

Số: /TB-UBND

Thiên Hương, ngày 09 tháng 9 năm 2026

## **THÔNG BÁO**

### **Kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Nguyễn Công Diễm tại Hội nghị về tăng cường trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương và nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính**

Ngày 08 tháng 9 năm 2026, đồng chí Nguyễn Công Diễm, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Thiên Hương chủ trì Hội nghị với Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng chuyên môn và cơ quan, đơn vị liên quan về phân công trách nhiệm, kiểm soát tiến độ, chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính. Cùng dự có đồng chí Nguyễn Văn Năng, Phó Chủ tịch UBND phường phụ trách Trung tâm Phục vụ hành chính công. Sau khi nghe Trung tâm Phục vụ hành chính công báo cáo và ý kiến của các đại biểu, Chủ tịch UBND phường kết luận, chỉ đạo như sau:

#### **1. Yêu cầu chung**

- Thủ tục hành chính là công việc phục vụ Nhân dân, doanh nghiệp; mỗi hồ sơ là một nhiệm vụ công vụ cụ thể, phải xác định rõ người xử lý, tiến độ, thời hạn, trách nhiệm và kết quả. Tổ chức thực hiện nghiêm cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ, được sửa đổi, bổ sung tại các Nghị định số 367/2025/NĐ-CP, số 224/2026/NĐ-CP và số 309/2026/NĐ-CP của Chính phủ; Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ; Công văn số 4934/UBND-TTPVHCC ngày 28/8/2026 của UBND thành phố Hải Phòng và các văn bản có liên quan.

- Thực hiện thống nhất phương châm: “Tiếp nhận đúng - chuyển đúng - xử lý đúng - phối hợp kịp thời - cập nhật đầy đủ - trả kết quả đúng hạn”; lấy mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo. Nghiêm cấm né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, tự đặt thêm thành phần hồ sơ, yêu cầu bổ sung nhiều lần do lỗi chủ quan, gây phiền hà hoặc để hồ sơ quá hạn mà không báo cáo, không xin lỗi theo quy định.

#### **2. Giao đồng chí Nguyễn Văn Năng, Phó Chủ tịch UBND phường**

- Trực tiếp chỉ đạo, kiểm tra và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về việc tổ chức thực hiện Thông báo này; duy trì giao ban chuyên đề khi cần thiết, kịp thời giải quyết vướng mắc thuộc thẩm quyền, không để hồ sơ bị đình trệ do chờ ý kiến. Hằng tuần xem xét bảng điều hành, hồ sơ mức đỏ và kết quả

thực hiện của từng phòng; chỉ đạo kiểm điểm ngay trường hợp chậm do nguyên nhân chủ quan, tái diễn hoặc có phản ánh chính đáng của người dân, doanh nghiệp. Định kỳ hằng tháng báo cáo Chủ tịch UBND phường kết quả, tồn tại, trách nhiệm và biện pháp khắc phục.

### **3. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công phường**

- Là đầu mối tiếp nhận, hướng dẫn, số hóa, chuyển hồ sơ; theo dõi, đôn đốc, giám sát quy trình, trả kết quả và tổng hợp báo cáo. Không làm thay nội dung thẩm định chuyên môn, không can thiệp trái thẩm quyền vào kết quả giải quyết của phòng chuyên môn.

- Bảo đảm 100% thủ tục hành chính thuộc phạm vi tiếp nhận được thực hiện tại Trung tâm theo danh mục và quy định; không để cơ quan, bộ phận tự tiếp nhận, trả kết quả ngoài Trung tâm, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

- Kiểm tra hồ sơ theo đúng thủ tục đã công bố; trường hợp cần sửa đổi, bổ sung phải thông báo rõ nội dung, lý do và hướng dẫn đầy đủ trong một lần. Tiếp nhận hồ sơ đúng quy định, số hóa, cập nhật và chuyển ngay trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; tuyệt đối không để hồ sơ đã nhận nhưng chưa chuyển, không rõ đơn vị hoặc cá nhân xử lý.

- Thiết lập danh sách theo dõi hằng ngày theo 03 mức: xanh - đang trong hạn; vàng - sắp đến hạn hoặc có vướng mắc; đỏ - có nguy cơ quá hạn hoặc đã quá hạn. Gửi cảnh báo tới công chức xử lý và Trưởng phòng; báo cáo ngay Giám đốc Trung tâm và lãnh đạo UBND phường đối với hồ sơ mức đỏ, hồ sơ phức tạp, có phản ánh, kiến nghị.

