

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG HẢI DƯƠNG**

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

Số: /UBND-TTPVHCC
V/v chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành
chính, nâng cao trách nhiệm thực thi
công vụ trong giải quyết TTHC

Hải Dương, ngày tháng 9 năm 2026

Kính gửi:

- Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công.

Thực hiện Công văn số 1934/UBND-TTPVHCC ngày 28/8/2026 của UBND thành phố Hải Phòng về việc chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); nhằm nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp, UBND phường yêu cầu Trưởng các phòng chuyên môn, tổ chức hành chính, toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động nghiêm túc thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm sau:

1. Rà soát, chấn chỉnh việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính trong giải quyết TTHC

a) Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường.

Thực hiện nghiêm Quyết định số 01/2026/QĐ-CTUBND ngày 06/01/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quy định về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thành phố Hải Phòng; Kế hoạch số 144/KH-UBND ngày 21/4/2026 của UBND thành phố triển khai Quyết định số 534/QĐ-TTG ngày 31/3/2026 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Kế hoạch thực hiện Kết luận số 226-KL/TW ngày 11/12/2025 của Ban bí thư về chấn chỉnh lề lối làm việc, nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị trên địa bàn thành phố Hải Phòng; Công văn số 1657/UBND-NVKTGS ngày 30/7/2026 của UBND thành phố về việc chấn chỉnh thực hiện Quy chế làm việc của UBND thành phố.

- Tổ chức rà soát chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, thẩm định, giải quyết và trả kết quả TTHC nghiêm túc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính; bảo đảm mọi tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC được tiếp cận, hướng dẫn và giải quyết công việc bình đẳng, công khai, minh bạch, đúng thành phần hồ sơ,

trình tự, thủ tục, thời hạn và thẩm quyền theo quy định của pháp luật; không để xảy ra tình trạng ưu tiên; can thiệp hoặc giải quyết nhanh, hoặc chậm thời hạn không đúng quy định.

- Đảm bảo đưa 100% TTHC thuộc thẩm quyền ra thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) phường. Thực hiện nghiêm những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông quy định tại khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung và **không được thực hiện những việc** sau đây:

+ Tiếp xúc riêng để hoàn thiện hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân trước khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ cho cơ quan quản lý hành chính nhà nước.

+ Gọi hoặc yêu cầu tổ chức, cá nhân lên gặp riêng về hồ sơ đang trong thời gian thụ lý giải quyết (trừ trường hợp pháp luật cho phép). Mọi trao đổi, giao dịch với tổ chức, cá nhân được thực hiện thông qua công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại TTPVHCC phường.

+ Trực tiếp nhận, thẩm định, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC tại cơ quan, đơn vị mình đối với những TTHC phải đưa ra thực hiện tại TTPVHCC phường.

- Thực hiện nghiêm quy định về trình tự, thủ tục, thành phần hồ sơ và thời hạn giải quyết TTHC...; không tự đặt thêm thành phần hồ sơ, giấy tờ, điều kiện hoặc thủ tục ngoài quy định. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ, việc hướng dẫn bổ sung phải đầy đủ, cụ thể, chính xác ngay từ lần đầu; hạn chế tối đa việc yêu cầu người dân, doanh nghiệp, bổ sung hồ sơ nhiều lần do nguyên nhân chủ quan của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức. Đối với hồ sơ không thuộc thẩm quyền hoặc có vướng mắc về thẩm quyền, phải chủ động phối hợp, hướng dẫn và xử lý theo đúng quy định; không để xảy ra tình trạng đùn đẩy, né tránh trách nhiệm.

- Thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật, các quy định về đạo đức, văn hóa công vụ và trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức; rà soát, bố trí công chức, viên chức có năng lực, phẩm chất, tinh thần trách nhiệm và kỹ năng giao tiếp phù hợp tại các vị trí thường xuyên tiếp xúc, hướng dẫn và giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp.

b) Phòng Xây dựng, Nông nghiệp và môi trường:

Rà soát toàn bộ TTHC thuộc lĩnh vực đất đai, xây dựng thuộc phạm vi quản lý; tập trung vào các TTHC có số lượng hồ sơ lớn, hồ sơ bị trả lại, hồ sơ phải bổ sung nhiều lần, hồ sơ có nguy cơ quá hạn hoặc phát sinh phản ánh, kiến nghị.

