của UBND tỉnh, bảo đảm chính xác, kịp thời theo quy định.

- Phối hợp với các phòng chuyên môn rà soát toàn bộ quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền cấp xã; bảo đảm tiếp nhận hồ sơ đúng quy trình, đúng thành phần, hướng dẫn người dân đầy đủ, rõ ràng, thống nhất. Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết và số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên môi trường điện tử. Tiếp tục phối hợp triển khai các mô hình hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính tại nơi cư trú, “Ngày thứ Sáu không chờ”; phối hợp với Bưu điện và Tổ công nghệ số cộng đồng mở rộng mạng lưới hỗ trợ người

dân, nhất là người cao tuổi, người yếu thế.

- Hàng tuần, tổng hợp, báo cáo UBND phường (*qua Văn phòng HĐND và UBND phường*) kết quả thực hiện Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính để phục vụ công tác giao ban; trong báo cáo đánh giá rõ kết quả đạt được, kịp thời biểu dương các đơn vị thực hiện tốt, đồng thời nhắc nhở, phê bình các đơn vị còn hạn chế, chưa thực hiện nghiêm túc.

## **6. Giao các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường**

- Chỉ đạo cán bộ, công chức chuyên môn phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong việc theo dõi, kiểm soát toàn bộ quy trình giải quyết hồ sơ TTHC đã tiếp nhận; kịp thời xử lý, tuyệt đối không để xảy ra tình trạng trả kết quả chậm, quá hạn, kéo dài thời gian giải quyết hồ sơ TTHC. Tập trung nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ, ưu tiên tăng tối đa tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn; hạn chế tối đa việc từ chối hồ sơ, yêu cầu bổ sung, hoàn thiện thành phần hồ sơ trong quá trình giải quyết, trừ trường hợp thực sự cần thiết theo quy định, bảo đảm nguyên tắc trả hồ sơ một lần.

- Thực hiện nghiêm các quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ và Quyết định số 468/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ; bảo đảm 100% kết quả giải quyết TTHC được trả kết quả bản điện tử, có ký số theo quy định; thực hiện số hóa đầy đủ hồ sơ, giấy tờ ngay trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

- Chủ động khai thác, sử dụng hiệu quả dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành; tăng cường tái sử dụng dữ liệu số hóa trong xử lý thủ tục hành chính, hạn chế tối đa việc yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có trong các cơ sở dữ liệu của Nhà nước.

## **7. Các tổ dân phố trên địa bàn**

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến đến Nhân dân về lợi ích, ý nghĩa của việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; vận động người dân, doanh nghiệp tích cực sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân cài đặt và sử dụng tài khoản định danh điện tử (VNeID); phối hợp với Công an phường, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường và Tổ công nghệ số cộng đồng hướng dẫn người dân kích hoạt tài khoản định danh điện tử mức độ 1, mức độ 2, phục vụ thực hiện thủ tục hành chính, giao dịch điện tử theo quy định.

- Tiếp tục triển khai và duy trì hiệu quả phong trào hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại nơi cư trú; phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng, đoàn viên, thanh niên, hội viên các đoàn thể trong việc “*cầm tay chỉ việc*”, hỗ trợ người dân, nhất là người cao tuổi, người yếu thế, người chưa quen sử dụng công nghệ.

- Lồng ghép nội dung tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến, định danh điện tử vào các cuộc họp tổ dân phố, sinh hoạt chi bộ, sinh hoạt các tổ chức đoàn

thể; kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc của người dân trong quá trình thực hiện về UBND phường (*qua Trung tâm Phục vụ hành chính công phường*) để được hướng dẫn, hỗ trợ.

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, ban quản lý các tổ dân phố triển khai thực hiện các nội dung Công văn này./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- TT Đảng ủy, TT HĐND phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- BBT Trang TTĐT phường;
- LĐVP, TTHCC, CVTH;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Trần Thị Nhung**