- Mở bảng điều hành và kiểm tra tối thiểu 02 lần/ngày; theo dõi đồng thời các nhóm tiêu chí công khai, minh bạch, tiến độ giải quyết, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ và mức độ hài lòng. Hằng tuần công khai nội bộ kết quả theo từng phòng, lĩnh vực và cá nhân; dữ liệu trên hệ thống là căn cứ chính để đánh giá, không báo cáo theo ước tính.

- Rà soát việc niêm yết, công khai đầy đủ TTHC bằng bản giấy và mã QR; bố trí người hướng dẫn, điều phối ngay từ khu vực đón tiếp. Khai thác, tái sử dụng thông tin, giấy tờ, kết quả điện tử đã có trong kho dữ liệu; không yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp lại thông tin đã được số hóa, chia sẻ theo quy định.

- Nghiên cứu áp dụng tối đa quy trình “5 bước tại chỗ” và “5 bước trên môi trường điện tử” đối với thủ tục đủ điều kiện; ưu tiên rút ngắn thời gian xử lý nội bộ, trả kết quả trước hạn nhưng tuyệt đối không bỏ qua bước thẩm định bắt buộc.

- Chủ trì giao ban rà soát hồ sơ vào chiều thứ Sáu hằng tuần; nội dung chỉ tập trung hồ sơ sắp đến hạn, có vướng mắc, đã quá hạn và nhiệm vụ chưa hoàn

thành từ tuần trước. Không yêu cầu họp đối với nội dung có thể xử lý ngay trên hệ thống hoặc bằng trao đổi nghiệp vụ.

- Trước 15 giờ thứ Sáu hằng tuần gửi báo cáo nhanh lãnh đạo UBND phường; trước ngày 25 hằng tháng tổng hợp kết quả theo từng phòng, từng lĩnh vực và cá nhân xử lý, gồm: tổng hồ sơ, đúng hạn, trước hạn, sắp hạn, quá hạn, phải bổ sung, số hóa, phản ánh kiến nghị, nguyên nhân và đề xuất xử lý.

- Mỗi tháng lựa chọn ngẫu nhiên tối thiểu 10 hồ sơ đã trả kết quả để liên hệ xác minh mức độ hài lòng, việc yêu cầu bổ sung, thời gian và thái độ phục vụ; tổng hợp phản ánh có căn cứ, đề xuất chấn chỉnh và thông báo kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

#### **4. Giao Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị liên quan**

- Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về nội dung chuyên môn, chất lượng và thời hạn giải quyết hồ sơ thuộc lĩnh vực phụ trách; phân công cụ thể từng hồ sơ cho công chức xử lý và kiểm soát tiến độ hằng ngày trên hệ thống.

- Chủ động xử lý, phối hợp và tháo gỡ vướng mắc theo thẩm quyền; nội dung vượt thẩm quyền phải báo cáo ngay lãnh đạo UBND phường, nêu rõ căn cứ, phương án đề xuất và thời hạn cần xử lý. Không chờ đến hạn hoặc quá hạn mới báo cáo.

- Hoàn thành thẩm định, dự thảo kết quả và trình người có thẩm quyền đủ thời gian kiểm tra, ký duyệt, cập nhật và trả kết quả đúng hạn. Việc luân chuyển hồ sơ giấy (nếu có) phải đồng thời với cập nhật trên hệ thống, bảo đảm thống nhất giữa hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy.

- Đối với hồ sơ dự kiến quá hạn, chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm, đồng thời gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, nêu rõ lý do và ngày trả kết quả; chỉ được hẹn lại một lần. Trưởng phòng chịu trách nhiệm kiểm tra nội dung, nguyên nhân và tính hợp pháp của việc gia hạn.

- Rà soát toàn bộ hồ sơ đang giải quyết, hồ sơ tồn, hồ sơ có phản ánh; lập danh sách người xử lý, tình trạng, vướng mắc và cam kết thời điểm hoàn thành, gửi Trung tâm trước 16 giờ ngày 11/9/2026. Xử lý dứt điểm hồ sơ quá hạn do nguyên nhân chủ quan; không để phát sinh điểm nghẽn mới.

#### **5. Đối với công chức, viên chức trực tiếp tiếp nhận, giải quyết hồ sơ**

- Chấp hành nghiêm quy trình, thời gian làm việc, quy tắc ứng xử và đạo đức công vụ; hướng dẫn rõ ràng, đúng thành phần hồ sơ, không gây phiền hà; chủ động nghiên cứu, phối hợp và cập nhật đầy đủ từng bước xử lý trên hệ thống.

