

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HƯNG YÊN**

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

Số: /UBND-PVHCC
V/v tháo gỡ khó khăn, nâng cao hiệu
quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ
hành chính công

Hưng Yên, ngày tháng 8 năm 2025

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Ủy ban nhân dân xã, phường.

Từ ngày 01/7/2025, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã (sau đây gọi tắt là Trung tâm) đi vào hoạt động đã tổ chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng được nhu cầu thiết yếu của người dân, doanh nghiệp. Tuy nhiên, bước đầu hoạt động một số địa phương phát sinh khó khăn, vướng mắc: Trụ sở trung tâm hẹp; một số máy móc cũ, thiếu số lượng; đường truyền internet chậm; công chức của Trung tâm cũng như phòng ban chuyên môn thiếu về số lượng, vừa yếu về kinh nghiệm; tỷ lệ công dân cài đặt và kích hoạt VneID mức độ 2 còn thấp, gây khó khăn khi hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến; Cổng Dịch vụ công quốc gia hoạt động chưa ổn định; các phần mềm chuyên ngành (phần mềm Hộ tịch điện tử, Đăng ký kinh doanh...) hoạt động chưa ổn định.

Để khắc phục khó khăn, tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp, giải quyết thủ tục hành chính thông suốt, hiệu quả, Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện ngay một số nhiệm vụ sau:

1. Chủ tịch UBND các xã, phường

- Chủ động rà soát mở rộng trụ sở, trang bị bổ sung số quầy tiếp nhận thủ tục hành chính (nếu cần); nâng cấp, bổ sung máy móc thiết bị, nâng cấp đường truyền internet đảm bảo điều kiện hoạt động theo yêu cầu:

+ Số quầy: Căn cứ theo mức độ, số lượng công dân đến Trung tâm hằng ngày của mỗi xã để bố trí số quầy tiếp nhận thủ tục hành chính của từng lĩnh vực cho phù hợp; riêng đối với quầy tiếp nhận thủ tục đất đai, bố trí tối thiểu 02-04 quầy; quầy của Đại lý dịch vụ công (*Bưu điện tỉnh*) hướng dẫn công dân, chuyển tài liệu và trả kết quả tại nhà.

+ Mỗi Trung tâm trang bị: (1) Thiết bị lấy số tự động; (2) Kios tra cứu điện tử; (3) Bảng tra cứu thủ công; (4) Thiết bị đánh giá mức độ hài lòng của người dân; (5) Thiết bị camera quan sát tổng thể trung tâm, camera giám sát bộ phận một cửa (*kết nối màn hình ti vi theo dõi tại Trung tâm và kết nối đến phòng Chủ tịch UBND xã, phòng Giám đốc Trung tâm*); (6) 01 Máy phô tô; (7) Ghế chờ của công dân; (8) 02 máy scan A3; (9) mỗi quầy bố trí: 01 máy tính, 01 máy in A4, 01 máy scan A4.

- Trên cơ sở số lượng công chức được tỉnh giao, rà soát, từng bước điều chỉnh bố trí nhân sự tại bộ phận một cửa của Trung tâm, đảm bảo đáp ứng yêu cầu chuyên môn, sử dụng thành thạo công nghệ thông tin, có năng lực hướng dẫn, hỗ trợ công dân số hóa tài liệu, nộp hồ sơ trực tuyến.

- Chỉ đạo bộ phận một cửa tại Trung tâm thực hiện tiếp nhận 100% thủ tục hành chính trực tuyến; cung cấp, cập nhật 100% thủ tục hành chính đã tiếp nhận lên Cổng dịch vụ công quốc gia; giải quyết, trả kết quả đúng hạn, đúng quy định của pháp luật; thực hiện **tiếp nhận 100% thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính** trên phạm vi tỉnh Hưng Yên, từ ngày 10/9/2025.

- Từ ngày 10/9/2025, 104 Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trực tiếp tiếp nhận thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh và Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai (*theo yêu cầu tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính*). Yêu cầu UBND các xã, phường gửi danh sách công chức đang thực hiện tiếp nhận thủ tục hành chính về đất đai tại bộ phận một cửa Trung tâm về Văn phòng UBND tỉnh để mở tài khoản trước 16 giờ 00, ngày 05/9/2025 (*thông tin liên hệ đồng chí Trần Mạnh Côn, số điện thoại zalo 0979758399*).

- Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã xây dựng, ban hành quy chế làm việc tại Trung tâm; ký quy chế phối hợp giữa Trung tâm Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh, đơn vị đại lý dịch vụ công, đảm bảo hoạt động thuận tiện, hỗ trợ phục vụ công dân.

