TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Thái Nguyên tiếp tục nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp

18:39 14/09/2025

Chủ tịch UBND tỉnh Thái Nguyên vừa ký ban hành văn bản chỉ đạo các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, UBND các xã, phường tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp.



Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đại Từ

Với mục tiêu quan trọng "lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ", "lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo hiệu quả hoạt động của cơ quan, đơn vị, địa phương", cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm "làm hết việc chứ không hết giờ", Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu:

Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các xã, phường (viết tắt là các cơ quan, đơn vị, địa phương) chỉ đạo tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành

chính (TTHC). Cụ thể hóa trách nhiệm trong giải quyết TTHC đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương và công chức, viên chức trực tiếp giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp theo các bước trong quy trình nội bộ giải quyết TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt.

Đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương, chịu trách nhiệm trực tiếp và toàn diện về tiến độ, chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị mình quản lý; chỉ đạo rà soát, chuẩn hóa và cải tiến quy trình giải quyết TTHC, đảm bảo minh bạch, đúng thời hạn, giảm tối đa thời gian và chi phí cho người dân, doanh nghiệp. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh nếu để công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị mình có hành vi sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; đồng thời có biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không đảm bảo thời gian và chất lượng theo quy định.

Đối với công chức, viên chức trực tiếp tiếp nhận, giải quyết TTHC, phải có thái độ phục vụ tận tụy, trung thực, đảm bảo quyền lợi hợp pháp của người dân và doanh nghiệp; giải trình rõ lý do đối với từng hồ sơ bị chậm trễ hoặc không được giải quyết đúng quy định. Trong tiếp nhận hồ sơ TTHC, có trách nhiệm kiểm tra đầy đủ về tính hợp lệ, hợp pháp của thành phần hồ sơ. Trường hợp chưa đảm bảo quy định, kịp thời hướng dẫn cụ thể, rõ ràng, đầy đủ để người dân, doanh nghiệp bổ sung một lần duy nhất trước khi chuyển cho các cơ quan, đơn vị chuyên môn giải quyết, tránh tình trạng người dân, doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần.

Trường hợp vẫn còn người dân, doanh nghiệp chờ giải quyết thì vẫn phải hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ TTHC hoặc ưu tiên giải quyết vào ngày làm việc kế tiếp (không phải lấy lại số thứ tự).... Trong giải quyết hồ sơ TTHC, thực hiện đúng quy định pháp luật và các quy trình, thời hạn giải quyết TTHC đã được công bố; chịu trách nhiệm cá nhân trong từng hồ sơ, thủ tục được giao xử lý; kiểm tra hồ sơ ngay sau khi tiếp nhận và không tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc kéo dài thời gian giải quyết không có lý do chính đáng.

Các cơ quan, đơn vị chủ động xây dựng kế hoạch kiểm tra, giám sát nội bộ định kỳ và đột xuất đối với tiếp nhận, giải quyết TTHC; đồng thời, huy động tham gia giám sát từ phía người dân và doanh nghiệp thông qua đường dây nóng hoặc Cổng dịch vụ công quốc gia; công khai số điện thoại đường dây nóng của lãnh đạo các đơn vị để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và kịp thời xử lý đúng quy định.

Bên cạnh đó, các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm các chỉ tiêu về giải quyết hồ sơ TTHC như: Cung cấp 100% kết quả giải quyết TTHC điện tử đồng thời với bản giấy theo quy định; số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt 80% và tái sử

dụng hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt 50%; 100% phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp phải được xử lý đúng và trước hạn; mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp đạt tối thiểu 90%.

Ngoài ra, các cơ quan, đơn vị chủ động xây dựng các kế hoạch, kịch bản, mô hình gắn với đặc điểm tình hình cụ thể của từng địa phương, đơn vị trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC, đảm bảo thuận tiện, nhanh chóng, đem lại sự hài lòng cho người dân, doanh nghiệp. Trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ TTHC, ưu tiên giải quyết trước đối với các trường hợp là người khuyết tật, thương binh, người cao tuổi, phụ nữ mang thai... Chủ tịch UBND các xã, phường chỉ đạo rà soát, lựa chọn các TTHC đơn giản, có thời gian giải quyết trong ngày để tiếp nhận, thẩm định, giải quyết, trả kết quả (4 tại chỗ) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; phân công trực lãnh đạo để giải quyết ngay mà không chờ hết 8 giờ làm việc.

Chủ tịch UBND tỉnh cũng yêu cầu các cơ quan, đơn vị tập trung chỉ đạo rà soát, xử lý dứt điểm số hồ sơ TTHC mà Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh xác định quá hạn, hồ sơ quá hạn do chưa tiếp nhận trên Cổng dịch vụ công quốc gia trước ngày 15/9/2025 và cụ thể hóa trách nhiệm cá nhân đảm bảo nguyên tắc 6 rõ "rõ người, rõ việc, rõ thời gian, rõ trách nhiệm, rõ sản phẩm, rõ thẩm quyền"; báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh chậm nhất ngày 18/9/2025; chỉ đạo công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp cam kết tuyệt đối không vi phạm pháp luật về phòng chống tham nhũng, không nhũng nhiễu, không tiêu cực, không tiếp tay, không tạo điều kiện cho các hành vi "cò giấy tờ" dưới bất kỳ hình thức nào và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu để xảy ra vi phạm trong quá trình thực hiện nhiệm vụ; báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để tổng hợp) trước ngày 18/9/2025.

Để vận hành hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp, các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động bố trí đội ngũ công chức, viên chức có năng lực, trách nhiệm để thực hiện nhiệm vụ; tiếp tục rà soát đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị; thực hiện công khai đầy đủ danh mục TTHC theo quy định; bố trí đầy đủ ghế ngồi, nước uống, wifi, điều hòa, quạt mát và các điều kiện cần thiết khác, tạo môi trường văn minh, thân thiện, thuận tiện cho người dân; quán triệt cán bộ, công chức, viên chức nêu cao tinh thần trách nhiệm, tận tụy phục vụ Nhân dân; đẩy mạnh hỗ trợ, hướng dẫn người dân sử dụng các dịch vụ công trực tuyến, kỹ năng số trong quá trình thực hiện TTHC.

Chủ tịch UBND tỉnh cũng giao nhiệm vụ cụ thể cho một số ngành, đơn vị như Công an tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Tư pháp, Văn phòng UBND tỉnh trong việc tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp.

PV