ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ CẨM XUYÊN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 3928/UBND-HCC V/v chấn chỉnh công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã	*Cẩm Xuyên, ngày 26 tháng 11 năm 2026*

Kính gửi:
- Văn phòng HĐND-UBND xã;
- Phòng Kinh tế;
- Phòng Văn hóa – Xã hội;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Thời gian qua, công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn xã được các phòng chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công triển khai thực hiện nghiêm túc. Tỷ lệ số hóa từ ngày 01/01/2026 đến ngày 15/11/2026 ghi nhận trên phần mềm hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đạt 100%, tỷ lệ số hóa kết quả ghi nhận 97,39%.

Tuy nhiên, tỷ lệ hồ sơ chưa được số hóa kết quả trên hệ thống giải quyết TTHC còn 2,61%. Qua theo dõi, rà soát, nguyên nhân là trong quá trình giải quyết, số hồ sơ được phòng chuyên môn thực hiện thao tác từ chối, chuyển trả do sai, thiếu thành phần hồ sơ hoặc yêu cầu bổ sung, hoàn thiện nhưng không có văn bản thông báo cụ thể về lý do, nội dung cần bổ sung, hoàn thiện hoặc căn cứ từ chối giải quyết được cập nhật trên hệ thống phần mềm. Tình trạng này không có kết quả giải quyết nên không số hóa được hồ sơ, ảnh hưởng đến việc cập nhật đầy đủ tài liệu, kết quả xử lý hồ sơ, số hóa, lưu trữ và theo dõi quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Những tồn tại trên ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết thủ tục hành chính, gây khó khăn cho tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện thủ tục; đồng thời ảnh hưởng đến chất lượng kiểm soát quy trình, công tác số hóa, lưu trữ hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên, nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ, bảo đảm việc giải quyết thủ tục hành chính công khai, minh bạch, đúng quy định, UBND xã yêu cầu các phòng chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công nghiêm túc thực hiện các nội dung sau:

1. Đối với công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ

Thực hiện nghiêm việc hướng dẫn, kiểm tra thành phần hồ sơ ngay từ khâu tiếp nhận; hướng dẫn tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ đầy đủ, chính xác theo danh mục thành phần hồ sơ, yêu cầu và điều kiện thực hiện thủ tục hành chính đã được cơ quan có thẩm quyền công bố, công khai. Không hướng dẫn chung chung, không yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung giấy tờ ngoài quy định.

Kiểm tra kỹ tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ trước khi tiếp nhận; trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ phải hướng dẫn cụ thể, đầy đủ các nội dung cần bổ sung, hoàn

thiện theo quy định; hạn chế tối đa tình trạng tổ chức, cá nhân phải đi lại nhiều lần do hướng dẫn thiếu, không chính xác hoặc không đầy đủ của công chức tiếp nhận.

Thực hiện nghiêm quy trình tiếp nhận, số hóa thành phần hồ sơ, cập nhật thông tin và chuyển hồ sơ đến cơ quan, công chức có thẩm quyền giải quyết; bảo đảm thành phần hồ sơ được cập nhật đầy đủ, chính xác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Chủ động nghiên cứu, nắm vững quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết của từng thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực được phân công tiếp nhận; kịp thời trao đổi với công chức chuyên môn khi có nội dung chưa rõ, không tự ý hướng dẫn hoặc đặt thêm yêu cầu, điều kiện không có trong quy định.

Chịu trách nhiệm về chất lượng hướng dẫn, kiểm tra thành phần hồ sơ thuộc khâu tiếp nhận; không để xảy ra tình trạng tiếp nhận hồ sơ khi chưa bảo đảm thành phần theo quy định hoặc hướng dẫn sai, thiếu nội dung làm ảnh hưởng đến quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

2. Đối với các phòng chuyên môn thuộc UBND xã

Chịu trách nhiệm trực tiếp về việc thẩm định, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực được phân công; chủ động kiểm tra, rà soát thành phần, nội dung hồ sơ ngay sau khi tiếp nhận từ Trung tâm Phục vụ hành chính công để kịp thời xử lý theo đúng quy trình và thời hạn quy định.

