

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ THANH LỘC**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /UBND-HCC

Thanh Lộc, ngày tháng 9 năm 2026

V/v chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương
hành chính, nâng cao trách nhiệm
thực thi công vụ trong giải quyết
thủ tục hành chính trên địa bàn
xã Thanh Lộc

Kính gửi: Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc UBND xã.

Thực hiện Công văn số 3315/UBND-HCC ngày 21/8/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang về chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính.

Nhằm tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm, chất lượng phục vụ Nhân dân; bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính công khai, minh bạch, bình đẳng, đúng quy định, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã (sau đây gọi chung là Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị) nghiêm túc triển khai thực hiện các nội dung sau:

1. Chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong giải quyết thủ tục hành chính

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tổ chức rà soát việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ, văn hóa công sở và quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trực tiếp tiếp nhận, hướng dẫn, thẩm định, xử lý, phê duyệt và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và tại các cơ quan, đơn vị.

Xử lý nghiêm các trường hợp thiếu trách nhiệm, né tránh, đùn đẩy công việc; hướng dẫn hồ sơ không đầy đủ, không chính xác; yêu cầu người dân, doanh nghiệp đi lại, bổ sung hồ sơ nhiều lần; tự đặt thêm thành phần hồ sơ, giấy tờ, điều kiện, trình tự, thủ tục ngoài quy định; gây phiền hà, nhũng nhiễu hoặc kéo dài thời gian giải quyết hồ sơ không có lý do chính đáng.

Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm kiểm tra, chấn chỉnh kịp thời và xem xét trách nhiệm đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc phạm vi quản lý khi để xảy ra các tồn tại, hạn chế nêu trên.

2. Thực hiện nghiêm việc hướng dẫn hồ sơ ngay từ lần đầu

Cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính phải thực hiện đúng thành phần hồ sơ, trình tự, thủ tục, thời hạn và yêu cầu đã được cơ quan có thẩm quyền công bố, công khai.

Khi hồ sơ chưa đầy đủ hoặc chưa đáp ứng yêu cầu, phải hướng dẫn đầy

đủ, rõ ràng, cụ thể ngay từ lần đầu, sử dụng đúng biểu mẫu và quy định hiện hành; không hướng dẫn nhỏ giọt, không yêu cầu bổ sung từng nội dung mà cán bộ, công chức, viên chức có thể xác định ngay tại thời điểm kiểm tra hồ sơ ban đầu.

Đối với hồ sơ có yêu cầu bổ sung từ lần thứ hai trở lên, phải đưa vào diện theo dõi, rà soát nguyên nhân; xác định rõ việc bổ sung xuất phát từ phía người thực hiện thủ tục hay do cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn chưa đầy đủ, chưa chính xác.

Trường hợp việc yêu cầu bổ sung nhiều lần do lỗi chủ quan của cơ quan, đơn vị hoặc cá nhân thẩm định, xử lý hồ sơ thì phải chấn chỉnh, khắc phục ngay và xem xét trách nhiệm theo quy định.

Tuyệt đối không tự đặt thêm thành phần hồ sơ, điều kiện, thủ tục hoặc yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã có thể khai thác từ cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin được kết nối, chia sẻ theo quy định.

3. Tập trung xử lý hồ sơ quá hạn

Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chủ động rà soát toàn bộ hồ sơ thủ tục hành chính đang giải quyết, đặc biệt là hồ sơ đất đai, xây dựng, hộ tịch và các lĩnh vực phát sinh nhiều hồ sơ. Thực hiện phân loại hồ sơ quá hạn, hồ sơ có nguy cơ quá hạn, hồ sơ tồn đọng kéo dài, hồ sơ phải bổ sung nhiều lần và hồ sơ có phản ánh, kiến nghị; xác định rõ nguyên nhân, trách nhiệm của từng bộ phận, cá nhân và thời hạn hoàn thành xử lý. Không để hồ sơ đã quá hạn tiếp tục tồn đọng mà không có phương án xử lý, thời hạn hoàn thành và cá nhân chịu trách nhiệm cụ thể.

Đối với hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc phối hợp giải quyết của Ủy ban nhân dân xã, các cơ quan, đơn vị phải chủ động xử lý, không chuyển hồ sơ, không đùn đẩy trách nhiệm, không yêu cầu người dân bổ sung thành phần hồ sơ ngoài thủ tục hành chính.

4. Tăng cường theo dõi, giám sát hồ sơ trên hệ thống thông tin

Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thực hiện cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời tình trạng, thời điểm tiếp nhận, chuyển xử lý, xử lý và trả kết quả hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và các Bộ ngành.

Nghiêm cấm việc cập nhật trạng thái, thời điểm hoặc kết quả xử lý không đúng thực tế nhằm làm thay đổi số liệu, tỷ lệ giải quyết đúng hạn hoặc che giấu tình trạng chậm xử lý hồ sơ.

Thường xuyên theo dõi các nhóm hồ sơ: Hồ sơ sắp quá hạn, quá hạn; hồ sơ bổ sung từ lần thứ hai trở lên; hồ sơ bị trả lại; hồ sơ dừng bất thường tại một khâu; hồ sơ có phản ánh, kiến nghị; các trường hợp có thời gian xử lý bất thường so với hồ sơ cùng loại.

Kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã những vấn đề phát sinh vượt thẩm quyền để chỉ đạo xử lý kịp thời.

5. Bảo đảm công khai, minh bạch và bình đẳng trong giải quyết thủ tục hành chính

Tất cả hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân phải được hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết bình đẳng, công khai, minh bạch, đúng quy định; không phân biệt người dân trực tiếp thực hiện thủ tục với trường hợp thông qua người đại diện hoặc người được ủy quyền hợp pháp.

Tiếp tục công khai đầy đủ các nội dung về thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, phí, lệ phí, quy trình thực hiện và các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị. Không để xảy ra tình trạng ưu tiên, tác động làm thay đổi thứ tự hoặc thời gian giải quyết hồ sơ không có căn cứ theo quy định.

6. Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu

Người đứng đầu cơ quan, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân xã phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về kỷ luật, kỷ cương hành chính và kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi, lĩnh vực phụ trách.

Thường xuyên kiểm tra việc thực thi công vụ; chủ động phát hiện, chấn chỉnh và xử lý các biểu hiện nhũng nhiễu, gây phiền hà, né tránh, đùn đẩy, hướng dẫn hồ sơ không đầy đủ, giải quyết hồ sơ chậm hoặc không kịp thời xử lý phản ánh, kiến nghị. Trường hợp tồn tại kéo dài, tái diễn nhiều lần, đã có cảnh báo hoặc phản ánh, kiến nghị nhưng người đứng đầu cơ quan, đơn vị không chủ động kiểm tra, khắc phục thì phải xem xét trách nhiệm theo quy định.

Kết quả giải quyết thủ tục hành chính, tình hình hồ sơ quá hạn, hồ sơ bổ sung nhiều lần, phản ánh, kiến nghị và kết quả khắc phục sau kiểm tra là một trong những căn cứ đánh giá trách nhiệm thực thi công vụ của người đứng đầu và cán bộ, công chức.

7. Tăng cường kiểm tra công vụ

Giao Trưởng phòng Phòng Văn hóa – Xã hội xã tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tổ chức kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính và trách nhiệm thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính trong nội bộ Ủy ban nhân dân xã. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tự kiểm việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính và trách nhiệm thực thi nhiệm vụ, công vụ tại cơ quan, đơn vị mình phụ trách.

Nội dung kiểm tra tập trung vào các cơ quan, đơn vị, cá nhân có nhiều hồ sơ quá hạn; hồ sơ phải bổ sung nhiều lần; tỷ lệ hồ sơ trả lại cao; nhiều phản ánh, kiến nghị; dấu hiệu xử lý hồ sơ bất thường; có biểu hiện né tránh, đùn đẩy, thiếu trách nhiệm hoặc gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

Sau kiểm tra phải theo dõi, đôn đốc việc khắc phục; trường hợp phát hiện vi phạm thì tham mưu xử lý hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

8. Tiếp nhận, xử lý nghiêm phản ánh, kiến nghị

Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã phối hợp Thủ trưởng các

phòng chuyên môn công khai đầy đủ các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; bố trí đầu mối tiếp nhận, xử lý kịp thời các phản ánh liên quan đến chậm trễ, gây phiền hà, nhũng nhiễu, yêu cầu thêm giấy tờ ngoài quy định hoặc có biểu hiện tiêu cực.

Đối với phản ánh có thông tin cụ thể về cán bộ, công chức hoặc hồ sơ cụ thể, giao người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải tự kiểm tra, làm rõ; không chuyển, không để kéo dài hoặc bỏ sót phản ánh.

Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị phải được tổng hợp, theo dõi để nhận diện những lĩnh vực, thủ tục, bộ phận thường xuyên phát sinh vướng mắc và có biện pháp chấn chỉnh phù hợp.

9. Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân và doanh nghiệp

Giám đốc Trung tâm Dịch vụ tổng hợp xã đẩy mạnh công tác tuyên truyền bằng nhiều hình thức phù hợp để người dân, doanh nghiệp biết rõ quyền được hướng dẫn đầy đủ, được giải quyết hồ sơ công khai, bình đẳng, đúng thời hạn và đúng quy định.

