ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG VIỆT HOÀ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 2510 /UBND-TTPVHCC V/v chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ trong giải quyết TTHC	*Việt Hoà, ngày* 03 *tháng 9 năm 2026*

Kính gửi: Các phòng, đơn vị thuộc UBND phường

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 TTHC, Chủ tịch UBND phường yêu cầu các phòng, đơn vị triển khai thực hiện một số nội dung cụ thể như sau:

1. Về rà soát, chấn chỉnh việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính trong giải quyết thủ tục hành chính

- Tiếp tục quán triệt và thực hiện nghiêm Quyết định số 01/2026/QĐ-CTUBND ngày 06/01/2026 của Chủ tịch UBND 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 thực hiện 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.

(Có văn bản kèm theo)

- Chủ động tổ chức rà soát việc 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 thủ tục hành chính; bảo đảm mọi tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính 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 pháp luật; không để xảy ra tình trạng ưu tiên, can thiệp hoặc giải quyết nhanh, chậm không đúng quy định.

- Đảm bảo đưa 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền ra thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường. Thực hiện nghiêm những hành vi

không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

+ Trực tiếp tiếp nhận, thẩm định, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị mình đối với thủ tục hành chính phải đưa ra thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

- Thực hiện nghiêm quy định về trình tự, thủ tục, thành phần hồ sơ và thời hạn giải quyết thủ tục hành chính…;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.

- Chấn chỉnh, chỉ đạo 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 cán bộ, 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.

2. Về nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu

- Trưởng các phòng chuyên môn và người đứng đầu các đơn vị liên quan trực tiếp chỉ đạo, kiểm tra việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương và chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi phụ trách. Định kỳ rà soát, kiểm tra:

+ Số lượng hồ sơ tiếp nhận;

+ Hồ sơ đang giải quyết;

+ Hồ sơ đã giải quyết đúng hạn;

+ Hồ sơ quá hạn;

+ Hồ sơ phải bổ sung, trả lại nhiều lần;

+ Hồ sơ có phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.

- Đối với từng hồ sơ chậm, muộn, quá hạn hoặc phát sinh phản ánh, kiến nghị phải xác định rõ nguyên nhân và trách nhiệm của tập thể, cá nhân có liên quan, chủ động đề xuất biện pháp khắc phục.

- Kịp thời xem xét, xử lý trách nhiệm hoặc đề xuất cấp có thẩm quyền xử lý đối với cán bộ, công 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, đề xuất cấp có thẩm quyền điều chuyển, thay thế theo thẩm quyền và quy định của pháp luật.

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính, mức độ hài lòng của người dân, tổ chức; tình hình phản ánh, kiến nghị và việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính được xem xét trong 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 thủ tục hành chính 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

- Thủ trưởng các phòng, đơn vị có liên quan tăng cường công tác tự kiểm tra, theo dõi và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; chủ dộng rà soát những lĩnh vực, địa bàn, vị trí công tác phát sinh nhiều phản ánh, kiến nghị để có biện pháp chấn chỉnh, xử lý kịp thời.

- Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và thực thi công vị, đặc biệt là các phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

- Các phòng chuyên môn căn cứ chức năng nhiệm vụ 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 ƯBND thành phố. Tổng hợp các lĩnh vực, cơ quan, đon vị phát sinh nhiều phản ánh, kiến nghị để chuyển cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, chấn chỉnh.

- Tổ chức kiểm tra thường xuyên hoặc đột xuất việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; 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 cơ quan có thẩm quyền 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

- 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 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.

- Tăng cường tuyên truyền đến cán bộ, công chức về đạo đức công vụ, văn hóa công vụ, trách nhiệm phục vụ Nhân dân và trách nhiệm trong giải quyết TTHC. Đồng thời, đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền, hướng dẫn người dân, tổ chức thực hiện đúng quyền, nghĩa vụ và quy trình thủ tục hành chính

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

5. Tổ chức thực hiện

5.1. Các phòng, đơn vị căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, tổ chức thực hiện nghiêm các nội dung liên quan đến giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách; rà soát hồ sơ đang giải quyết, hồ sơ quá hạn, hồ sơ phải bổ sung nhiều lần; xác định nguyên nhân, trách nhiệm và kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế; không để xảy ra tình trạng đùn đẩy, né tránh, gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân.