- Chỉ đạo, quán triệt công chức chuyên trách, bộ phận một cửa, các đơn vị phối hợp thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm thực hiện nghiêm văn hóa công vụ; tinh thần thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm là phục vụ, lấy sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp làm thước đo mức độ hoàn thành nhiệm vụ của chính quyền cơ sở; sẵn sàng tiếp đón, nhiệt tình hướng dẫn, hỗ trợ trợ người dân và doanh nghiệp từ lúc đến, đến lúc ra về. Đối với trường hợp đủ điều kiện, hướng dẫn hỗ trợ công dân nộp hồ sơ trực tuyến (*tra cứu thủ tục, truy cập VneiD, truy cập phần mềm, số hóa tài liệu (chụp hoặc scan tài liệu), nộp hồ sơ, lựa chọn hình thức trả kết quả*); trường hợp không đủ điều kiện, hướng dẫn công dân hoàn thiện giấy tờ, thủ tục cần thiết. Tuyệt đối không được yêu cầu công dân cung cấp thêm giấy tờ đã có dữ liệu trên VneiD, cơ sở dữ liệu quốc gia được kết nối với cổng dịch vụ công quốc gia, hoặc giấy tờ khác không liên quan đến bộ thủ tục hành chính.

- Chủ động vào cuộc, phối hợp cùng lực lượng công an, các cơ quan, đơn vị, trường học, doanh nghiệp trên địa bàn tiếp tục thực hiện đồng bộ các giải pháp triển khai chiến dịch cấp 100% tài khoản VneiD mức độ 2 đối với: (1) tổ chức: cơ quan, đơn vị sự nghiệp trực thuộc và doanh nghiệp trên địa bàn; (2) cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, học sinh và công dân trên địa bàn đủ từ 15 tuổi trở lên, hoàn thành trước ngày 31/10/2025.

- Phối hợp các hội, đoàn thể xã đẩy mạnh chương trình bình dân học vụ số tại khu dân cư, tổ dân phố, trường học, cơ quan, đơn vị và doanh nghiệp để hướng dẫn người dân sử dụng điện thoại thông minh, sử dụng thành thạo ứng

dụng công nghệ thông tin; hoạt động hiệu quả Tổ ứng cứu công nghệ, sẵn sàng hướng dẫn công dân tra cứu, số hóa và nộp hồ sơ trực tuyến.

2. Sở Nội vụ

- Rà soát bố trí cán bộ, công chức, viên chức cho phòng, ban, đơn vị của UBND cấp xã đủ về số lượng và chuyên môn, đảm bảo yêu cầu.

- Chủ trì, phối hợp các sở, ban, ngành tỉnh tăng cường tổ chức tập huấn; xây dựng kế hoạch đào tạo nâng cao chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ công chức cấp xã.

3. Sở Nông nghiệp và Môi trường

- Chỉ đạo Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh ký Quy chế phối hợp với 104 Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã, để đảm bảo thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính không phân biệt địa giới hành chính từ ngày 10/9/2025.

- Chỉ đạo Phòng, đơn vị thuộc Sở và Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai tuân thủ thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình giải quyết đã được phê duyệt; khi yêu cầu người dân và doanh nghiệp chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ, **chỉ được yêu cầu một lần**; không được yêu cầu bổ sung hồ sơ không liên quan đến thủ tục hành chính. Giám đốc Sở Nông nghiệp và Môi trường, Giám đốc Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh có trách nhiệm xin lỗi doanh nghiệp và người dân khi vi phạm quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính.

4. Công an tỉnh

- Chủ trì, phối hợp với sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp xã triển khai chiến dịch cấp 100% tài khoản VneiD mức độ 2 đối với: (1) tổ chức: cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp; (2) cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, học sinh và công dân trên địa bàn đủ từ 15 tuổi trở lên, hoàn thành trước ngày 31/10/2025.

- + Bố trí đủ 104 điểm tiếp nhận, cấp tài khoản VneiD mức độ 2 cho tổ chức, cá nhân tại 104 xã, phường. Vị trí điểm tiếp nhận của Công an xã bố trí gần Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- + Chủ động bố trí nhân sự, máy móc thiết bị cần thiết và đề xuất UBND tỉnh trang bị thiết bị Mooc phục vụ cấp tài khoản VneiD tại các xã chưa có thiết bị (*mỗi điểm bố trí số quầy phù hợp với lượng công dân đến làm thủ tục, tối thiểu 02 quầy*), Văn bản đề xuất gửi Sở Tài chính thẩm định báo cáo UBND tỉnh trước ngày 04/9/2025.

