

Số: 1277 /UBND-VP

Trần Lâm, ngày 10 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 TTHC

Kính gửi:

- Các phòng, đơn vị: Văn phòng HĐND và UBND phường, Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị, Văn hóa - Xã hội, các đơn vị trực thuộc UBND phường;
- Ban Chỉ huy Quân sự phường Trần Lâm;
- Công an phường Trần Lâm;
- Các Tổ dân phố phường Trần Lâm.

Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp, tiếp tục cải thiện hiệu quả cải cách hành chính và kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn 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 TTHC trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch UBND phường yêu cầu:

1. Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường

- Tổ chức quán triệt, thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật, kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức và văn hóa công vụ trong tiếp nhận, giải quyết TTHC. Không được yêu cầu người dân, doanh nghiệp bổ sung hồ sơ nhiều lần; không yêu cầu thêm thành phần hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định hoặc thông tin đã có trong cơ sở dữ liệu được kết nối, chia sẻ, trừ trường hợp pháp luật có quy định hoặc dữ liệu chưa đủ điều kiện khai thác. Việc hướng dẫn bổ sung hồ sơ phải một lần, đầy đủ, rõ ràng, chính xác, đúng quy định. Việc từ chối giải quyết hồ sơ phải thực hiện bằng văn bản, nêu rõ lý do và căn cứ pháp lý; nghiêm cấm tùy tiện từ chối, đùn đẩy, né tránh trách nhiệm.

Thường xuyên rà soát hồ sơ giải quyết quá hạn; hồ sơ bị trả lại, yêu cầu bổ sung nhiều lần; hồ sơ có phản ánh, kiến nghị hoặc có dấu hiệu gây phiền hà, sách nhiễu. Phải xác định rõ hồ sơ, nguyên nhân, trách nhiệm của tập thể, cá nhân và biện pháp khắc phục; không để tồn tại kéo dài mà không xác định trách nhiệm.

- Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận hồ sơ qua Trung tâm Phục vụ hành chính công; số hóa, cập nhật đầy đủ, kịp thời dữ liệu, trạng thái xử lý và kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và các hệ thống chuyên ngành theo quy định. Không để xảy ra tình trạng hồ sơ đã tiếp nhận nhưng chậm số hóa, chậm cập nhật, chậm chuyển xử lý hoặc xử lý trên thực tế nhưng không cập nhật trên hệ thống. Mọi trường hợp vi phạm phải được kịp thời chấn chỉnh, khắc phục và xem xét trách nhiệm theo quy định.

- Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về tiến độ, chất lượng và kết quả giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực được giao.

Chủ động kiểm tra nội bộ, kịp thời phát hiện, chấn chỉnh và xử lý các trường hợp vi phạm; không để xảy ra tình trạng chậm tiếp nhận, chậm tham mưu, chậm xử lý, chậm trả kết quả. Đối với cán bộ, công chức vi phạm, thiếu trách nhiệm, không đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, tùy tính chất, mức độ phải xem xét xử lý theo thẩm quyền; trường hợp vượt thẩm quyền phải kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND phường xem xét, chỉ đạo.

- Công khai, hướng dẫn người dân thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị về TTHC và thực thi công vụ; tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý và theo dõi đến khi có kết quả. Mọi phản ánh, kiến nghị phải được tiếp nhận, xử lý đúng thời hạn; không né tránh, không đùn đẩy, không để tồn đọng.

Công khai đường dây nóng 02213.524.524, Tổng đài 1022 và các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; phân công đầu mối và thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, theo dõi, xử lý, đôn đốc xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, việc thực hiện TTHC và thực thi công vụ bảo đảm đúng quy định.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

- Chủ trì tham mưu UBND phường kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông và việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; kiểm tra, chấn chỉnh kịp thời những tồn tại, hạn chế trong quá trình giải quyết TTHC tại Trung tâm. Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ TTHC.

- Thực hiện kịp thời việc số hóa, cập nhật, luân chuyển hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; không để hồ sơ chậm, tồn tại Trung tâm do nguyên nhân chủ quan.

- Thường xuyên rà soát, theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ; chủ động cảnh báo, đôn đốc các phòng chuyên môn đối với hồ sơ sắp đến hạn, có nguy cơ quá hạn; kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND phường (qua Văn phòng HĐND và UBND phường) các trường hợp chậm xử lý.

- Tiếp nhận, phân loại, chuyển và theo dõi đến cùng việc xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về TTHC và thực thi công vụ; báo cáo ngay các trường hợp có dấu hiệu nhũng nhiễu, gây phiền hà, tiêu cực.

- Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về chất lượng tiếp nhận, hướng dẫn, số hóa, luân chuyển hồ sơ và trả kết quả; định kỳ cung cấp số liệu phục vụ báo cáo, kiểm tra, đánh giá, xác định trách nhiệm của các phòng, đơn vị, cá nhân.

3. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị

- Chủ trì rà soát các quy trình chuyên môn, nghiệp vụ liên quan đến giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực đất đai; phối hợp với các cơ quan liên quan trong việc chuyển, tiếp nhận thông tin địa chính phục vụ xác định, thông báo nghĩa vụ tài chính; bảo đảm rõ đầu mối, rõ trách nhiệm, rõ thời hạn xử lý, không để hồ sơ bị ách tắc do phối hợp không chặt chẽ.

- Thực hiện nghiêm trình tự, thời hạn giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai; chủ động phối hợp với Văn phòng Đăng ký đất đai, cơ quan thuế và các cơ quan liên quan để xử lý kịp thời hồ sơ.

