

Số: /VP-TTPVHCC Hải Phòng, ngày tháng 5 năm 2026

V/v hướng dẫn thực hiện Tiêu chí 9.2:
Trung tâm phục vụ hành chính công
hoạt động hiệu quả, tỷ lệ thủ tục hành
chính được thực hiện theo dịch vụ
công trực tuyến toàn trình đạt $\geq 90\%$

Kính gửi: Sở Nông nghiệp và Môi trường

Thực hiện nhiệm vụ được giao tại Công văn số 4722/SNNMT-CCPTNT ngày 29/4/2026 của Sở Nông nghiệp và Môi trường về việc đề xuất quy định cụ thể việc áp dụng nội dung tiêu chí đối với từng nhóm xã thuộc Bộ tiêu chí về xã nông thôn mới giai đoạn 2026 - 2030 trên địa bàn Thành phố Hải Phòng; căn cứ Hướng dẫn số 2857/HD-BTP ngày 29/4/2026 của Bộ Tư pháp về thực hiện tiêu chí “Trung tâm Phục vụ hành chính công hoạt động hiệu quả” tại mục số 9.2 thuộc Bộ tiêu chí quốc gia về xã nông thôn mới giai đoạn 2026 – 2030 và điều kiện thực tế, nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội của thành phố Hải Phòng, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố hướng dẫn thực hiện tiêu chí 9.2 “Trung tâm Phục vụ hành chính công hoạt động hiệu quả” đối với nhóm xã từ phân loại II trở lên⁽¹⁾ như sau:

1. Nhóm tiêu chí về tổ chức, biên chế

a) Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025);

b) Đảm bảo số lượng biên chế làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo đúng chỉ tiêu biên chế đã được giao tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung và các quy định khác có liên quan.

2. Nhóm tiêu chí về công khai, minh bạch

a) Công khai tại trụ sở nơi tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết và trên Cổng thông tin điện tử/trang thông tin điện tử của địa phương gồm: họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung.

¹ Theo Quyết định phân loại đơn vị hành chính cấp xã trên địa bàn thành phố Hải Phòng

b) Công khai kịp thời, đầy đủ, chính xác thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã, thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính bằng phương thức điện tử và văn bản danh mục, nội dung thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết được thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo đúng quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính (*được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013, Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017, Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01/4/2025 và Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ*) và Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

c) Công khai các nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính (*được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017*), Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính và Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn thành phố Hải Phòng ban hành kèm theo Quyết định số 255/2025/QĐ-UBND ngày 31/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng.

3. Nhóm tiêu chí về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

a) 100% hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã được: (1) cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của Bộ, ngành hoặc của thành phố; (2) đảm bảo quy trình theo dõi, giám sát, đánh giá quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân (gồm: số lượng hồ sơ quá hạn, đúng hạn và trả trước hạn) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐCP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

b) Thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi thành phố đối với 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã và các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân thành phố.

c) Đạt tỷ lệ 100% thủ tục hành chính liên quan đến doanh nghiệp được thực hiện trực tuyến, thông suốt, liền mạch, hiệu quả, giảm tối đa giấy tờ.

d) Đạt tỷ lệ tối thiểu 80% hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và đạt tỷ lệ tối thiểu 80% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến.

e) Đạt tỷ lệ tối thiểu 80% hồ sơ được thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công.

g) Đạt tỷ lệ tối thiểu 90% dữ liệu thông tin thủ tục hành chính được khai thác, tái sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa và kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống

h) Kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính được giải quyết đúng hoặc trước thời hạn đạt tối thiểu từ 98% trở lên đối với hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã và 95% trở lên đối với hồ sơ thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông tại bước tiếp nhận, xử lý ở cấp xã.

i) Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Trong đó, tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 100% hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi tiếp nhận, giải quyết.

k) Xin lỗi cá nhân, tổ chức khi cán bộ, công chức, viên chức vi phạm các hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung và khi hồ sơ giải quyết quá hạn theo quy định.

l) Đảm bảo thời hạn báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về kết quả đánh giá chất lượng, tiến độ hoặc kết quả thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý.

4. Nhóm tiêu chí về bố trí điều kiện bảo đảm

a) Bố trí các khu chức năng, bộ phận chuyên trách hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân lập hồ sơ, nộp hồ sơ, thực hiện nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính (nếu có) và nhận kết quả theo cách thức trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, qua dịch vụ bưu chính hoặc thực hiện dịch vụ công trực tuyến và gửi phản ánh, kiến nghị trong thực hiện thủ tục hành chính.

b) Cơ sở vật chất, trang thiết bị đáp ứng yêu cầu theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung và các văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố đã ban hành.

c) Có quy chế hoặc quy trình phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết.

5. Nhóm tiêu chí về đánh giá chất lượng

a) Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt mục tiêu giao² tối thiểu 95%. 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%.

b) Có giải pháp cải tiến nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ; đề xuất các chủ trương, chính sách, giải pháp, sáng kiến cải cách thủ tục hành chính và quy định có liên quan; nhân rộng những mô hình mới, cách làm hay trong cải cách thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền quyết định; đánh giá và xử lý kết quả rà soát về thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật. Kết quả đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt hoặc công nhận.

6. Nhóm tiêu chí về xử lý phản ánh, kiến nghị và vi phạm

a) Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định, thủ tục hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết hoặc liên thông giải quyết được xử lý đạt tỷ lệ 100% và không có phản ánh, kiến nghị lần 2.

b) Xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm liên quan đến hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

Trên đây là hướng dẫn của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố về thực hiện tiêu chí “Trung tâm Phục vụ hành chính công hoạt động hiệu quả” tại mục số 9.2 Phụ lục I (Bộ tiêu chí quốc gia về xã nông thôn mới giai đoạn 2026 - 2030). Trường hợp các văn bản dẫn chiếu tại Công văn này được sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc có chỉ đạo bổ sung thêm các chỉ tiêu, mục tiêu, nhiệm vụ mới thì thực hiện theo văn bản mới ban hành./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch UBND TP (để b/c);
- PCT UBND TP Trần Văn Quân (để b/c);
- LĐ Văn phòng UBND TP;
- UBND các xã.
- Báo và phát thanh, truyền hình Hải Phòng;
- Cổng Thông tin điện tử thành phố;
- Trung tâm PVHCC;
- Lưu: VT, N.T.An.

Q. CHÁNH VĂN PHÒNG



Nguyễn Hoàng Long

² Khoản 2 mục III Điều 1 mục Cải cách thủ tục hành chính, Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2030 của Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ.