

THÔNG BÁO

Kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Lê Thị Anh Đào tại buổi làm việc với Trung tâm Phục vụ hành chính công

Ngày 11/10/2025, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Lê Thị Anh Đào chủ trì buổi làm việc với cán bộ, công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công (Trung tâm) nhằm triển khai thực hiện các nhiệm vụ khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp trên địa bàn phường. Tham dự buổi làm việc có các đồng chí Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường; đại diện lãnh đạo và chuyên viên của Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị, Phòng Văn hóa - Xã hội, Văn phòng HĐND và UBND cùng tập thể cán bộ, công chức, người lao động Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Sau khi nghe lãnh đạo Trung tâm báo cáo tình hình, kết quả hoạt động, những khó khăn, vướng mắc và kiến nghị đề xuất; ý kiến phát biểu của các thành viên tham dự và phát biểu của các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Lê Thị Anh Đào kết luận:

1. Kết quả thực hiện nhiệm vụ

Sau hơn 3 tháng chính thức vận hành theo mô hình chính quyền địa phương 2 cấp, Trung tâm bước đầu đã phát huy hiệu quả, tạo sự chuyển biến tích cực trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân. Bộ máy tổ chức vừa mới được thành lập, đội ngũ cán bộ đang trong quá trình ổn định, khối lượng công việc lớn, song Trung tâm đã phát huy tinh thần đoàn kết, trách nhiệm và chủ động triển khai đồng bộ nhiều giải pháp điều hành, khai thác tối đa nguồn nhân lực hiện có và ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý, thực thi nhiệm vụ, Trung tâm đã từng bước đi vào hoạt động nề nếp và đạt được 1 số kết quả nhất định: Đã tập trung chỉ đạo quyết liệt bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Trung tâm thực hiện tốt việc hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả các thủ tục hành chính tại phường theo quy định. Chỉ số về đánh giá chất lượng phục vụ giải quyết thủ tục hành chính của phường trên Cổng dịch vụ công Quốc gia. Kết quả tại thời điểm ngày 07/10/2025: Tổng hợp xếp thứ 10/78 xã, phường, với 91,36/100 điểm; công khai, minh bạch xếp thứ 10/78 xã, phường, với 18/18 điểm; tiến độ giải quyết xếp thứ 25/78 xã, phường, với 19,91/20 điểm; dịch vụ công trực tuyến xếp thứ 08/78 xã, phường, với 19,91/20 điểm thanh toán trực tuyến xếp thứ 3/78 xã, phường, với 8,79/10 điểm.

Đã thực hiện niêm yết công khai đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến đối với các lĩnh vực

thuộc cấp xã; niêm yết công khai danh mục TTHC cấp xã đăng tải trên Cổng dịch vụ công quốc gia. Đã thiết kế, công khai niêm yết bảng mã QR-Code các thủ tục hành chính phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu dữ liệu thủ tục hành chính; tích cực theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; kịp thời đôn đốc các bộ phận, các phòng chuyên môn giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo đúng quy định, tránh trường hợp hồ sơ quá hạn; công khai thông tin tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và niêm yết Nội quy làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công.

Ngoài ra, Trung tâm đã chủ động phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội và các cơ quan, đơn vị liên quan để theo dõi tình hình ứng dụng công nghệ thông tin và xây dựng chính quyền điện tử của phường; hướng dẫn cán bộ, công chức tiếp cận và sử dụng đúng quy trình các phần mềm nội bộ dùng chung do tỉnh triển khai: Phần mềm Quản lý văn bản và điều hành; hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Quảng Trị, Cổng dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống phần mềm hộ tịch, phần mềm cơ sở dữ liệu và công chứng...

2. Nhiệm vụ trong thời gian tới

Ủy ban nhân dân phường ghi nhận và chia sẻ với những khó khăn với tập thể cán bộ, công chức và người lao động của Trung tâm. Để tập trung triển khai những nhiệm vụ trong thời gian tới, đề nghị Trung tâm tập trung, thực hiện một số nhiệm vụ sau:

2.1. Tiếp tục nghiên cứu các giải pháp nhằm cải tiến quy trình, nâng cao chất lượng phục vụ và hiệu quả vận hành của Trung tâm; rà soát, công khai và đánh giá kịp thời, đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền nhằm từng bước cải thiện chỉ số thủ tục hành chính; đồng thời, kịp thời kiến nghị với các sở ngành liên quan đối với những vướng mắc, bất cập, chưa đồng bộ trong quy trình, quy định các thủ tục hành chính liên quan.

2.2. Hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ theo quy định; số hóa, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; từ chối tiếp nhận đối với hồ sơ thiếu thành phần, chưa đúng quy định.

2.3. Nâng cao sự phối hợp giữa Trung tâm với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết các thủ tục, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đảm bảo đúng hạn đặc biệt là đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày; đẩy mạnh thực hiện quy trình số hoá hồ sơ, kết quả TTHC; theo dõi, phối hợp đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý các hồ sơ đến hạn hoặc quá hạn giải quyết.

2.4. Chủ động tham mưu, đề xuất các giải pháp đột phá, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ công; tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính; tăng cường công tác tuyên truyền, nghiên

cứu giải pháp thực hiện công tác chuyển đổi số, nâng cao tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ công trực tuyến.

