

Số: /UBND-TTHCC
V/v tăng cường theo dõi Bộ chỉ số
phục vụ người dân, doanh nghiệp
trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Đức Phố, ngày tháng 9 năm 2025

Kính gửi:

- Văn phòng HĐND và UBND phường;
- Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường;
- Phòng Văn hoá – Xã hội phường;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

Thực hiện Công văn số 1175/VP-TTHC ngày 11/9/2025 của Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ngãi về tăng cường theo dõi Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Công văn số 2407/UBND-TTHC ngày 12/9/2025 của UBND tỉnh về việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến được nộp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Để đảm bảo việc triển khai đồng bộ, hiệu quả Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và cải cách thủ tục hành chính tại địa phương, Chủ tịch UBND phường đề nghị các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công nghiêm túc thực hiện các nội dung sau:

I. Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường

1. Về tiến độ giải quyết

- Chỉ đạo công chức thường xuyên kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ trực tuyến trên **Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh**, đặc biệt là các hồ sơ nộp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia (theo chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số 2407/UBND-TTHC ngày 12/9/2025).

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC). **Xử lý dứt điểm** các hồ sơ quá hạn, đặc biệt là các hồ sơ liên quan đến lĩnh vực đất đai (bao gồm cả hồ sơ từ UBND thị xã cũ chuyển về) để không phát sinh đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của công dân.

- Đảm bảo **100% hồ sơ TTHC** được tiếp nhận và giải quyết trên Hệ thống thông tin của tỉnh, đồng thời đồng bộ liên thông với Cổng Dịch vụ công quốc gia để người dân, doanh nghiệp thuận tiện theo dõi.

2. Dịch vụ trực tuyến

2.1. Dịch vụ công trực tuyến

Tuyên truyền, hướng dẫn người dân và doanh nghiệp về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là dịch vụ công trực tuyến toàn trình (mức độ 4) và một phần (mức độ 3) trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Rà soát, đơn giản hóa các bước thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 22/8/2025 của UBND phường.

2.2. Thanh toán trực tuyến

Chỉ đạo công chức tại Bộ phận Một cửa đẩy mạnh hướng dẫn, hỗ trợ công dân **tự thanh toán trực tuyến** phí, lệ phí trên Hệ thống của tỉnh hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tuyên truyền, khuyến khích thực hiện thanh toán trực tuyến và áp dụng các chính sách miễn, giảm phí, lệ phí theo quy định.

3. Mức độ hài lòng

Tăng cường việc tương tác, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp thông qua các kênh khảo sát định kỳ hoặc đột xuất và thông qua ipad lấy ý kiến khảo sát đánh giá sự hài lòng đặt tại một cửa để xác định các điểm yếu và cải thiện chất lượng phục vụ.

4. Số hóa hồ sơ

- Thực hiện **đạt 100%** số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC từ khâu tiếp nhận đến trả kết quả để tái sử dụng khi cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức, công dân, doanh nghiệp có nhu cầu khai thác.

- Hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến, sử dụng bản sao điện tử có giá trị pháp lý, kết quả chứng thực điện tử và các giấy tờ đã được số hóa. Khi tiếp nhận hồ sơ, yêu cầu công chức kiểm tra, truy xuất các giấy tờ đã có trong Kho quản lý dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống của tỉnh. Tuyệt đối không yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại các thông tin, giấy tờ đã được số hóa hoặc đã chia sẻ từ các cơ sở dữ liệu quốc gia.

II. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

Có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc các phòng chuyên môn thực hiện và tổng hợp, tham mưu báo cáo Chủ tịch UBND phường.

Nhận được Công văn này đề nghị Thủ trưởng các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT; TTHCC_{Hà Bình}.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Đỗ Ngọc Thìn