ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ LAI KHÊ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 2972 /UBND-HCC V/v triển khai các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công	*Lai Khê, ngày 12 tháng 11 năm 2026*

Kính gửi:
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công 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; để nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến và chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn xã, UBND xã Lai Khê yêu cầu các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã nghiêm túc triển khai một số nhiệm vụ, cụ thể như sau:

1. Chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính; nâng cao trách nhiệm trong giải quyết TTHC

Thủ trưởng các phòng chuyên môn và Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tổ chức quán triệt công chức, viên chức thực hiện nghiêm các quy định về tiếp nhận, giải quyết TTHC; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, văn hóa công vụ; không né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, không tự ý kéo dài thời gian giải quyết hồ sơ.

Thường xuyên tự kiểm tra tiến độ, chất lượng xử lý hồ sơ thuộc lĩnh vực, bộ phận phụ trách; kịp thời xử lý hoặc tham mưu UBND xã xử lý những tồn tại, hạn chế. Người đứng đầu chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về kết quả thực hiện nhiệm vụ thuộc phạm vi quản lý.

2. Hướng dẫn người dân chủ động thực hiện dịch vụ công trực tuyến

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ trì tổ chức hướng dẫn người dân sử dụng tài khoản định danh điện tử, tự kê khai, nộp hồ sơ và theo dõi tình trạng, kết quả giải quyết TTHC trên môi trường điện tử. Chuyển mạnh từ phương thức "nộp hộ", "làm thay" sang hướng dẫn, giải thích để người dân tự thực hiện; khuyến khích người dân hình thành thói quen nộp hồ sơ trực tuyến tại nhà khi đủ điều kiện.

Việc hỗ trợ thao tác phải bảo đảm người dân được hướng dẫn, chủ động thực hiện trên tài khoản của mình; không làm thay một cách thường xuyên hoặc ghi nhận hồ sơ do cán bộ thực hiện thành hồ sơ do người dân tự thực hiện. Bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ tài khoản và dữ liệu cá nhân của người dân.

Tuyên truyền, phổ biến lợi ích và cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến; hướng dẫn người dân liên hệ Trung tâm Phục vụ hành chính công xã khi có nhu cầu hỗ trợ.

3. Thống kê, đối soát và báo cáo tình hình hồ sơ trực tuyến

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tổ chức theo dõi, thống kê riêng: (i) hồ sơ do người dân tự thực hiện nộp trực tuyến; (ii) hồ sơ người dân được cán bộ, công chức hỗ trợ thao tác; (iii) hồ sơ do cán bộ, công chức thực hiện thay (nếu phát sinh); và (iv) tổng số hồ sơ trực tuyến. Việc phân loại, thống kê phải phản ánh đúng phương thức thực hiện thực tế, có đối chiếu với dữ liệu trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC; không gộp hồ sơ được hỗ trợ hoặc làm thay vào số hồ sơ người dân tự thực hiện.

Hằng ngày, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tổng hợp số liệu, tình hình hỗ trợ tại Trung tâm tổng hợp, tham mưu UBND xã cập nhật, báo cáo trên Hệ thống báo cáo của thành phố tại địa chỉ https://baocao.haiphong.gov.vn, bảo đảm thời hạn thành phố yêu cầu là chậm nhất 17 giờ 15 phút hằng ngày. Khi có yêu cầu đột xuất, thực hiện theo thời hạn được giao.

4. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; khai thác dữ liệu đúng quy định

Các phòng chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công xã trong phạm vi nhiệm vụ được giao thực hiện đúng quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết TTHC đã được cơ quan có thẩm quyền công bố. Chủ động khai thác, sử dụng thông tin, dữ liệu đã được kết nối, chia sẻ và được phép khai thác; không yêu cầu người dân kê khai lại thông tin hoặc cung cấp lại giấy tờ mà cơ quan nhà nước đã có hoặc có thể khai thác được theo quy định.

Kịp thời tổng hợp, phản ánh với UBND xã những khó khăn, vướng mắc về quy trình, biểu mẫu, dữ liệu, hệ thống thông tin hoặc nội dung TTHC chưa thuận tiện để UBND xã xem xét, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền hướng dẫn, điều chỉnh. Không tự ý sửa đổi quy trình, thành phần hồ sơ, biểu mẫu hoặc thời hạn giải quyết TTHC.

5. Chấn chỉnh việc yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ

Thủ trưởng các phòng chuyên môn và Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã kiểm tra, chấn chỉnh việc hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết TTHC; tuyệt đối không tự đặt ra thành phần hồ sơ, giấy tờ, điều kiện hoặc yêu cầu người dân

cung cấp tài liệu ngoài quy định. Việc hướng dẫn bổ sung hồ sơ phải nêu rõ nội dung cần bổ sung, lý do và căn cứ theo quy định; thực hiện đúng quy trình, không gây phiền hà, phát sinh chi phí và thời gian đi lại không cần thiết.

Khi phát hiện trường hợp công chức, viên chức yêu cầu bổ sung giấy tờ trái quy định, gây khó khăn hoặc có biểu hiện thiếu trách nhiệm, người đứng đầu phải kịp thời chấn chỉnh, báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, xử lý theo thẩm quyền.

6. Tổ chức thực hiện

6.1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã là đầu mối tổ chức thực hiện, theo dõi, đôn đốc các nhiệm vụ liên quan đến chất lượng phục vụ, tiếp nhận và giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến; hướng dẫn thống nhất việc phân loại, thống kê hồ sơ; tổng hợp số liệu hằng ngày và tham mưu UBND xã báo cáo thành phố đúng thời hạn.

6.2. Các phòng chuyên môn chịu trách nhiệm thực hiện đúng quy trình, thời hạn giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách; phối hợp khai thác dữ liệu theo quy định; cung cấp thông tin, số liệu và báo cáo kết quả thực hiện khi UBND xã hoặc cơ quan đầu mối yêu cầu.

UBND xã yêu cầu thủ trưởng các phòng chuyên môn, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:
- Văn phòng UBND thành phố;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các phòng CM thuộc UBND xã;
- Trung tâm Phục vụ HCC xã;
- Lưu: VT, HCC.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D XÃ LAI KHÊ T.P HẢI PHÒNG

Nguyễn Thị Yến