Rà soát các hồ sơ đất đai bị kéo dài thời gian giải quyết, bị trả lại hoặc yêu cầu bổ sung nhiều lần; xác định rõ nguyên nhân thuộc trách nhiệm của người dân,

doanh nghiệp hay nguyên nhân chủ quan của cơ quan nhà nước trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định và giải quyết hồ sơ. Trường hợp có nguyên nhân chủ quan phải xác định rõ trách nhiệm của tập thể, cá nhân liên quan để chấn chỉnh, khắc phục.

Thực hiện thống nhất việc hướng dẫn về trình tự, thủ tục, thành phần hồ sơ và thời hạn giải quyết; không để xảy ra tình trạng cùng một TTHC nhưng hướng dẫn không thống nhất giữa cán bộ, bộ phận hoặc các thời điểm khác nhau.

Chủ động phối hợp với cơ quan chuyên môn cấp thành phố khi phát sinh khó khăn, vướng mắc về pháp lý, quy trình, phối hợp liên ngành, phân cấp, ủy quyền; kịp thời tham mưu UBND phường xử lý hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét, chỉ đạo.

2. Nâng cao trách nhiệm người đứng đầu đơn vị

- Trưởng các phòng chuyên môn, tổ chức hành chính chịu trách nhiệm trực tiếp trước Chủ tịch UBND phường về kỷ luật, kỷ cương hành chính và kết quả giải quyết TTHC thuộc phạm vi, lĩnh vực phụ trách.

+ Thường xuyên kiểm tra việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương và chất lượng giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý. Định kỳ kiểm tra số lượng hồ sơ tiếp nhận, hồ sơ đang giải quyết, hồ sơ đúng hạn, quá hạn, hồ sơ phải bổ sung nhiều lần và các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp. Xác định rõ trách nhiệm của tập thể, cá nhân đối với từng hồ sơ chậm, muộn, giải quyết không đúng quy định hoặc phát sinh phản ánh, kiến nghị.

+ Kịp thời xem xét, xử lý trách nhiệm đối với cán bộ, công chức, viên chức có hành vi thiếu trách nhiệm, né tránh, đùn đẩy, gây phiền hà, sách nhiễu hoặc vi phạm quy định trong thực thi công vụ. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức nhiều lần vi phạm hoặc không đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ tại vị trí thường xuyên tiếp xúc, giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp thì xem xét điều chuyển, thay thế theo thẩm quyền và quy định của pháp luật.

+ Gắn kết quả giải quyết TTHC, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp, tình hình phản ánh, kiến nghị và việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của tập thể, cá nhân theo quy định.

+ Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về tình trạng cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính, gây phiền hà, nhũng nhiễu, kéo dài thời gian giải quyết TTHC hoặc không kịp thời xử lý phản ánh, kiến nghị.

3. Tăng cường kiểm tra công vụ gắn với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường chủ động thực hiện các nhiệm vụ sau:

+ Tăng cường công tác tự kiểm tra, theo dõi và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân; doanh nghiệp trên cổng dịch vụ công Quốc gia. Phối hợp với các phòng chuyên môn, tổ chức hành chính thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và thực thi công vụ, đặc biệt là các phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc tiếp nhận và giải quyết TTHC.

+ Công khai thông tin, địa chỉ, số điện thoại và tổ chức tiếp nhận, tham mưu xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo đúng 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 UBND thành phố Hải Phòng.

+ Theo dõi, giám sát việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC; kịp thời phát hiện hồ sơ có nguy cơ quá hạn.

+ Thực hiện nghiêm việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo quy định. Theo dõi tình trạng hồ sơ phải bổ sung, hồ sơ bị trả lại, hồ sơ giải quyết chậm...; phối hợp với các phòng chuyên môn xác định nguyên nhân, nhất là trường hợp phải bổ sung nhiều lần.

- Phòng Văn hóa xã hội chủ trì, phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND tham mưu cho lãnh đạo UBND phường tổ chức kiểm tra thường xuyên hoặc đột xuất việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức tại TTPVHCC; tập trung kiểm tra việc chấp hành quy định về tiếp nhận, giải quyết TTHC, việc thực hiện quy tắc ứng xử, đạo đức công vụ, văn hóa công vụ và trách nhiệm phục vụ Nhân dân. Qua kiểm tra, kịp thời xử lý hoặc kiến nghị UBND phường xử lý nghiêm các hành vi lợi dụng chức vụ, quyền hạn để nhũng nhiễu, gây khó khăn kéo dài thời gian giải quyết TTHC, có biểu hiện tiêu cực trong thực thi công vụ.

4. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền

- Phòng Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường chủ trì phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND, Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về đất đai, các quy định mới của Luật Đất đai năm 2024 và các văn bản hướng dẫn thi hành, các quy định về TTHC thuộc lĩnh vực đất đai đến cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là người trực tiếp giải quyết TTHC và người dân, doanh nghiệp; xây dựng, cung cấp nội dung hướng dẫn ngắn gọn, dễ hiểu về thành phần hồ sơ, trình tự, thủ tục, thời hạn và các phương thức thực hiện các TTHC đất đai để tuyên truyền, phổ biến.

- Các phòng chuyên môn, tổ chức hành chính tăng cường tuyên truyền, giáo dục cán bộ, công chức, viên chức về đạo đức, văn hóa công vụ, trách nhiệm phục

vụ nhân dân; đồng thời hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện đúng quyền, nghĩa vụ và quy trình TTHC. Công khai trên các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị để người dân, doanh nghiệp thuận tiện phản ánh khi quyền, lợi ích hợp pháp bị ảnh hưởng.

- Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội phối hợp tuyên truyền, vận động Nhân dân giám sát việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính; phản ánh kịp thời những biểu hiện gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm trong giải quyết TTHC.

5. Tổ chức thực hiện

5.1. Phòng Văn hóa xã hội phường là cơ quan đầu mối thực hiện nhiệm vụ theo chức năng, quyền hạn được giao chủ động theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Công văn này; tổng hợp tình hình, báo cáo kết quả thực hiện về Sở Nội vụ để tổng hợp (lồng ghép vào báo cáo Cải cách hành chính theo Công văn số 2237/UBND-NVKTGS ngày 27/8/2025 của UBND thành phố), báo cáo UBND phường chỉ đạo những vấn đề vượt thẩm quyền.

5.2. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường chịu trách nhiệm:

+ Niêm yết công khai kịp thời, đầy đủ danh mục, nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường;

+ Hướng dẫn, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ để tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định;

+ Theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC của các phòng chuyên môn theo đúng quy trình được phê duyệt;

Theo dõi, cảnh báo hồ sơ có nguy cơ quá hạn; đôn đốc các phòng chuyên môn xử lý hồ sơ đến hạn, quá hạn;

Tổng hợp, phân loại hồ sơ phải bổ sung, hồ sơ bị trả lại, hồ sơ giải quyết chậm để phối hợp xác định nguyên nhân và trách nhiệm;

Tổng hợp phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp liên quan đến giải quyết TTHC, báo cáo UBND phường xem xét, chỉ đạo.

5.3. Phòng Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường chịu trách nhiệm rà soát, chấn chỉnh TTHC lĩnh vực đất đai, xây dựng; rà soát hồ sơ đất đai kéo dài, bị trả lại, bổ sung nhiều lần; xác định nguyên nhân, trách nhiệm và đề xuất biện pháp khắc phục; báo cáo kết quả theo yêu cầu.

Trưởng các phòng chuyên môn, người đứng đầu các đơn vị thuộc UBND phường chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện nghiêm các nội dung được giao; định kỳ hoặc đột xuất báo cáo kết quả thực hiện về Trung tâm Phục vụ hành chính công để tổng hợp.

Kết quả thực hiện các nhiệm vụ tại Công văn này là một trong những nội dung được xem xét trong đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của tập thể, cá nhân và người đứng đầu theo quy định.