Thông tin để người dân, doanh nghiệp biết không phải chi trả bất kỳ khoản tiền nào ngoài phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính theo quy định.

Khuyến khích người dân, doanh nghiệp phản ánh kịp thời những trường hợp cán bộ, công chức có hành vi gây phiền hà, nhũng nhiễu, yêu cầu giấy tờ ngoài quy định hoặc giải quyết hồ sơ không đúng thời hạn.

10. Tổ chức thực hiện

a) Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tổ chức triển khai nghiêm các nội dung của Công văn số 3315/UBND-HCC ngày 21/8/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh đến toàn thể cán bộ, công chức. Chỉ đạo công chức chuyên môn chịu trách nhiệm trực tiếp về tiến độ, chất lượng và tính chính xác trong giải quyết hồ sơ thuộc lĩnh vực được phân công; chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan; không để xảy ra tình trạng đùn đẩy, né tránh hoặc yêu cầu bổ sung hồ sơ không đúng quy định. Thường xuyên nhắc nhở cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tốt văn hóa công vụ, chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, tuân thủ nghiêm thời gian làm việc với phương châm hết việc không hết giờ, không để phát sinh tình trạng nhũng nhiễu, tiêu cực, nhất là trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

b) Phòng Văn hóa – Xã hội xã tiếp tục phát huy vai trò cơ quan chuyên môn tham mưu trực tiếp về công tác cải cách hành chính, chủ động theo dõi sâu sát việc thực hiện 06 nội dung cải cách hành chính, kịp thời tham mưu Ủy ban nhân dân xã các văn bản chỉ đạo, đôn đốc, nhắc nhở Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân, các cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân xã, các đơn vị ngành dọc thuộc tỉnh đóng trên địa bàn xã trong việc giải quyết các thủ tục hành chính.

c) Văn phòng HĐND và UBND xã phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện kịp thời việc tiếp nhận, xử lý thủ tục hành chính thuộc lĩnh

vực Hành chính tư pháp; không để phát sinh hồ sơ trễ hạn. Tiếp tục theo dõi quá trình xử lý khó khăn, vướng mắc trong thực hiện thủ tục hành chính trên hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và Bộ Tư pháp để phối hợp giải quyết dứt điểm, hạn chế phát sinh phản ánh, kiến nghị. Phối hợp rà soát các trường hợp có phản ánh liên quan đến việc yêu cầu thêm giấy tờ, điều kiện, thành phần hồ sơ hoặc việc hiểu, áp dụng quy định pháp luật chưa thống nhất; kịp thời tham mưu xử lý theo thẩm quyền.

d) Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tiếp tục hướng dẫn người dân, doanh nghiệp; kiểm soát việc tiếp nhận, luân chuyển, trả kết quả; thực hiện báo cáo số liệu tiếp nhận, giải quyết trả kết quả thủ tục hành chính hằng ngày để các cơ quan, đơn vị chuyên môn phát hiện sớm nguy cơ chậm hạn, quá hạn và giải quyết kịp thời. Phối hợp Trung tâm Dịch vụ tổng hợp xã tuyên truyền, phổ biến đến Nhân dân về quyền, nghĩa vụ khi thực hiện thủ tục hành chính; hướng dẫn người dân sử dụng các kênh phản ánh, kiến nghị khi phát sinh trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định.

e) Công an xã thực hiện nghiêm việc giải quyết thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu; tăng cường khai thác, sử dụng thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành Công an để phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, hạn chế tối đa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giấy khi thông tin đã được xác thực; phối hợp chặt chẽ với Văn phòng HĐND và UBND xã để giải quyết các hồ sơ liên thông đúng hạn. Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã xử lý các vấn đề nghiệp vụ liên quan đến định danh.

11. Chế độ báo cáo

Các cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ nghiêm túc thực hiện chế độ báo cáo theo yêu cầu của UBND xã. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc vấn đề vượt thẩm quyền, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND xã để xem xét, chỉ đạo hoặc tổng hợp báo cáo cơ quan có thẩm quyền.

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện Công văn này; xác định việc chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong giải quyết thủ tục hành chính là nhiệm vụ thường xuyên, gắn với trách nhiệm người đứng đầu, chất lượng phục vụ Nhân dân và công tác phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT. Đảng ủy xã;
- Đảng bộ Cơ quan UBND xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Lãnh đạo VP. HĐND và UBND xã;
- Lưu: VT, dvthanh.

CHỦ TỊCH

Tô Văn Tấn