Trường hợp hồ sơ trong quá trình thẩm định phát hiện chưa đầy đủ, chưa chính xác hoặc chưa đáp ứng yêu cầu theo quy định, công chức chuyên môn phải lập Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo mẫu quy định; trong đó phải nêu rõ lý do, thành phần hồ sơ cần bổ sung, nội dung cần hoàn thiện và căn cứ pháp lý có liên quan. Văn bản phải được cập nhật, đính kèm trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để làm căn cứ thông báo, hướng dẫn tổ chức, cá nhân.

Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết hoặc thuộc trường hợp phải từ chối giải quyết, phải lập văn bản hoặc Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ theo đúng quy định; nêu rõ lý do, căn cứ pháp lý và nội dung giải thích cụ thể để tổ chức, cá nhân biết. Không thực hiện thao tác từ chối, chuyển trả hồ sơ đơn thuần trên hệ thống mà không có văn bản thông báo kèm theo; không tự ý dừng xử lý hoặc từ chối giải quyết hồ sơ khi chưa thực hiện đầy đủ trình tự, thủ tục theo quy định.

Việc yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ và từ chối giải quyết hồ sơ phải được thực hiện đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục; phân biệt rõ trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ cần hướng dẫn bổ sung với trường hợp không đủ điều kiện giải quyết phải từ chối, không sử dụng việc từ chối giải quyết để thay thế cho việc hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ.

Thực hiện nghiêm việc cập nhật tiến độ, kết quả xử lý, văn bản thông báo, văn bản từ chối và các tài liệu có liên quan lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; bảo đảm đầy đủ thành phần hồ sơ điện tử, kết quả giải quyết được số hóa theo quy định, phục vụ việc tra cứu, khai thác và tái sử dụng dữ liệu.

Trưởng các phòng chuyên môn có trách nhiệm quán triệt, kiểm tra, đôn đốc công chức thuộc quyền quản lý thực hiện nghiêm các nội dung trên; chịu trách nhiệm trước lãnh đạo UBND xã nếu để xảy ra tình trạng xử lý hồ sơ không đúng quy trình, từ chối hồ sơ không có văn bản, không cập nhật đầy đủ kết quả xử lý trên hệ thống, ảnh hưởng đến quyền lợi của tổ chức, cá nhân và chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

3. Đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công

Tăng cường công tác kiểm soát, theo dõi, giám sát tình hình tiếp nhận, luân chuyển và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; thường xuyên rà soát, tổng hợp các tồn tại, hạn chế trong quá trình thực hiện tại khâu tiếp nhận và khâu xử lý của các phòng chuyên môn.

Chỉ đạo công chức tiếp nhận hồ sơ chấp hành nghiêm quy trình tiếp nhận, kiểm tra thành phần hồ sơ; kịp thời chấn chỉnh những trường hợp hướng dẫn không đầy đủ, không chính xác hoặc yêu cầu bổ sung thành phần hồ sơ ngoài quy định.

Theo dõi, tổng hợp tình hình hồ sơ bị yêu cầu bổ sung, hồ sơ bị từ chối, chuyển trả; phối hợp với các phòng chuyên môn rà soát, đánh giá nguyên nhân phát sinh, nhất là các trường hợp hồ sơ phải bổ sung nhiều lần.

Thường xuyên theo dõi, đánh giá tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ, số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

Định kỳ tổng hợp, báo cáo lãnh đạo UBND xã về tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, những tồn tại, hạn chế và trách nhiệm của các bộ phận, cá nhân có liên quan; kịp thời tham mưu chỉ đạo chấn chỉnh đối với những trường hợp thực hiện không nghiêm quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

Yêu cầu Trưởng các phòng chuyên môn, Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công và cán bộ, công chức có liên quan nghiêm túc thực hiện các nội dung nêu trên. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, kịp thời phản ánh về UBND xã (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) để tổng hợp, tham mưu xem xét, chỉ đạo giải quyết.

Người đứng đầu các phòng, đơn vị và cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện nhiệm vụ thuộc phạm vi, lĩnh vực được phân công./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Lưu: VT,HCC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D XÃ CẨM XUYÊN T. HÀ TĨNH

Nguyễn Văn Chiến