UBND phường yêu cầu các Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, Phó CT UBND phường (để báo cáo);
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Hoa

PHỤ LỤC
Phân công nhiệm vụ thực hiện chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm
thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính
(Kèm theo Công văn số /UBND-TTPVHCC ngày tháng 9 năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường)

STT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì theo phân công của UBND thành phố (tại Công văn 1934/UBND-TTPVHCC ngày 28/8/2026)	Phân công thực hiện tại UBND phường		Thời hạn	Sản phẩm cụ thể
			Cơ quan chủ trì (hoặc phối hợp với các Sở, ngành)	Cơ quan phối hợp		
1	Rà soát việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của công chức, người lao động trực tiếp giải quyết TTHC	Các sở ban, ngành; UBND cấp xã	Phòng Văn hóa - Xã hội	Trung tâm Phục vụ hành chính công và các cơ quan liên quan	Hoàn thành trong tháng 9/2026; thường xuyên	Báo cáo kết quả rà soát; danh sách vị trí, cá nhân cần chấn chỉnh (nếu có)
2	Rà soát, chấn chỉnh TTHC lĩnh vực đất đai	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Phòng Nông nghiệp xây dựng và Môi trường	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Hoàn thành trong tháng 9/2026; thường xuyên	Báo cáo rà soát, danh mục vấn đề, vướng mắc, phương án xử lý
3	Rà soát hồ sơ đất đai bị kéo dài thời gian giải quyết, bị trả lại, yêu cầu bổ sung nhiều lần	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Phòng Nông nghiệp xây dựng và Môi trường	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Hoàn thành trong tháng 9/2026; cập	Danh sách hồ sơ, nguyên nhân, xác định trách nhiệm

STT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì theo phân công của UBND thành phố (tại Công văn 1934/UBND-TTPVHCC ngày 28/8/2026)	Phân công thực hiện tại UBND phường		Thời hạn	Sản phẩm cụ thể
			Cơ quan chủ trì (hoặc phối hợp với các Sở, ngành)	Cơ quan phối hợp		
4	Kiểm tra thường xuyên hoặc đột xuất việc thực hiện nhiệm vụ của công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Sở Nội vụ	Phòng Văn hóa - Xã hội	Trung tâm Phục vụ hành chính công và các cơ quan liên quan	Thường xuyên hoặc đột xuất (tập trung trong Quý IV/2026)	Kết luận/biên bản kiểm tra; kiến nghị xử lý, khắc phục
5	Tổng hợp, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC và thực thi công vụ	Văn phòng UBND thành phố	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các cơ quan, đơn vị chuyên môn liên quan	Thường xuyên; báo cáo hằng quý	Báo cáo phân loại, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị
6	Tăng cường tuyên truyền, phổ biến pháp luật về TTHC, đất đai và quyền, nghĩa vụ của người dân	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Phòng Nông nghiệp xây dựng và Môi trường	Văn phòng HĐND&UBND xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công	Từ Quý III/2026; thường xuyên	Tài liệu tuyên truyền; tin, bài, tài liệu hướng dẫn

STT	Nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì theo phân công của UBND thành phố (tại Công văn 1934/UBND-TTPVHCC ngày 28/8/2026)	Phân công thực hiện tại UBND phường		Thời hạn	Sản phẩm cụ thể
			Cơ quan chủ trì (hoặc phối hợp với các Sở, ngành)	Cơ quan phối hợp		
7	Xây dựng nội dung hướng dẫn TTHC đất đai ngắn gọn, dễ hiểu, thống nhất	Sở Nông nghiệp và Môi trường	Phòng Nông nghiệp xây dựng và Môi trường	Trung tâm Phục vụ hành chính công, Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công	Hoàn thành trong tháng 9/2026	Tài liệu/hướng dẫn TTHC đất đai
8	Xem xét trách nhiệm người đứng đầu bộ phận khi để xảy ra vi phạm kéo dài, nhiều lần	Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND cấp xã	Phòng Văn hóa - Xã hội	Thủ trưởng các phòng,, đơn vị	Thường xuyên; xử lý ngay khi phát hiện	Hồ sơ xem xét trách nhiệm; quyết định/biện pháp xử lý theo thẩm quyền
9	Rà soát, bố trí, điều chuyển công chức không đáp ứng yêu cầu tại vị trí trực tiếp giải quyết TTHC	Các sở ban, ngành; UBND cấp xã	Phòng Văn hóa - Xã hội	Thủ trưởng các phòng, đơn vị	Theo kết quả kiểm tra, đánh giá	Phương án bố trí, điều chuyển, thay thế hoặc đào tạo, bồi dưỡng
10	Báo cáo, tổng hợp kết quả thực hiện	Sở Nội vụ	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị có liên quan	Định kỳ; cuối năm 2026 và theo yêu cầu	Báo cáo UBND phường (để báo cáo UBND thành phố); đề xuất nhiệm vụ, giải pháp tiếp theo

