

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG MỸ HÀO**

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

Số: 2428 /UBND-VHXXH

Mỹ Hào, ngày 03 tháng 9 năm 2026

V/v tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành
chính, nâng cao trách nhiệm thực thi công
vụ trong giải quyết thủ tục hành chính trên
địa bàn phường Mỹ Hào

Kính gửi:

- Các phòng, ngành, đơn vị liên quan;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

Thực hiện Chỉ thị số 13/CT-UBND ngày 29/8/2026 của UBND tỉnh Hưng Yên về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Hưng Yên;

Nhằm chấn chỉnh kịp thời những tồn tại, hạn chế; nâng cao trách nhiệm, chất lượng, hiệu quả thực thi công vụ; bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn phường được thực hiện đúng quy định, đúng thẩm quyền, đúng quy trình, đúng thời hạn, công khai, minh bạch, thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp; UBND phường Mỹ Hào yêu cầu các phòng, ngành, đơn vị nghiêm túc thực hiện các nội dung sau:

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

- Tổ chức thực hiện nghiêm, đầy đủ quy trình tiếp nhận, hướng dẫn, kiểm tra thành phần hồ sơ, số hóa, luân chuyển, theo dõi, đôn đốc và trả kết quả TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và quy định về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

- Kiểm soát chặt chẽ ngay tại khâu tiếp nhận hồ sơ; cán bộ, công chức phải hướng dẫn đầy đủ, chính xác, rõ ràng ngay từ lần đầu; không tự ý yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung giấy tờ, thành phần hồ sơ ngoài quy định.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ, phải hướng dẫn một lần đầy đủ các nội dung cần bổ sung, lý do và căn cứ pháp lý; hạn chế tối đa việc người dân, doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần.

- Theo dõi hằng ngày tình trạng tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; chủ động lập danh sách, cảnh báo hồ sơ sắp đến hạn, hồ sơ có nguy cơ quá hạn và đôn đốc phòng chuyên môn, cán bộ, công chức xử lý đúng tiến độ.

Không để xảy ra tình trạng hồ sơ đến hạn, quá hạn mà không được phát hiện, cảnh báo, đôn đốc hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền.

- Đối với hồ sơ quá hạn, phải phối hợp với phòng chuyên môn xác định rõ nguyên nhân, trách nhiệm của từng bộ phận, cá nhân; kịp thời báo cáo lãnh đạo UBND phường để chỉ đạo xử lý, khắc phục; không để hồ sơ quá hạn kéo dài hoặc tái diễn do nguyên nhân chủ quan.

- Bảo đảm 100% hồ sơ thuộc trường hợp phải số hóa được số hóa, cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời trên hệ thống; chịu trách nhiệm kiểm soát chất lượng số hóa, không để xảy ra tình trạng hồ sơ đã tiếp nhận, giải quyết nhưng chưa được cập nhật hoặc cập nhật không đầy đủ, không chính xác.

- Chủ trì, tham mưu UBND phường xây dựng Kế hoạch tự kiểm tra, kiểm tra nội bộ việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính và công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC trên địa bàn phường; hoàn thành, trình UBND phường xem xét, ban hành **trước ngày 15/9/2026**.

Nội dung kiểm tra phải tập trung vào:

+ Việc chấp hành quy trình, thành phần hồ sơ, trình tự, thẩm quyền và thời hạn giải quyết TTHC;

+ Việc hướng dẫn, yêu cầu bổ sung hồ sơ, nhất là hồ sơ phải bổ sung từ 02 lần trở lên;

+ Hồ sơ bị trả lại, từ chối tiếp nhận, từ chối giải quyết; làm rõ lý do, căn cứ pháp lý và trách nhiệm của cá nhân thực hiện;

+ Hồ sơ sắp đến hạn, có nguy cơ quá hạn, quá hạn và nguyên nhân;

+ Việc số hóa, cập nhật, xử lý hồ sơ và kết quả giải quyết trên hệ thống;

+ Việc chấp hành thời gian làm việc, thái độ, trách nhiệm, tác phong và văn hóa công vụ;

+ Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp;

+ Việc thực hiện và kết quả khắc phục sau kiểm tra.