Trước mắt, giao Trung tâm chủ động xây dựng Quy chế phối hợp giữa Trung tâm với UBND và các tổ chức chính trị - xã hội phường trong công tác phối hợp, hỗ trợ người dân trong thực hiện đăng ký dịch vụ công trực tuyến, góp phần từng bước giúp người dân làm quen với cách thức đăng ký trực tuyến và nâng cao tỷ lệ đăng ký hồ sơ trực tuyến; ***hoàn thành trước ngày 15/11/2025.***

2.5. Tiếp nhận, kịp thời xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm. Chủ động và tăng cường phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong giải quyết TTHC; đồng thời đẩy mạnh chia sẻ thông tin để kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

2.6. Nghiên cứu xây dựng kế hoạch nâng cao chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan, hành chính nhà nước nhằm triển khai đồng bộ các giải pháp trong quá trình thực hiện.

2.7. Quán triệt đội ngũ công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nâng cao ý thức, trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ; không đùn đẩy hoặc thiếu phối hợp trong hướng dẫn, xử lý hồ sơ cho người dân. Thường xuyên rèn luyện, bồi dưỡng chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ; nâng cao tinh thần trách nhiệm, ý thức chấp hành kỷ luật, đạo đức công vụ, lắng nghe, giữ thái độ ứng xử chuẩn mực, văn minh trong giao tiếp với người dân.

2.8. Yêu cầu người đứng đầu các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công quán triệt đến tất cả công chức được giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết TTHC nghiêm túc, kịp thời xử lý hồ sơ mình thụ lý đảm bảo thời gian nhanh nhất, đặc biệt là không để hồ sơ trễ hạn; chỉ đạo nâng cao các chỉ tiêu về dịch vụ công trực tuyến, số hóa kết quả TTHC, cập nhật lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đảm bảo theo đúng quy định.

3. Về các kiến nghị, đề xuất

3.1. Về kiến nghị thống nhất phương án tháo gỡ, giải quyết những tồn tại, khó khăn, vướng mắc tại báo cáo của Trung tâm đã nêu: Giao Trung tâm báo cáo PCT UBND Trương Văn Tuấn để tổ chức cuộc họp với các cơ quan, đơn vị liên quan, bàn nghiên cứu giải pháp tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc nêu trên.

3.2. Về đề nghị cơ quan Công an và các cơ quan chuyên môn phối hợp chặt chẽ trong việc xử lý, giải quyết TTHC đúng quy định, kịp thời, tránh tình trạng hồ sơ quá hạn, gây phiền hà cho người dân, ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và chỉ số cải cách hành chính của phường: UBND phường thống nhất với ý kiến đề xuất của Trung tâm, yêu cầu các cơ quan, đơn vị liên quan tích cực chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc thực hiện.

3.3. Về việc xin chủ trương của UBND phường giao Trung tâm phối hợp các phòng liên quan làm việc với Trung tâm điều hành thông tin tỉnh để đề nghị sớm triển khai xây dựng Trang thông tin điện tử của phường theo tiêu chuẩn mới, đồng bộ trong toàn tỉnh: UBND phường thống nhất chủ trương, đề nghị Trung tâm chủ động thực hiện và căn cứ tình hình thực tế để nghiên cứu đề xuất phương án phù hợp.

3.4. Về kiến nghị tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng, cập nhật kiến thức về quản lý nhà nước, giải quyết TTHC, ứng dụng công nghệ thông tin, chuyên đổi số, kỹ năng hành chính, kỹ năng giao tiếp cho đội ngũ cán bộ, công chức Trung tâm, cũng như ở các phòng chuyên môn góp phần nâng cao chất lượng công việc: UBND phường giao Phòng Văn hóa - Xã hội tổng hợp nhu cầu các nội dung đăng ký tập huấn, bồi dưỡng, đạo tạo của các cơ quan, đơn vị; đồng thời, tham mưu UBND phường tổ chức hoặc đề xuất các sở ngành liên quan tổ chức các lớp tập huấn theo đề xuất.

3.5. Về việc quan tâm, sớm ổn định địa điểm làm việc. Sau khi có trụ sở chính thức, đề nghị bố trí kinh phí để Trung tâm mua sắm lắp đặt, nâng cấp các trang thiết bị, máy móc phục vụ công việc: Trong thời gian chưa được bố trí trụ sở làm việc chính thức, đề nghị Trung tâm khắc phục khó khăn trước mắt. Đồng thời, trên cơ sở đề xuất của Trung tâm, giao Phòng KTHT và ĐT nghiên cứu tham mưu bố trí kinh phí mua sắm, nâng cấp các trang thiết bị cho Trung tâm sau khi được bố trí trụ sở làm việc chính thức.

Trên đây là kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Lê Thị Anh Đào tại buổi làm việc. Ủy ban nhân dân phường thông báo đến các cơ quan, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- BTV Đảng ủy phường (b/c);
- CT, các PCT UBND phường;
- Các thành viên dự buổi làm việc;
- CVP, PCVP, CVVP;
- Lưu: VT.

TL. CHỦ TỊCH
KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG



Nguyễn Thị Thanh Huyền