ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ GIA LỘC**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: 3037/UBND-TTPVHCC V/v tiếp tục triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công	*Gia Lộc, ngày 19 tháng 11 năm 2026*

Kính gửi:

- Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Công an xã;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã;
- Các thôn trên địa bàn xã.

Thực hiện Công văn số 15231/VP-TTPVHCC ngày 10/11/2026 của Văn phòng UBND thành phố Hải Phòng về việc tiếp tục triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công, UBND xã yêu cầu các cơ quan, đơn vị tập trung triển khai thực hiện các nhiệm vụ sau:

1. Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã

a) Tiếp tục rà soát, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực được giao; thực hiện đúng quy trình nội bộ, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết đã được công bố. Chủ động kiểm tra tiến độ xử lý hồ sơ, không để hồ sơ quá hạn do nguyên nhân chủ quan; kịp thời thông tin, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hoặc xử lý các vướng mắc phát sinh.

b) Rà soát các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách, nhất là thủ tục chưa được tái cấu trúc hoặc việc khai thác dữ liệu còn hạn chế; đề xuất đơn giản hóa quy trình, thành phần hồ sơ, biểu mẫu điện tử trên cơ sở khai thác dữ liệu từ cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và hệ thống thông tin của cơ quan nhà nước. Không yêu cầu người dân, doanh nghiệp kê khai lại thông tin hoặc cung cấp giấy tờ mà cơ quan nhà nước đã có hoặc có thể khai thác theo quy định.

c) Chấn chỉnh việc yêu cầu bổ sung hồ sơ; tuyệt đối không tự đặt ra thành phần hồ sơ, giấy tờ, điều kiện hoặc yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thêm tài liệu ngoài quy định. Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết, việc hướng dẫn bổ sung phải đầy đủ, rõ ràng, đúng quy định và thực hiện theo đúng quy trình.

d) Đối với hồ sơ thuộc lĩnh vực đất đai và các lĩnh vực có yêu cầu xử lý liên thông, thực hiện nghiêm quy trình nội bộ, thời hạn đã công bố; bảo đảm hồ sơ điện tử được cập nhật, xử lý song song với hồ sơ giấy theo quy định, không để phát sinh chậm trễ trong quá trình luân chuyển, phối hợp giải quyết.

đ) Định kỳ, đột xuất rà soát, đánh giá kết quả cải cách TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách; làm rõ kết quả cắt giảm thành phần hồ sơ, thay thế giấy tờ bằng dữ liệu, đơn giản hóa quy trình, rút ngắn thời gian giải quyết và mức độ thuận tiện của người dân, doanh nghiệp; gửi kết quả về UBND xã (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) để tổng hợp.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

a) Tổ chức hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo hướng chuyển từ hỗ trợ thao tác, **"nộp hộ", "làm thay"** sang **"hướng dẫn, giải thích"** để người dân, doanh nghiệp chủ động sử dụng tài khoản định danh điện tử, tự kê khai, nộp hồ sơ và theo dõi kết quả giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; khuyến khích hình thành thói quen tự thực hiện hồ sơ trực tuyến tại nhà, từ xa.

b) Việc hướng dẫn phải phù hợp với khả năng tiếp cận công nghệ, điều kiện thiết bị và kỹ năng số của từng đối tượng; quan tâm hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật, người yếu thế và người chưa có kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Không gây khó khăn, không từ chối hỗ trợ chính đáng; không làm thay người dân đối với các thao tác mà người dân có khả năng tự thực hiện.

c) Theo dõi, thống kê, phân biệt rõ số lượng, tỷ lệ hồ sơ do người dân, doanh nghiệp tự thực hiện nộp trực tuyến với hồ sơ được cán bộ, công chức hỗ trợ thao tác hoặc thực hiện thay; bảo đảm số liệu phản ánh đúng thực chất, có kiểm tra, đối soát, không chạy theo tỷ lệ hồ sơ trực tuyến hình thức.

d) Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, kiểm tra thành phần hồ sơ, số hóa hồ sơ, thu phí, lệ phí, thanh toán trực tuyến và trả kết quả theo đúng quy định; kiểm soát chặt chẽ việc yêu cầu bổ sung giấy tờ, tài liệu. Kịp thời trao đổi với phòng chuyên môn khi phát hiện quy trình, thành phần hồ sơ hoặc thời hạn giải quyết chưa thống nhất, có nguy cơ phát sinh phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

đ) Phối hợp với các phòng chuyên môn, Công an xã, các thôn và Tổ công nghệ số cộng đồng tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng tài khoản định danh điện tử, dịch vụ công trực tuyến và các tiện ích số; duy trì các hình thức hỗ trợ phù hợp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và tại địa bàn thôn.

e) Tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện; tham mưu UBND xã, báo cáo số liệu theo yêu cầu của thành phố, báo cáo trên Hệ thống báo cáo của thành phố tại địa chỉ https://baocao.haiphong.gov.vn **chậm nhất trước 17 giờ 15 phút hằng ngày** theo Công văn số 15231/VP-TTPVHCC; trong đó làm rõ số hồ sơ người dân, doanh

nghiệp tự nộp trực tuyến và tình hình hỗ trợ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

3. Công an xã

Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng chuyên môn và các thôn tuyên truyền, hướng dẫn người dân kích hoạt, sử dụng tài khoản định danh điện tử; hỗ trợ xác thực, khai thác thông tin, dữ liệu thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền; phối hợp tháo gỡ khó khăn phát sinh trong quá trình người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

4. Các thôn, Tổ công nghệ số cộng đồng

Đẩy mạnh tuyên truyền về lợi ích, cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến; hướng dẫn người dân chuẩn bị điều kiện cần thiết, sử dụng tài khoản định danh điện tử, tự kê khai, nộp hồ sơ và theo dõi kết quả giải quyết TTHC. Chú trọng hỗ trợ người cao tuổi, người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ; phản ánh kịp thời khó khăn, vướng mắc về UBND xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công để phối hợp xử lý.

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao nghiêm túc triển khai thực hiện; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về tiến độ, chất lượng và kết quả thực hiện nhiệm vụ thuộc phạm vi quản lý. Tăng cường tự kiểm tra, kịp thời chấn chỉnh biểu hiện thực hiện hình thức, thiếu trách nhiệm, gây phiền hà hoặc yêu cầu giấy tờ không đúng quy định.

Các cơ quan, đơn vị chủ động báo cáo kết quả thực hiện, khó khăn, vướng mắc và đề xuất, kiến nghị (nếu có) về UBND xã (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) để tổng hợp, tham mưu chỉ đạo. Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, tổng hợp số liệu và tham mưu UBND xã báo cáo thành phố theo yêu cầu.

Nhận được Công văn này, yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

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

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D XÃ GIA LỘC T.P HẢI PHÒNG

Nguyễn Thị Thu