ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG VIỆT HOÀ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:3406 /UBND-TTPVHCC V/v tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công	*Việt Hoà, ngày* 06 *tháng 11 năm 2026*

Kính gửi:

- Các phòng, đơn vị thuộc UBND phường;
- Tổ trưởng các tổ dân phố.

Thực hiện công văn số 2715/UBND-TTPVHCC ngày 05/11/2026 của UBND thành phố Hải Phòng về việc tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công, Chủ tịch UBND phường yêu cầu các phòng, đơn vị triển khai thực hiện một số nội dung cụ thể như sau:

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

a) Chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn rà soát quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến; phát hiện các thủ tục còn yêu cầu kê khai lại thông tin, nộp lại giấy tờ đã có trong cơ sở dữ liệu được kết nối, chia sẻ; tổng hợp, đề xuất điều chỉnh theo thẩm quyền.

b) Không thực hiện việc "làm hộ", "làm thay" trong kê khai, nộp hồ sơ trực tuyến; chuyển trọng tâm sang hướng dẫn để người dân tự thao tác, tự nộp hồ sơ, theo dõi quá trình giải quyết và nhận kết quả trên môi trường điện tử; khuyến khích sử dụng VNeID.

c) Bố trí nhân sự hỗ trợ phù hợp đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người có công và các đối tượng yếu thế; bảo đảm thuận tiện, đúng quy định.

d) Theo dõi, rà soát tình trạng hồ sơ trên hệ thống; phối hợp đối chiếu, phát hiện và tổng hợp trường hợp dữ liệu sai lệch, thiếu hoặc không đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia; đề xuất xử lý.

đ) Làm đầu mối theo dõi, tổng hợp tình hình thực hiện; tham mưu báo cáo các khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền.

2. Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường

a) Rà soát TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách; đánh giá thành phần hồ sơ, biểu mẫu, quy trình và khả năng khai thác, tái sử dụng dữ liệu; đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa theo quy định.. Chấn chỉnh công tác hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp.

b) Phối hợp triển khai TTHC thuộc 82 nhóm TTHC thiết yếu theo Kế hoạch số 02 và hướng dẫn của cơ quan chuyên ngành cấp trên; phản ánh kịp thời bất cập.

c) Thực hiện số hóa, chuẩn hóa, đối soát, làm sạch, cập nhật dữ liệu; bảo đảm nguyên tắc "Đúng - Đủ - Sạch - Sống - Thống nhất - Dùng chung"; không yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ có thể khai thác hợp pháp.

d) Phối hợp xử lý hồ sơ có dữ liệu sai lệch, không đồng bộ; xác định nguyên nhân, trách nhiệm và phương án khắc phục.

đ) Thực hiện nghiêm thời hạn, quy trình giải quyết; không yêu cầu bổ sung hồ sơ ngoài quy định.

e) Phối hợp theo dõi, đôn đốc; tham mưu kiểm tra, chấn chỉnh tồn tại trong giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

f) Phối hợp tuyên truyền lợi ích và cách sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tài khoản định danh điện tử.

g) Phối hợp bảo đảm cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ Trung tâm Phục vụ hành chính công theo nhiệm vụ được giao.

3. Công an phường

a) Phối hợp hướng dẫn người dân sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID để thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

b) Phối hợp xác minh, đối soát thông tin dân cư khi có yêu cầu hợp pháp; hướng dẫn xử lý thông tin chưa chính xác, chưa thống nhất.

c) Phối hợp tuyên truyền kỹ năng sử dụng định danh điện tử, bảo đảm an toàn thông tin cá nhân.

4. Các tổ trưởng tổ dân phố

Phối hợp tuyên truyền, vận động người dân chủ động kê khai, nộp hồ sơ và theo dõi kết quả giải quyết TTHC tại nhà; phối hợp tổ công nghệ số cộng đồng hỗ trợ người cao tuổi và các đối tượng yếu thế.

5. Tổ chức thực hiện

a) Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về nhiệm vụ được giao; kiểm tra, chấn chỉnh tình trạng "làm hộ", "làm thay" người dân trong nộp hồ sơ trực tuyến.

b) Các đơn vị triển khai ngay nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ; gửi khó khăn, vướng mắc về Trung tâm Phục vụ hành chính công để tổng hợp, tham mưu xử lý.

c) Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả; định kỳ hoặc đột xuất báo cáo UBND phường theo yêu cầu.

UBND phường Việt Hòa yêu cầu thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:
- Lãnh đạo UBND phường;
- Các phòng, đơn vị thuộc phường có liên quan;
- Lưu: VT.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG VIỆT HÒA T.P HẢI PHÒNG

Nguyễn Văn Huy