- Chỉ đạo, thực hiện tiếp nhận 100% hồ sơ trực tuyến đối với các thủ tục hành chính đã tích hợp trên cổng dịch vụ công quốc gia, nhất là thủ tục cấp căn cước công dân.

- Nghiên cứu, chưa rút quầy tiếp nhận, cấp tài khoản VneiD mức độ 2 và căn cước công dân từ Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh về Công an tỉnh (*đến trước ngày 30/11/2025*), để thuận tiện hỗ trợ người dân đến làm thủ tục hành chính mà chưa có tài khoản VneiD mức độ 2, giảm thiểu việc đi lại cho công dân.

5. Sở Giáo dục và Đào tạo

Chỉ đạo tổ chức phòng, ban, đơn vị, trường học và yêu cầu cá nhân là công chức, viên chức, người lao động và học sinh đủ từ 15 tuổi trở lên (từ lớp 9-12) đăng ký tài khoản VneiD mức độ 2, hoàn thành trước ngày 30/9/2025.

6. Văn phòng UBND tỉnh

- Đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện nhiệm vụ đảm bảo tiến độ, chất lượng; thường xuyên theo dõi, tình hình giải quyết thủ tục hành chính của sở, ngành, địa phương; theo dõi giải quyết kịp thời phản ánh, kiến nghị của công dân trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Tổng đài 1022, Trang thông tin tiếp nhận phản ánh kiến nghị của công dân thực hiện chính quyền hai cấp.

- Phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan đảm bảo kết nối thông suốt Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các phần mềm chuyên ngành khác.

- Chủ trì, phối hợp với sở, ngành liên quan nghiên cứu triển khai thực hiện “Năm tại chỗ” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành danh mục thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính trước ngày 31/8/2025.

- Chủ trì, phối hợp với sở, ngành liên quan hướng dẫn việc tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính đối với các thủ tục hành chính một phần.

7. Sở Tài chính

Kịp thời tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí hỗ trợ sở, ngành, địa phương hoàn thiện cơ sở, vật chất, máy móc thiết bị đảm bảo hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã; đảm bảo kinh phí chi trả dịch vụ công ích chuyển hồ sơ từ Trung tâm Phục vụ hành chính công đến cơ quan giải quyết (*giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính*); tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí hỗ trợ Công an tỉnh trước ngày 06/9/2025 để trang bị thiết bị Mooc phục vụ cấp tài khoản VneiD mức độ 2 tại xã.

8. Các sở, ban, ngành tỉnh

- Tăng cường rà soát tham mưu UBND tỉnh phê duyệt phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính, cắt giảm thủ tục giấy tờ, thời gian, chi phí hỗ trợ người dân và doanh nghiệp, theo yêu cầu của UBND tỉnh tại Công văn số 852/UBND-PVHCC ngày 14/8/2025

- Duy trì hoạt động các tổ công tác chuyên môn kịp thời hỗ trợ, hướng dẫn, giải đáp thắc mắc đối với các câu hỏi, kiến nghị đề xuất của UBND cấp xã và công chức cấp xã tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

- Yêu cầu 100% tổ chức là cơ quan, đơn vị sự nghiệp trực thuộc; cá nhân là cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đăng ký tài khoản VneiD mức độ 2, hoàn thành và báo cáo kết quả về UBND tỉnh trước ngày 20/9/2025.

- Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính từ ngày 10/9/2025.

- Kiến nghị với Bộ, ngành Trung ương về việc đảm bảo các phần mềm chuyên ngành hoạt động thông suốt, ổn định, đảm bảo kết nối, đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

9. Bưu điện tỉnh

Cử, duy trì cán bộ trực hỗ trợ hướng dẫn công dân nộp hồ sơ trực tuyến và thực hiện Đại lý dịch vụ công tại 100% Trung tâm theo chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số 2095/UBND-KGVX ngày 28/6/2025 và cam kết của Bưu điện tỉnh tại Công văn số 1100/BĐHY-TTKD ngày 27/6/2025; Ký quy chế phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và cơ quan có liên quan, cam kết việc chuyển hồ sơ tài liệu kịp thời đảm bảo yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính.

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Công an tỉnh; Thuế tỉnh; Bưu điện tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Lãnh đạo Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Lưu: VT, HCCC;

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Phạm Văn Nghiê