- Về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp

+ Công khai đầy đủ các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện phản ánh, kiến nghị đúng quy định.

+ Phân công cán bộ, công chức làm đầu mối tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý, theo dõi, đôn đốc, tổng hợp và tham mưu giải quyết; không để phản ánh, kiến nghị bị bỏ sót, chậm chuyển hoặc không có kết quả xử lý.

+ Đối với phản ánh về thái độ, trách nhiệm phục vụ; yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều lần; yêu cầu giấy tờ ngoài quy định; trả hồ sơ không rõ lý do; giải quyết hồ sơ chậm, quá hạn; hành vi gây phiền hà, nhũng nhiễu, tiêu cực, phải kịp thời kiểm tra, xác minh và báo cáo lãnh đạo UBND phường.

+ Phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền phòng chuyên môn phải được chuyển ngay đến bộ phận, cá nhân có trách nhiệm; xác định rõ thời hạn xử lý và thường xuyên theo dõi, đôn đốc.

+ Nội dung vượt thẩm quyền phải kịp thời tham mưu UBND phường chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết; theo dõi đến khi có kết quả và thông tin cho người dân, doanh nghiệp theo quy định.

+ Định kỳ phân tích phản ánh, kiến nghị, nhất là phản ánh lặp lại, phản ánh liên quan đến đất đai, hồ sơ quá hạn, hồ sơ bổ sung nhiều lần để xác định nguyên nhân, tham mưu biện pháp chấn chỉnh, khắc phục.

- Định kỳ tổng hợp danh sách hồ sơ quá hạn, hồ sơ bổ sung nhiều lần, hồ sơ trả lại, hồ sơ từ chối giải quyết và phản ánh, kiến nghị; xác định rõ nguyên nhân, trách nhiệm của từng bộ phận, cá nhân và tham mưu UBND phường xử lý theo quy định.

2. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường

- Chịu trách nhiệm tổ chức giải quyết đúng quy định, đúng thẩm quyền, đúng trình tự và thời hạn đối với TTHC thuộc lĩnh vực được phân công; tập trung nâng cao chất lượng giải quyết TTHC về đất đai, xây dựng, quy hoạch, đô thị và các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý.

- Rà soát thường xuyên toàn bộ hồ sơ đang giải quyết, ưu tiên hồ sơ: Tồn đọng; Sắp đến hạn, có nguy cơ quá hạn; Đã quá hạn; Bị trả lại; Phải bổ sung từ 02 lần trở lên; Có phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

Đối với từng hồ sơ phải xác định rõ tình trạng xử lý, cán bộ, công chức chịu trách nhiệm, nguyên nhân và thời hạn hoàn thành.

- Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ, trả lại hoặc từ chối giải quyết phải thực hiện đúng quy định; nội dung phải cụ thể, rõ ràng, có lý do và căn cứ pháp lý; tuyệt đối không yêu cầu bổ sung giấy tờ ngoài thành phần hồ sơ đã được công bố theo quy định.

- Chủ động phối hợp với Văn phòng Đăng ký đất đai, cơ quan thuế và các cơ quan liên quan trong trao đổi, cung cấp, kiểm tra thông tin địa chính, xác định nghĩa vụ tài chính và các nội dung liên quan; chủ động tháo gỡ khó khăn, vướng mắc, không để việc phối hợp, luân chuyển, xin ý kiến làm ảnh hưởng đến thời hạn giải quyết TTHC.

- Tiếp nhận và xử lý hồ sơ ngay khi được Trung tâm Phục vụ hành chính công chuyển đến; phân công cụ thể cán bộ, công chức chịu trách nhiệm từng hồ sơ; không để hồ sơ tồn tại tại phòng chuyên môn mà không xác định rõ người xử lý.

- Chủ động cập nhật tình trạng xử lý hồ sơ; phối hợp cung cấp thông tin cho Trung tâm Phục vụ hành chính công đối với hồ sơ sắp đến hạn, có nguy cơ quá hạn, quá hạn và hồ sơ tồn đọng để kịp thời xử lý.

