UỶ BAN NHÂN DÂN **XÃ GIA LỘC**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 3035/UBND-TTPVHCC V/v triển khai nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến	*Gia Lộc, ngày 19 tháng 11 năm 2026*

Kính gửi:
- Các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Thực hiện Công văn số 2715/UBND-TTPVHCC ngày 05/11/2026 của Ủy ban nhân dân 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 (TTHC), dịch vụ công. Để triển khai nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, UBND xã đề nghị các phòng chuyên môn thuộc UBND xã; Trung tâm Phục vụ hành chính công triển khai thực hiện tốt một số nội dung sau đây:

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

Chủ trì hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp sử dụng tài khoản định danh điện tử để chủ động kê khai, nộp hồ sơ, tra cứu và theo dõi kết quả giải quyết TTHC trực tuyến.

Chấn chỉnh, làm tốt việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến; có giải pháp khắc phục, phòng ngừa tình trạng cán bộ, công chức, viên chức "làm hộ" hoặc "làm thay" người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến lên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, thay vào đó: cần tập trung hướng dẫn, giải thích, tuyên truyền tạo sự đồng thuận để người dân chủ động sử dụng tài khoản định danh điện tử, tự kê khai, nộp hồ sơ và theo dõi kết quả giải quyết trên môi trường điện tử từ xa; qua đó nâng cao kỹ năng số, hình thành thói quen và thúc đẩy người dân, doanh nghiệp chủ động sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại nhà mà không phải đến Trung tâm Phục vụ hành chính công đối với những TTHC toàn trình; chủ động hỗ trợ những đối tượng yếu thế, người có công… khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

Theo dõi chất lượng tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; phối hợp rà soát, đối chiếu dữ liệu hồ sơ giữa các hệ thống giải quyết TTHC và Cổng Dịch vụ công quốc gia; tổng hợp các lỗi sai lệch, không đồng bộ, khó khăn, vướng mắc để đề xuất UBND xã báo cáo cấp có thẩm quyền.

2. Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã

Theo chức năng, nhiệm vụ được giao, rà soát các TTHC thuộc phạm vi giải quyết; đề xuất đơn giản hóa thành phần hồ sơ, tái cấu trúc quy trình, biểu mẫu điện tử và khai thác, tái sử dụng dữ liệu đã có. Không yêu cầu người dân, doanh nghiệp nộp lại thông tin, giấy tờ mà cơ quan nhà nước đã có và có thể khai thác từ hệ thống đã kết nối, chia sẻ.

Phối hợp triển khai các nhóm TTHC thiết yếu và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền; thực hiện số hóa, chuẩn hóa, đối soát, làm sạch, cập nhật dữ liệu theo nguyên tắc "Đúng - Đủ - Sạch - Sống - Thống nhất - Dùng chung". Chủ động phát hiện, đề xuất xử lý các trường hợp dữ liệu thiếu, sai lệch hoặc chưa đồng bộ.

Trong quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC, 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 đã được kết nối, chia sẻ.

3. Công tác tuyên truyền, phối hợp

Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp các phòng, đơn vị liên quan tăng cường thông tin, tuyên truyền và hướng dẫn thực hành dịch vụ công trực tuyến bằng hình thức phù hợp; bảo đảm người dân hiểu rõ quy trình tự nộp hồ sơ, quyền lợi và trách nhiệm khi sử dụng tài khoản của mình.

4. Tổ chức thực hiện

Thủ trưởng các phòng, đơn vị chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện, kiểm tra, giám sát và kịp thời chấn chỉnh các trường hợp thực hiện không đúng quy định. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công xã làm đầu mối theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả và khó khăn, vướng mắc; tham mưu UBND xã báo cáo UBND thành phố qua các đầu mối theo yêu cầu khi cần thiết. Những nội dung vượt thẩm quyền phải kịp thời báo cáo lãnh đạo UBND xã xem xét, chỉ đạo.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lãnh đạo UBND xã (để báo cáo);
- Lưu: VT, TTPVHCC.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D XÃ GIA LỘC T.P HẢI PHÒNG

Nguyễn Thị Thu