5.2. Phòng Văn hóa – Xã hội cùng Văn phòng HĐND-UBND 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, kết quả thực hiện, báo cáo UBND phường những vấn đề vượt thẩm quyền để báo cáo về UBND thành phố. Định kỳ phòng Văn hóa – Xã hội báo cáo về Sở Nội vụ

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).*

5.3. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

- Niêm yết công khai kịp thời, đầy đủ, danh mục, nội dung thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết

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

- Theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị liên quan theo đúng quy trình được phê duyệt;

- Yêu cầu cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

- Đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý các hồ sơ đến hoặc quá hạn giải quyết.

Kết quả thực hiện nhiệm vụ tại Công văn này được xem xét trong đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của các phòng, đơn vị và người đứng đầu theo quy định hiện hành.

Yêu cầu thủ trưởng các phòng, đơn vị,cá nhân có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện văn bản này./.

Nơi nhận:
- UBND thành phố (để báo cáo);
- VP UBND thành phố; (để báo cáo);
- Ban TT UBMTTQ phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Các phòng, đơn vị thuộc phường;
- Lưu: VT

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG VIỆT HÒA T.P HẢI PHÒNG

Nguyễn Văn Huy

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 TTHC

(Kèm theo Công văn số 2510 /UBND-TTPVHCC ngày 03 tháng 9 năm 2026 của UBND phường Việt Hòa)

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời hạn	Sản phẩm cụ thể
1	Rà soát việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương của cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp giải quyết TTHC	Phòng Văn hóa - Xã hội	Các phòng, đơn vị 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	Phối hợp với Sở NN&MT *"Rà soát, chấn chỉnh TTHC lĩnh vực đất đai"*	Phòng Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường	Các phòng, đơn vị liên quan	Trong tháng 9/2026; xử lý thường xuyên	Báo cáo rà soát, danh mục vấn đề, vướng mắc, văn bản xử lý theo yêu cầu
3	Rà soát hồ sơ đất đai bị kéo dài thời gian giải quyết, bị trả lại, yêu cầu bổ sung nhiều lần	Phòng Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường	Trung tâm Phục vụ HCC phường	Hoàn thành trong tháng 9/2026; cập nhật hằng quý	Danh mục hồ sơ; xác định nguyên nhân và trách nhiệm
4	Kiểm tra thường xuyên hoặc đột xuất việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công phường	Phòng Văn hóa - Xã hội	Văn phòng HĐND – UBND, Trung tâm Phục vụ HCC phường	Thường xuyên hoặc đột xuất *(tập trung trong Quý IV/2026)*	Kết luận/biên bản kiểm tra; kiến nghị xử lý, khắc phục

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời hạn	Sản phẩm cụ thể
5	Tổng hợp, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC và thực thi công vụ	Văn phòng HĐND-UBND	Trung tâm Phục vụ HCC và các phòng, đơn vị liên quan	Thường xuyên, báo cáo hằng quý	Báo cáo phân loại, 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	Phòng Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường	Phòng Văn hóa - Xã hội, Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công	Từ quý III/2026; thường xuyên	Tài liệu tuyên truyền; tin, bài chuyên mục, tài liệu hướng dẫn
7	Phối hợp với Sở NN&MT *"Xây dựng nội dung hướng dẫn TTHC đất đai dễ hiểu, thống nhất"*	Phòng Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường		Trong tháng 9/2026	Tài liệu tuyên truyền; tin, bài, chuyên mục, tài liệu hướng dẫn theo yêu cầu
8	Xem xét trách nhiệm người đứng đầu khi để xảy ra vi phạm kéo dài, nhiều lần	Thủ trưởng các phòng, đơn vị	Phòng Văn hóa - Xã hội, Văn phòng HĐND-UBND	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 cán bộ, công chức, viên chức không đáp ứng yêu cầu tại vị trí trực tiếp giải quyết TTHC	Thủ trưởng các phòng, đơn vị	Phòng Văn hóa - Xã hội	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	Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì	Các phòng, đơn vị liên quan	Cuối năm 2026 và theo yêu cầu	Báo cáo, đề xuất nhiệm vụ, giải pháp tiếp theo