

Xử lý tình trạng “cò làm giấy tờ” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã

05:46 13/08/2025

Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Ninh vừa ban hành Công văn số 1188/UBND-HCC về việc phòng ngừa tình trạng “cò làm giấy tờ” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã.

Gần đây, tại một số địa phương có tình trạng “cò làm giấy tờ” để thực hiện thủ tục hành chính tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã. Tình trạng này gây ra các vấn đề tiêu cực trong xã hội, gây khó khăn cho người dân (nhất là nhóm yếu thế như người dân vùng sâu, vùng xa, người cao tuổi) và ảnh hưởng đến tình hình phát triển kinh tế - xã hội. Hoạt động của “cò giấy tờ” gây ảnh hưởng đến hình ảnh của cơ quan Nhà nước.



Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Ninh.

Trước thực trạng đó, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các sở, cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh, các cơ quan, doanh nghiệp Trung ương trên địa bàn tỉnh (có thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp), UBND xã, phường (cấp xã) quán triệt, triển khai, thực hiện nghiêm túc Nghị định số 118/2025/NĐ-

CP ngày 9/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

Cán bộ được phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa phải có thâm niên tối thiểu 2 năm công tác trong lĩnh vực chuyên môn, có phẩm chất đạo đức tốt, không có tiền sử vi phạm kỷ luật, không bị phản ánh về hành vi gây khó dễ cho tổ chức, cá nhân. Yêu cầu về thái độ giao tiếp, văn hóa ứng xử cũng được đặt ra nghiêm ngặt.

Toàn bộ công chức, viên chức, nhân viên phải ký cam kết tuyệt đối không tiếp tay, không tạo điều kiện, không dung túng hay liên quan đến các hành vi “cò làm giấy tờ” dưới bất kỳ hình thức nào. Không được phép yêu cầu thêm các thủ tục hành chính, giấy tờ ngoài quy định, nhất là việc yêu cầu phải có VNeID khi nộp hồ sơ trực tiếp và việc yêu cầu xác nhận hoặc cam kết về sự trùng khớp giữa thông tin địa bàn hành chính mới với thông tin cũ theo giấy tờ mà cơ quan Nhà nước đã cấp.

Nếu phát hiện công chức có biểu hiện môi giới, nhận hối lộ hoặc gây phiền hà để người dân buộc phải tìm đến “cò”, Trung tâm Phục vụ hành chính công sẽ kiến nghị chấm dứt việc cử cán bộ và chuyển hồ sơ sang cơ quan chức năng xử lý. Đồng thời, đề xuất xem xét trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan cử cán bộ.

Định kỳ ít nhất 3 tháng một lần, các cơ quan, đơn vị cần rà soát, đánh giá đội ngũ cán bộ đang làm việc tại các Bộ phận Một cửa, đặc biệt trong các lĩnh vực nhạy cảm như: Đất đai, xây dựng, đăng ký kinh doanh, y tế....

Phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Phục vụ hành chính công để ngăn chặn các đối tượng môi giới thực hiện thủ tục hành chính, giả danh cán bộ, chèo kéo người dân tại khu vực tiếp nhận hồ sơ. Đây là nguyên nhân chính dẫn đến những nhiễu, gây phiền hà, gia tăng chi phí ngoài quy định và gây mất niềm tin của người dân vào cơ quan Nhà nước.

Bên cạnh đó, tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính, không thực hiện thủ tục hành chính qua khâu trung gian để tránh chi phí không cần thiết. Nâng cao hiệu quả hoạt động của các Tổ Công nghệ số cộng đồng để cầm tay chỉ việc, hỗ trợ người dân. Tăng cường ứng dụng trợ lý ảo sử dụng trí tuệ nhân tạo để hỗ trợ người dân, doanh nghiệp. Niêm yết công khai đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, địa chỉ phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính... và các kênh thông tin hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Sở Nội vụ kiện toàn Tổ kiểm tra công vụ, duy trì kiểm tra kỷ luật hành chính; phối hợp tập huấn, hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ cấp xã. Thanh tra tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra hoạt động tiếp nhận, xử lý thông tin kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo về hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà.

Công an tỉnh bảo đảm an ninh, trật tự, chủ động phòng ngừa tình trạng vi phạm trật tự đô thị, nhất là ngăn chặn, xử lý các hành vi sử dụng trái phép lòng đường, lấn chiếm vỉa hè, hành lang an toàn giao thông để bán nước, trông xe, làm dịch vụ “cò giấy tờ” xung quanh khu vực Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Công an tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã.

Thực hiện tốt công tác nắm tình hình, lập danh sách các đối tượng thường xuyên có hoạt động “cò làm giấy tờ”, số cán bộ, công chức, viên chức có biểu hiện nhũng nhiễu, tiêu cực... để xử lý nghiêm minh. Đẩy mạnh cấp định danh điện tử cho người nước ngoài và hướng dẫn kích hoạt, sử dụng VNeID mức độ 2 cho người dân, đặc biệt là nhóm yếu thế.

Báo và Phát thanh, Truyền hình tỉnh tích cực tuyên truyền, hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến để hạn chế việc sử dụng dịch vụ bên ngoài.

UBND xã, phường triển khai các nội dung chỉ đạo, tăng cường bảo đảm trật tự đô thị, xử lý nghiêm các hành vi liên quan đến “cò giấy tờ” xung quanh Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

Bá Đoàn