Tăng cường kiểm tra, rà soát chuyên sâu các trường hợp hồ sơ đất đai bị từ chối giải quyết, bị trả lại, yêu cầu bổ sung nhiều lần, giải quyết quá hạn, hướng dẫn chưa đầy đủ hoặc có yêu cầu giấy tờ ngoài quy định. Đối với hồ sơ có vướng mắc phải xác định cụ thể nội dung vướng mắc, trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị và thời hạn xử lý; không để hồ sơ kéo dài do chờ phối hợp.

- Phối hợp với cơ quan thuế và các cơ quan liên quan thực hiện nghiêm việc trao đổi, tiếp nhận, kiểm tra thông tin, xác định và thông báo nghĩa vụ tài chính về đất đai theo phương thức điện tử; bảo đảm kịp thời, chính xác, không làm ảnh hưởng đến thời hạn giải quyết TTHC. Trường hợp thông tin chưa đủ cơ sở xác định nghĩa vụ tài chính, việc yêu cầu bổ sung, chỉnh sửa phải nêu rõ nội dung cần bổ sung, chỉnh sửa và thực hiện một lần, đúng quy định, hạn chế tối đa việc trả lại hồ sơ nhiều lần.

- Chủ trì tham mưu UBND phường xử lý hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền đối với những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai; không để phát sinh điểm nghẽn kéo dài thuộc trách nhiệm của phường.

4. Phòng Văn hóa - Xã hội

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND, các đơn vị liên quan theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức, văn hóa công vụ và trách nhiệm thực thi công vụ của cán bộ, công chức trong giải quyết TTHC; kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND phường đưa các lĩnh vực, vị trí có nhiều hồ sơ quá hạn, hồ sơ bị trả lại, bổ sung nhiều lần, nhiều phản ánh, kiến nghị hoặc có dấu hiệu bất thường vào diện kiểm tra công vụ.

- Phối hợp xác định rõ tồn tại, hạn chế, nguyên nhân, trách nhiệm và thời hạn khắc phục sau kiểm tra; theo dõi việc thực hiện các kiến nghị sau kiểm tra; tham mưu xử lý cán bộ, công chức vi phạm theo quy định.

- Chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị tăng cường tuyên truyền về cải cách TTHC, kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ; chú trọng tuyên truyền để người dân biết rõ quyền, nghĩa vụ, thành phần hồ sơ, trình tự, thời hạn giải quyết TTHC, nhất là các TTHC lĩnh vực đất đai.

- Phối hợp phổ biến, giáo dục pháp luật về TTHC; kịp thời thông tin, tuyên truyền các quy định mới, những cách làm hiệu quả và các hành vi vi phạm cần phòng ngừa trong thực thi công vụ.

5. Văn phòng HĐND và UBND phường

- Trên cơ sở dữ liệu do Trung tâm Phục vụ hành chính công cung cấp, theo dõi, tổng hợp và tham mưu Chủ tịch UBND phường chỉ đạo đối với hồ sơ quá hạn, hồ sơ có nguy cơ quá hạn, hồ sơ bị trả lại, bổ sung nhiều lần và các lĩnh vực phát sinh nhiều phản ánh, kiến nghị.

Kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND phường những vấn đề vượt thẩm quyền, vụ việc phức tạp, phản ánh nhiều lần hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật để xem xét, chỉ đạo.

- Định kỳ rà soát, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của các phòng chuyên môn; tham mưu xác định trách nhiệm đối với đơn vị, cá nhân để xảy ra chậm trễ, quá hạn hoặc vi phạm quy định.

6. Trách nhiệm phối hợp của Công an phường, Ban Chỉ huy Quân sự phường và Tổ trưởng tổ dân phố

- Công an phường chủ động nắm tình hình, tiếp nhận và phối hợp kiểm tra, xác minh, xử lý theo thẩm quyền các vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật, những nhiễu, tiêu cực trong thực thi công vụ, giải quyết TTHC khi được UBND phường hoặc cơ quan có thẩm quyền yêu cầu. Trường hợp qua kiểm tra, xác minh phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, kịp thời lập hồ sơ, chuyển cơ quan điều tra có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

- Ban Chỉ huy Quân sự phường thực hiện nghiêm các TTHC thuộc lĩnh vực quốc phòng, quân sự địa phương; bảo đảm đúng quy trình, thẩm quyền và thời hạn giải quyết.

- Tổ trưởng tổ dân phố tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện TTHC theo quy định; kịp thời phản ánh khó khăn, vướng mắc và các biểu hiện gây phiền hà, chậm trễ trong quá trình giải quyết TTHC.

7. Chế độ thông tin, báo cáo và tổ chức thực hiện

Giao Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, Văn phòng HĐND và UBND phường và các phòng, đơn vị liên quan theo dõi, tổng hợp kết quả thực hiện Chỉ thị số 13/CT-UBND; tham mưu UBND phường báo cáo UBND tỉnh và các cơ quan liên quan, lồng ghép thành mục riêng trong báo cáo cải cách hành chính định kỳ theo quy định.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc vấn đề vượt thẩm quyền, các phòng, đơn vị kịp thời báo cáo UBND phường qua Văn phòng HĐND và UBND phường để tổng hợp, tham mưu Chủ tịch UBND phường xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT Đảng ủy – HĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Lưu: VT, VP.




CHỦ TỊCH

Chu Đức Cảnh