

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ QUYẾT THẮNG**

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

Số: /UBND-TTPVHCC
V/v tăng cường dịch vụ công trực tuyến,
số hóa hồ sơ và nâng cao hiệu quả giải quyết
thủ tục hành chính

Quyết Thắng, ngày tháng năm 2025

Kính gửi:

- Các phòng chuyên môn;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Trung tâm sự nghiệp công;
- Công an xã;
- Cơ quan, đơn vị phối quản trên địa bàn xã.

Thực hiện Công văn số 1844/UBND-TTPVHCC ngày 10/7/2025 của UBND thành phố về việc đảm bảo hoàn thành các mục tiêu, chỉ tiêu cải cách và kiểm soát thủ tục hành chính, Ủy ban nhân dân xã ghi nhận sự nỗ lực và tinh thần trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng chuyên môn trong triển khai các chỉ tiêu dịch vụ công trực tuyến theo yêu cầu của thành phố. Tuy nhiên, một số chỉ tiêu còn thấp như: Tiến độ giải quyết công việc, dịch vụ công trực tuyến; Mức độ hài lòng; Số hóa hồ sơ; Hồ sơ công việc ...v.v.

Để khắc phục hạn chế, đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ năm 2025, đồng thời đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, ứng dụng hồ sơ công việc điện tử, nâng cao hiệu quả quản lý, công khai, minh bạch và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp, Ủy ban nhân dân xã Quyết Thắng yêu cầu các đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức nghiêm túc thực hiện các nội dung sau:

1. Tăng cường cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Đảm bảo 100% TTHC đủ điều kiện được đưa lên tiếp nhận, giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

Duy trì tỷ lệ tối thiểu 80% hồ sơ được nộp và xử lý trực tuyến; tích cực hỗ trợ người dân thực hiện nộp hồ sơ qua mạng, không để người dân phải đi lại nhiều lần.

2. Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

Thực hiện 100% số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC ngay từ khi tiếp nhận hồ sơ. Quét, cập nhật, lưu trữ hồ sơ điện tử đúng quy định, đảm bảo dữ liệu đồng bộ và liên thông.

3. Ứng dụng hồ sơ công việc điện tử

Các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức phải thực hiện nghiêm túc việc tạo

lập, xử lý và lưu trữ hồ sơ công việc điện tử trên hệ thống phần mềm quản lý văn bản và điều hành theo đúng quy định. 100% công việc phát sinh trong quá trình giải quyết nhiệm vụ chuyên môn, chỉ đạo điều hành phải được theo dõi, cập nhật và xử lý thông qua hồ sơ công việc điện tử (trừ các văn bản Mật).

4. Tập trung cao độ đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ công việc

Cắt giảm tối thiểu 50% thời gian giải quyết TTHC theo quy định đối với các TTHC đủ điều kiện. Tuyệt đối không để hồ sơ quá hạn, tồn đọng, gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân.

5. Đảm bảo công khai, minh bạch trong giải quyết TTHC

Thực hiện công khai đầy đủ thông tin các TTHC, quy trình, thời hạn giải quyết, phí/lệ phí (nếu có) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và trên các nền tảng trực tuyến. Cán bộ, công chức, viên chức phải thực hiện nghiêm túc quy tắc ứng xử, không được yêu cầu thêm hồ sơ ngoài quy định.

6. Nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp

Tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Phấn đấu đạt tối thiểu 95% mức độ hài lòng chung; riêng lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt từ 90% trở lên. Lấy ý kiến đánh giá hài lòng ngay sau khi hoàn tất giải quyết TTHC bằng hình thức điện tử hoặc phiếu khảo sát.

7. Công tác kiểm tra, đánh giá và xử lý trách nhiệm

Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện. Kết quả thực hiện các chỉ tiêu về dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, mức độ hài lòng sẽ là tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, xét thi đua - khen thưởng năm 2025 đối với tập thể, cá nhân.

8. Tổ chức thực hiện:

8.1. Thủ trưởng các đơn vị, các chuyên môn: Chịu trách nhiệm tổ chức triển khai, quán triệt và chỉ đạo cán bộ, công chức, người lao động trực thuộc thực hiện nghiêm túc các nội dung yêu cầu nêu trên.

8.2. Phòng Văn hóa - Xã hội xã:

Là đầu mối theo dõi, tổng hợp kết quả thực hiện các chỉ tiêu cải cách hành chính. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng HĐND & UBND xã và các đơn vị liên quan tổ chức tuyên truyền sâu rộng về dịch vụ công trực tuyến, số hóa thủ tục hành chính, hồ sơ công việc điện tử đến người dân, doanh nghiệp. Tăng cường truyền thông trên hệ thống loa truyền thanh, bảng tin, mạng xã hội và các hình thức phù hợp khác nhằm nâng cao nhận thức và thúc đẩy người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Theo dõi mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp. Tham gia các đoàn kiểm tra, đánh giá công tác cải cách hành chính, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức tại Trung tâm phục vụ Hành chính công.

8.3. Trung tâm Phục vụ Hành chính công xã:

Tổ chức tiếp nhận, giải quyết 100% hồ sơ thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định; hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh

toán trực tuyến và đánh giá mức độ hài lòng. Thực hiện đầy đủ việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính ngay từ khi tiếp nhận, đảm bảo cập nhật kịp thời, chính xác trên hệ thống. Niêm yết công khai, minh bạch các thủ tục, thời gian, lệ phí và thực hiện tiếp nhận - trả kết quả đúng quy trình, thái độ chuẩn mực. Phối hợp với các đơn vị liên quan trong công tác theo dõi, giám sát và báo cáo kết quả thực hiện cải cách hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo quy định.

8.4. Văn phòng HĐND & UBND xã:

Là đầu mối theo dõi, tổng hợp kết quả thực hiện số hóa hồ sơ, hồ sơ công việc điện tử. Tham mưu UBND xã chỉ đạo, nhắc nhở, xử lý trách nhiệm tập thể, cá nhân không thực hiện nghiêm túc nhiệm vụ được giao.

* Phân công các Phó Chủ tịch UBND xã, theo lĩnh vực được phân công phụ trách, chủ động chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị, phòng chuyên môn thực hiện nghiêm túc nhiệm vụ cải cách hành chính, dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, hồ sơ công việc điện tử; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về kết quả thực hiện trong lĩnh vực được giao.

Ủy ban nhân dân xã yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như kính gửi;
- Thường trực Đảng ủy;
- CT, các PCT UBND xã;
- CVP, PCVP;
- Trung tâm PVHCC;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đặng Văn Khởi