

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ AN KHÁNH**

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

Số: /UBND-TTPVHCC

An Khánh, ngày tháng năm 2026

V/v nâng cao chất lượng và hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp

Kính gửi:

- Văn phòng HĐND&UBND xã;
- Các phòng: Kinh tế, Văn hóa - Xã hội;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công;
- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn;
- Các thôn.

Thực hiện Công văn số 1321/UBND-TTPVHCC ngày 27/6/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc nâng cao chất lượng và hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp;

Ủy ban nhân dân xã có ý kiến chỉ đạo như sau:

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, phòng, trung tâm:

a) Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc phạm vi quản lý: (1) nghiêm túc rút kinh nghiệm từ vụ việc “yêu cầu cụ 97 tuổi đến phường làm thủ tục” nêu tại Công văn số 6051/VPCP-CĐS ngày 26/6/2026 của Văn phòng Chính phủ, bảo đảm không để xảy ra các sự việc tương tự trên địa bàn; (2) thực hiện nghiêm những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông quy định tại khoản 1 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 đã được sửa đổi, bổ sung; đồng thời tiếp tục tập trung nâng cao chất lượng việc giải quyết thủ tục hành chính, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp: (i) rà soát cách thức thực hiện các thủ tục hành chính, căn cứ tình hình thực tiễn của địa phương nghiên cứu áp dụng hiệu quả mô hình mới, cách làm hay, sáng tạo đối với các thủ tục hành chính đủ điều kiện, tạo thuận lợi cho các đối tượng là người yếu thế, người cao tuổi, người có công, gia đình chính sách... khi có nhu cầu; (ii) có thái độ, tác phong, giao tiếp, hướng dẫn, truyền đạt, giải thích cho người dân phù hợp với quy chế văn hóa công sở; (iii) lưu ý trong ứng xử hành chính nhằm tránh những hiểu lầm, phát sinh làm ảnh hưởng đến hình ảnh, uy tín cá nhân, cơ quan công quyền.

b) Tập trung làm tốt công tác tuyên truyền về việc tiếp nhận, thực hiện thủ tục hành chính thông qua cơ chế một cửa, một cửa liên thông và một số giải pháp giải quyết thủ tục hành chính lưu động, phục vụ tại nhà... phù hợp với điều kiện, với từng đối tượng, nhóm đối tượng để người dân, doanh nghiệp biết, tìm hiểu, thực hiện; kịp thời tiếp nhận, xử lý và công khai minh bạch kết quả xử lý thông tin, dư luận, phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính của cán bộ, công chức,

viên chức thuộc thẩm quyền quản lý để góp phần nâng cao tỷ lệ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

c) Kịp thời chấn chỉnh, xử lý trách nhiệm cán bộ, công chức, viên chức vi phạm những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hoặc có thái độ, tác phong, lễ lối làm việc không phù hợp trong thực thi công vụ (nếu có).

2. Các phòng, ban, đơn vị chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công đề xuất hoặc triển khai những sáng kiến, mô hình hay, cách làm mới để nâng cao chất lượng và hiệu quả phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp thuộc ngành, lĩnh vực mình quản lý hoặc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết.

3. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công thông báo trên hệ thống truyền thanh của xã để Nhân dân nắm bắt thông tin: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã An Khánh thực hiện hỗ trợ công dân thực hiện thủ tục hành chính tại nhà đối với trường hợp có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) nhưng không thể đến Trung tâm Phục vụ hành chính công để thực hiện vì lý do bất khả kháng (già yếu, không thể đi lại được). Đề nghị công dân có nhu cầu đăng ký với Trưởng thôn, để Trưởng thôn lập danh sách, gửi về Trung tâm Phục vụ hành chính công để bố trí phương án, thời gian thực hiện.

4. Các thôn thông báo rộng rãi để Nhân dân nắm bắt thông tin: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã An Khánh thực hiện hỗ trợ công dân thực hiện thủ tục hành chính tại nhà đối với trường hợp có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) nhưng không thể đến Trung tâm Phục vụ hành chính công để thực hiện vì lý do bất khả kháng (già yếu, không thể đi lại được). Đề nghị công dân có nhu cầu đăng ký với Trưởng thôn, để Trưởng thôn lập danh sách chung gửi về Trung tâm Phục vụ hành chính công (*Theo hướng dẫn tại Công văn số 29/TTPVHCC ngày 03/12/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công - gửi kèm theo*).

5. Giao Văn phòng HĐND&UBND kết hợp các đơn vị liên quan theo dõi, kịp thời nắm bắt, xử lý theo thẩm quyền thông tin, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc chia sẻ trên các nền tảng xã hội; kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo, xử lý những nội dung vượt thẩm quyền, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn.

Ủy ban nhân dân xã yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc tổ chức thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã (để b/c);
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Khắc Thùy