

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ CHÍ MINH**

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

Số: 368/UBND-TTPVHCC

V/v nâng cao điểm chỉ số theo Quyết
định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022

Chí Minh, ngày 22 tháng 9 năm 2025

Kính gửi:

- Ban thường vụ Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Lãnh đạo các Phòng chuyên môn xã;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 22/6/2022 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 hiện trên môi trường điện tử.

Theo số liệu thống kê tháng 9/2025 trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, cho thấy UBND xã đạt tổng điểm **90,65/100** điểm (*Điểm cao nhất của thành phố là 91,9/100 điểm*). UBND xã xếp thứ **29/114** xã, phường, đặc khu, cụ thể như sau:

- Về công khai minh bạch: UBND xã đạt 18/18 điểm (*Điểm cao nhất của thành phố là 18/18 điểm*). UBND xã xếp thứ **29/114** xã, phường, đặc khu.
- Về tiến độ, kết quả giải quyết: UBND xã đạt 19,4/20 điểm (*Điểm cao nhất của thành phố là 20/20 điểm*). UBND xã xếp thứ **60/114** xã, phường, đặc khu.

Nguyên nhân:

Xử lý hồ sơ trễ hạn so với thời gian quy định TTHC của Cổng Dịch vụ công Quốc gia: Hồ sơ bị xử lý quá hạn. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến chậm. “*Từ chối tiếp nhận*”, “*Dừng xử lý*” sau thời gian quy định. Hồ sơ “*Yêu cầu bổ sung*” bị treo quá lâu. Sử dụng thao tác “*Tạm dừng*” hồ sơ. Cổng Dịch vụ công Quốc gia quy định một số TTHC có tính thời gian xử lý trong cả thứ Bảy và Chủ nhật (*trừ ngày lễ*). Một số TTHC liên thông bị trễ hạn do các phần mềm liên thông gặp vấn đề, không trả được kết quả cho Một cửa điện tử.

- Về cung cấp dịch vụ trực tuyến: UBND xã đạt: 17,26/22 điểm, trong đó:
 - + Dịch vụ công trực tuyến: UBND xã đạt 8,09/12 điểm (*Điểm cao nhất của thành phố là 8,12/12 điểm*). UBND xã xếp thứ **17/114** xã, phường, đặc khu.
 - + Thanh toán trực tuyến: UBND xã đạt 9,17/10 điểm (*Điểm cao nhất của thành phố là 9,54/10 điểm*). UBND xã xếp thứ **8/114** xã, phường, đặc khu.
- Về số hóa hồ sơ: UBND xã đạt 17,99/22 điểm (*Điểm cao nhất của thành phố là 19/22 điểm*). UBND xã xếp thứ **20/114** xã, phường, đặc khu.
- Về mức độ hài lòng: UBND xã đạt 18/18 điểm (*Điểm cao nhất của thành phố là 18/18 điểm*). UBND xã xếp thứ **29/114** xã, phường, đặc khu.

Đề nâng cao điểm chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 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 hiện trên môi trường điện tử, UBND xã yêu cầu:

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Thực hiện các thao tác (*tiếp nhận, từ chối*) trong thời gian quy định: Tiếp nhận hồ sơ (*công dân nộp trực tuyến từ Cổng Dịch vụ công Quốc gia*) trước 08 giờ.
- Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến nhanh nhất có thể, kể cả thứ Bảy và Chủ nhật. Thực hiện thao tác từ chối trong thời hạn quy định. Hạn chế “*Yêu cầu bổ sung*”, xem xét, đề xuất “*Từ chối*” và yêu cầu người dân nộp lại.
- Chịu trách nhiệm trước lãnh đạo UBND xã về nhóm chỉ số có bước thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Kiểm điểm, nhắc nhở đối với công chức tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ quá hạn; tiếp nhận hồ sơ không đảm bảo tiêu chí theo yêu cầu làm căn cứ đánh giá, xếp loại cuối năm đối với công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.
- Báo cáo kịp thời những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện để kịp thời giải quyết.

2. Phòng chuyên môn thuộc UBND xã

- Rà soát TTHC và cập nhật đúng thời gian xử lý theo quyết định ban hành của thành phố, đảm bảo thời gian xử lý $\leq$ thời gian Dịch vụ công Quốc gia đang tính.
- Xử lý hồ sơ trước hoặc đúng hạn; thực hiện thao tác dùng xử lý trong thời gian quy định: Xử lý hồ sơ trước hoặc đúng “*Hạn xử lý toàn quy trình*”. Xử lý hồ sơ trực tuyến nhanh nhất có thể, kể cả thứ Bảy và Chủ nhật. Thực hiện thao tác dùng xử lý trong thời hạn quy định và đính kèm tệp giải trình. Hạn chế “*Yêu cầu bổ sung*”, phối hợp xem xét, đề xuất “*Từ chối*” và yêu cầu người dân nộp lại.
- Tiếp tục phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đảm bảo tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn đạt 100%.
- Chịu trách nhiệm trước lãnh đạo UBND xã về nhóm chỉ số có bước thực hiện thuộc trách nhiệm của Phòng. Thực hiện kiểm điểm, nhắc nhở đối với cán bộ, công chức phát sinh những hồ sơ trễ quá hạn.

Yêu cầu các bộ phận nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Phạm Anh Tuấn