

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG AN BIÊN**

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

Số: /UBND-TTPVHCC
V/v khắc phục, đảm bảo thời gian trả lời,
giải quyết phản ánh kiến nghị trên Cổng
dịch vụ công và cổng 1022 Thành phố.

An Biên, ngày tháng 9 năm 2025

Kính gửi: - Các Phòng chuyên môn thuộc UBND phường;
- Công an phường;
- Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường.

Thực hiện Quyết định 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về Phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử; Quyết định 3665/QĐ-UBND ngày 09/9/2025 của UBND Thành phố ban hành bộ chỉ số chấm điểm cải cách hành chính trên địa bàn thành phố. Trong đó có nhóm chỉ số đánh giá kết quả sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên cổng dịch vụ công quốc gia, cổng 1022 Thành phố.

Từ ngày 01/7/2025 đến 19/9/2025 trên hệ thống phản ánh kiến nghị Cổng dịch vụ công quốc gia phường An Biên tiếp nhận 10 ý kiến phản ánh kiến nghị; đã giải quyết và công khai 9 ý kiến, còn 1 ý kiến đang giải quyết. Tuy nhiên có 02 ý kiến liên quan thời gian giải quyết quá hạn: gồm 01 ý kiến liên quan đăng ký nhập khẩu của cơ quan công an cho trẻ thực hiện liên thông trong cấp giấy khai sinh; 01 hồ sơ liên quan đến cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (công dân Phạm Thu Uyên) đã quá hạn 05 ngày.

Từ ngày 01/7/2025 đến 19/9/2025 trên Cổng 1022 phản ánh kiến nghị thành phố phường An Biên tiếp nhận 10 ý kiến phản ánh kiến nghị đã giải quyết 5 ý kiến; 04 ý kiến không thuộc thẩm quyền; 01 ý kiến đang giải quyết. Tuy nhiên có 03 ý kiến thời gian giải quyết quá hạn gồm: 02 ý kiến liên quan đến trật tự đường hè, sản xuất gây tiếng ồn thời gian giải quyết của phòng kinh tế hạ tầng đô thị quá hạn thời gian giải quyết; 01 ý kiến liên quan đến hạ tầng cơ sở kỹ thuật như hệ thống Vneid, hạ tầng mạng của công an phường đang tiếp tục được nâng cấp; 01 ý kiến liên quan đến cấp CCCD cho công dân tạm trú tại địa phương công an phường đang xác minh đã quá hạn 07 ngày.

Để đảm bảo thực hiện đúng, đầy đủ bộ chỉ số cải cách hành chính; nâng tỷ lệ đánh giá sự hài lòng của người dân; nâng cao chất lượng phục vụ cho tổ chức và công dân khi thực hiện mô hình chính quyền 2 cấp và các nhiệm vụ được giao. Ủy ban nhân dân phường An biên yêu cầu các phòng chuyên môn thuộc UBND phường, Công an phường, Trung tâm Phục vụ hành chính công căn cứ

theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, chỉ đạo và tổ chức thực hiện đảm bảo hoàn thành các nội dung cụ thể như sau:

1. Các phòng chuyên môn UBND phường.

- Giao công chức phòng làm đầu mỗi tổng hợp, đơn đốc kịp thời giải quyết các ý kiến, phản ánh kiến nghị do Trung tâm phục vụ hành chính công phường chuyển đến đảm bảo đúng thời gian không để xảy ra tình trạng quá thời gian quy định mới giải quyết.

- Tập trung chỉ đạo, giải quyết kịp thời các ý kiến thuộc thẩm quyền; Tham mưu, đề xuất lãnh đạo UBND phường có văn bản trả lời tổ chức công dân; báo cáo cấp có thẩm quyền giải quyết đúng thời gian quy định.

- Thường xuyên chỉ đạo, đơn đốc công chức chuyên môn thực hiện đúng chức trách; nhiệm vụ được giao đảm bảo thực hiện nhiệm vụ đúng thẩm quyền, trách nhiệm được phân công trên môi trường điện tử.

- Đảm bảo tối thiểu từ 95% mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 90%; 100% thủ tục hành chính liên quan đến doanh nghiệp được thực hiện trực tuyến, thông suốt, liền mạch.

2. Công an phường:

- Giao cán bộ chiến sỹ phụ trách làm đầu mỗi tổng hợp, tham mưu đơn đốc các tổ công tác có liên quan đến giải quyết các kiến nghị, phản ánh của tổ chức cá nhân trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý.

- Đảm bảo thời gian giải quyết kiến nghị của tổ chức, công dân chậm nhất 03 ngày theo quy định.

- Kịp thời cung cấp văn bản trả lời, công khai các kết quả giải quyết về Công dịch vụ công quốc gia, cổng 1022 thành phố qua Trung tâm phục vụ hành chính công phường.

3. Trung tâm phục vụ hành chính công phường:

- Giao công chức Trung tâm làm đầu mỗi tổng hợp, tham mưu đơn đốc các cơ quan đơn vị có liên quan đến giải quyết các kiến nghị, phản ánh của tổ chức cá nhân trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý.

- Kịp thời cung cấp, công khai các kết quả giải quyết của các đơn vị về Công dịch vụ công quốc gia, cổng 1022 thành phố.

- Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện các nhiệm vụ định kỳ, theo kỳ báo cáo của công tác kiểm soát thủ tục hành chính để tổng hợp báo cáo UBND thành phố và Văn phòng Chính phủ.

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc triển khai các nhiệm vụ nêu trên, kịp thời tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND phường tình hình, kết quả thực hiện.

Yêu cầu các phòng chuyên môn, công an phường và các đơn vị, các bộ phận có liên quan nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch; các PCT UBND phường;
- Như kính gửi;
- Lưu: VT, TTPHCC.

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

Nguyễn Hữu Đại