- Hồ sơ có khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền phải kịp thời báo cáo lãnh đạo UBND phường, đồng thời đề xuất phương án xử lý; không tự ý kéo dài thời gian giải quyết, né tránh, đùn đẩy hoặc chuyển trách nhiệm.

3. Phòng Văn hóa - Xã hội phường

- Chủ trì tham mưu UBND phường tuyên truyền, phổ biến các quy định về cải cách hành chính, kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ, văn hóa công sở và trách nhiệm thực thi công vụ của cán bộ, công chức.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp nắm rõ quyền, nghĩa vụ, thành phần hồ sơ, trình tự, thời hạn giải quyết, phương thức thực hiện TTHC trực tuyến và các kênh phản ánh, kiến nghị.

- Phối hợp đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và các phương thức thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; góp phần nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

- Phối hợp tham mưu biểu dương, đề xuất khen thưởng tập thể, cá nhân thực hiện tốt; đồng thời tham mưu chấn chỉnh những biểu hiện thiếu trách nhiệm, gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực thi công vụ.

- Chủ trì tổng hợp kết quả thực hiện Công văn để phục vụ báo cáo định kỳ về công tác cải cách hành chính, kiểm soát TTHC và thực hiện nhiệm vụ của UBND phường.

4. Văn phòng HĐND và UBND phường

- Chủ trì theo dõi, đôn đốc chung việc thực hiện Công văn; phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tổng hợp tình hình, tham mưu UBND phường chỉ đạo nâng cao chất lượng giải quyết TTHC.

- Theo dõi trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ của các phòng chuyên môn, đơn vị; kịp thời tham mưu lãnh đạo UBND phường chỉ đạo xử lý hồ sơ chậm, hồ sơ có nguy cơ quá hạn, hồ sơ quá hạn và các vấn đề phát sinh.

- Phối hợp tham mưu Chủ tịch UBND phường xem xét trách nhiệm người đứng đầu và cá nhân có liên quan khi để xảy ra hồ sơ quá hạn do nguyên nhân chủ quan, hồ sơ phải bổ sung nhiều lần không đúng quy định hoặc phản ánh, kiến nghị kéo dài.

- Đối với vụ việc phức tạp, có dấu hiệu vi phạm, những nhiễu, tiêu cực hoặc nội dung vượt thẩm quyền, phải kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND phường để xem xét, chỉ đạo; không để phát sinh điểm nóng hoặc kéo dài, gây bức xúc trong nhân dân.

5. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp phường

- Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội phường tổ chức tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh, các phương tiện thông tin, tuyên truyền trực quan và các hình thức phù hợp khác về cải cách hành chính, kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm thực thi công vụ và các quy định về giải quyết TTHC.

- Tập trung tuyên truyền các nội dung người dân, doanh nghiệp cần biết và thực hiện khi giải quyết TTHC; trong đó chú trọng thành phần hồ sơ, trình tự, thời hạn giải quyết, phương thức thực hiện TTHC trực tuyến, thanh toán trực tuyến, quyền phản ánh, kiến nghị và các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

- Phối hợp tuyên truyền, phổ biến những cách làm hay, mô hình hiệu quả, tập thể, cá nhân thực hiện tốt trong giải quyết TTHC; đồng thời tuyên truyền, cảnh báo, chấn chỉnh những biểu hiện gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm, né tránh, dùn dẩy trong thực thi công vụ.

- Bảo đảm nội dung tuyên truyền được thực hiện đúng định hướng, đúng nội dung, đúng đối tượng, kịp thời và thường xuyên; không đăng tải, phát sóng hoặc phổ biến thông tin chưa được kiểm chứng, chưa được cơ quan có thẩm quyền cung cấp.

6. Công an phường

- Phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; kịp thời xử lý theo thẩm quyền các trường hợp gây mất an ninh, trật tự, cản trở hoạt động công vụ.

- Phối hợp xác minh, xử lý các phản ánh, kiến nghị liên quan đến an ninh, trật tự hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật trong quá trình thực hiện TTHC theo chức năng, nhiệm vụ.

