ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG CHU VĂN AN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:4174/UBND-TTPVHCC V/v tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến	*Phường Chu Văn An, ngày 06 tháng 11 năm 2026*

Kính gửi:
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường;
- Công an phường;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường;
- Các tổ dân phố trên địa bàn phường.

Thực hiện Công văn số 2715/UBND-TTPVHCC ngày 05/11/2026 của UBND thành phố Hải Phòng về việc tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, Chủ tịch UBND phường yêu cầu các cơ quan, đơn vị tập trung triển khai thực hiện một số nhiệm vụ sau:

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

- Chấn chỉnh việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức tại Trung tâm; chủ động triển khai các giải pháp phòng ngừa, khắc phục tình trạng "**làm hộ**" hoặc "**làm thay**" người dân, doanh nghiệp trong quá trình kê khai, nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Thực hiện đúng quy trình tiếp nhận hồ sơ; tập trung tuyên truyền, giải thích, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng tài khoản định danh điện tử để tự kê khai, nộp hồ sơ và theo dõi kết quả giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; không thực hiện thay các thao tác mà người dân có đủ điều kiện và khả năng tự thực hiện.

- Tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại nhà, từng bước nâng cao kỹ năng số, hình thành thói quen chủ động thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, hạn chế việc phải đến trực tiếp Trung tâm để nộp hồ sơ. Quan tâm hỗ trợ người cao tuổi, người có công, người yếu thế và các trường hợp gặp khó khăn trong tiếp cận công nghệ, đi lại khi có nhu cầu giải quyết TTHC.

- Rà soát các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của phường; đề xuất đơn giản hóa thành phần hồ sơ, tái cấu trúc quy trình, biểu mẫu điện tử theo hướng khai thác, sử dụng dữ liệu đã có; không yêu cầu người dân cung cấp lại thông tin, giấy tờ mà cơ quan nhà nước đã có hoặc có thể khai thác từ các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin được kết nối, chia sẻ.

- Theo dõi, tổng hợp tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với 82 nhóm TTHC thiết yếu theo Kế hoạch số 02; phối hợp với các phòng chuyên môn rà soát, đối chiếu, xử lý hoặc phản ánh các trường hợp dữ liệu hồ sơ sai lệch, không đồng bộ giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và Cổng Dịch vụ công quốc gia; tổng hợp khó khăn, vướng mắc để báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý.

2. Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường

- Chủ động rà soát các TTHC thuộc lĩnh vực được giao phụ trách; đánh giá thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết, biểu mẫu điện tử; đề xuất cắt giảm giấy tờ, thay thế giấy tờ bằng dữ liệu có thể khai thác từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và hệ thống thông tin của cơ quan nhà nước.

- Trong quá trình giải quyết TTHC, chủ động khai thác, sử dụng thông tin, dữ liệu đã có theo quy định; không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại thông tin, giấy tờ mà cơ quan nhà nước đã có hoặc có thể khai thác từ các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu được kết nối, chia sẻ.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công rà soát, xử lý các trường hợp sai lệch, thiếu hoặc không đồng bộ dữ liệu hồ sơ; kịp thời tổng hợp, phản ánh những khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền để báo cáo UBND phường.

- Đối với các TTHC thực hiện trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của bộ, ngành, chủ động tổng hợp những bất cập, khó khăn và kiến nghị cơ quan có thẩm quyền hướng dẫn, xử lý.

3. Công an phường

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công và các cơ quan, đơn vị liên quan hướng dẫn người dân sử dụng tài khoản định danh điện tử, thực hiện xác thực và sử dụng thông tin phục vụ giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

- Phối hợp triển khai các nhóm TTHC thiết yếu theo Kế hoạch số 02; hỗ trợ kết nối, khai thác, chia sẻ dữ liệu thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ; kịp thời phối hợp xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh.

4. Các tổ dân phố

- Tăng cường tuyên truyền về lợi ích, tiện ích của dịch vụ công trực tuyến; vận động người dân chủ động sử dụng tài khoản định danh điện tử để thực hiện TTHC tại nhà, hạn chế việc phải đến trực tiếp Trung tâm Phục vụ hành chính công khi không cần thiết.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công và các đơn vị liên quan hỗ trợ người dân tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; quan tâm hỗ trợ người cao tuổi, người yếu thế, người có hoàn cảnh khó khăn và các trường hợp hạn chế về kỹ năng số.

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và các tổ dân phố nghiêm túc triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao. Trong quá trình triển khai, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, kịp thời phản ánh về UBND phường *(qua Trung tâm Phục vụ hành chính công)* để tổng hợp, xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Thị Hòa