- Theo dõi thời hạn của từng hồ sơ; khi phát sinh vướng mắc hoặc nguy cơ chậm phải báo cáo ngay Trưởng phòng và Trung tâm, đồng thời đề xuất cách xử lý. Thực hiện nguyên tắc “không chờ nhắc việc - không chờ đến hạn - không để quá hạn mới báo cáo”.

- Cá nhân được giao xử lý chịu trách nhiệm trực tiếp về tiến độ, tính chính xác của nội dung tham mưu và dữ liệu cập nhật; việc phối hợp với cơ quan khác không làm giảm trách nhiệm theo dõi, đôn đốc và báo cáo của cá nhân chủ trì.

## **6. Kiểm soát hồ sơ quá hạn và xử lý trách nhiệm**

Mọi hồ sơ quá hạn phải được rà soát, phân tích, xác định rõ nguyên nhân và trách nhiệm; phân biệt cụ thể nguyên nhân khách quan, nguyên nhân do quy trình/phối hợp và nguyên nhân chủ quan; đồng thời xác định biện pháp, thời hạn khắc phục và cá nhân, đơn vị chịu trách nhiệm. Việc xem xét trách nhiệm phải bảo đảm khách quan, đúng nguyên nhân, đúng thẩm quyền; không xử lý máy móc nhưng cũng không hợp thức hóa, che giấu hoặc chuyển nguyên nhân chủ quan thành nguyên nhân khách quan. Trường hợp chậm do thiếu trách nhiệm, né tránh, đùn đẩy, không cập nhật, không báo cáo hoặc vi phạm tái diễn, Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì, phối hợp với Trung tâm tổng hợp, tham mưu Chủ tịch UBND phường xem xét trách nhiệm, kết quả thực hiện nhiệm vụ và biện pháp xử lý theo thẩm quyền, quy định hiện hành.

## **7. Rà soát quy trình, nhân lực và điều kiện vận hành**

- Giao Trung tâm chủ trì, phối hợp các phòng chuyên môn, Văn phòng HĐND và UBND phường trong 05 ngày làm việc rà soát Quy chế tổ chức và hoạt động, quy trình nội bộ, tài khoản, phân quyền, chữ ký số, thiết bị số hóa, đường truyền, công khai thủ tục, phí, lệ phí và kênh tiếp nhận phản ánh; đề xuất khắc phục ngay các bất cập.

- Mỗi phòng cử 01 đầu mối phối hợp có trách nhiệm, thông thạo nghiệp vụ và hệ thống; danh sách gửi Trung tâm trước ngày 10/9/2026. Khi thay đổi nhân sự phải thông báo ngay, không để gián đoạn việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ.

- Văn phòng HĐND và UBND phường theo dõi việc thực hiện kết luận này; phối hợp với Trung tâm và Phòng Văn hóa - Xã hội đưa kết quả giải quyết thủ tục hành chính, chất lượng phối hợp, số lần hồ sơ bị phản ánh và nguyên nhân quá hạn vào đánh giá hằng tháng, quý, năm của tập thể, cá nhân.

- Chậm nhất ngày 15/9/2026, Trung tâm tham mưu ban hành bảng tiêu chí kiểm soát nội bộ bám sát Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp; xác định mức tối thiểu phải duy trì: 100% hồ sơ đủ điều kiện được tiếp nhận trực tuyến, 100% hồ sơ và kết quả được số hóa đúng quy định, 100% nghĩa vụ tài chính đủ

điều kiện được thanh toán trực tuyến, không có hồ sơ quá hạn do nguyên nhân chủ quan và mức độ hài lòng đạt 100%.

### **8. Tổ chức thực hiện**

Các nhiệm vụ nêu trên được tổ chức thực hiện ngay kể từ ngày Thông báo được ban hành. Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công, Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức có liên quan phải nghiêm túc tổ chức thực hiện, bảo đảm đúng tiến độ, chất lượng và yêu cầu đề ra; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường nếu để xảy ra chậm, sót việc, hồ sơ quá hạn do nguyên nhân chủ quan hoặc không thực hiện đầy đủ nhiệm vụ được giao. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền, phải kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND phường (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) để xem xét, chỉ đạo giải quyết; không tự ý xử lý trái thẩm quyền hoặc để tồn đọng kéo dài.

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

**Nơi nhận:**

- TT.ĐU, TT.HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng, đơn vị thuộc UBND phường;
- Lưu: VT, VP.

**TL. CHỦ TỊCH  
CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Nguyễn Hồng Tuyên**