- Khi phát hiện vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật, tiêu cực, những nhiễu trong thực thi công vụ, kịp thời phối hợp với cơ quan có thẩm quyền xác minh, xử lý theo quy định; trường hợp cần thiết báo cáo lãnh đạo UBND phường để chỉ đạo.

7. Trách nhiệm của người đứng đầu các phòng, ngành, đơn vị

- Trưởng các phòng chuyên môn, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công và người đứng đầu các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm

trước Chủ tịch UBND phường về chất lượng, tiến độ và kết quả giải quyết TTHC thuộc phạm vi được giao.

- Trực tiếp chỉ đạo, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ; phân công theo nguyên tắc rõ người, rõ việc, rõ thời hạn, rõ trách nhiệm, rõ kết quả; thường xuyên kiểm tra tiến độ, không khoán trắng nhiệm vụ cho cấp dưới.

- Chủ động phát hiện, chấn chỉnh ngay các biểu hiện thiếu trách nhiệm, né tránh, đùn đẩy, gây phiền hà, sách nhiễu; xử lý hoặc đề xuất xử lý theo thẩm quyền đối với cán bộ, công chức vi phạm.

- Người đứng đầu chịu trách nhiệm nếu để xảy ra hồ sơ quá hạn do nguyên nhân chủ quan; yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều lần không đúng quy định; phản ánh, kiến nghị kéo dài hoặc có hành vi gây phiền hà, nhũng nhiễu thuộc phạm vi quản lý.

- Trường hợp cán bộ, công chức đã được nhắc nhở, chấn chỉnh nhưng không khắc phục, người đứng đầu phải xem xét điều chỉnh việc phân công, bố trí nhiệm vụ theo thẩm quyền và đề xuất xử lý trách nhiệm theo quy định.

- Kết quả giải quyết TTHC, mức độ chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị phải được xem xét trong đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của tập thể, người đứng đầu và cá nhân có liên quan theo quy định.

8. Chế độ kiểm tra, báo cáo

- Các phòng, ngành, đơn vị được giao nhiệm vụ chủ động tổ chức thực hiện, thường xuyên tự kiểm tra và chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công là đầu mối theo dõi, tổng hợp số liệu về tiếp nhận, giải quyết TTHC; phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu UBND phường theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện.

- Nội dung tổng hợp, báo cáo phải phản ánh đầy đủ: Số lượng hồ sơ tiếp nhận, đã giải quyết, đang giải quyết; Tỷ lệ giải quyết đúng hạn, trước hạn, quá hạn; Danh sách hồ sơ quá hạn, nguyên nhân và trách nhiệm; Hồ sơ phải bổ sung từ 02 lần trở lên; Hồ sơ bị trả lại, từ chối tiếp nhận, từ chối giải quyết; Tình hình số hóa, cập nhật hồ sơ trên hệ thống; Số lượng phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý; Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân; Trách nhiệm của tập thể, cá nhân có liên quan; Biện pháp và kết quả khắc phục.

- Các phòng chuyên môn có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời thông tin, số liệu thuộc phạm vi phụ trách khi Trung tâm Phục vụ hành chính công và Văn phòng HĐND và UBND phường yêu cầu; không được chậm cung cấp hoặc cung cấp số liệu không chính xác.

- Vụ việc phức tạp, có dấu hiệu vi phạm, nặng nề, tiêu cực hoặc hồ sơ quá hạn kéo dài phải báo cáo ngay Chủ tịch UBND phường; không chờ đến kỳ báo cáo định kỳ.

- Kết quả thực hiện Công văn là một trong những căn cứ để UBND phường xem xét, đánh giá trách nhiệm của phòng, ngành, đơn vị, người đứng đầu và cán bộ, công chức có liên quan.

UBND phường Mỹ Hào yêu cầu các phòng, ngành, đơn vị, cán bộ, công chức nghiêm túc triển khai thực hiện; người đứng đầu chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao./

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Lưu: VT, VHXH *nhc*

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Trần Văn Tĩnh