ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG RẠCH GIÁ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 1888 /UBND-HCC V/v nâng cao đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ, chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp	*Rạch Giá, ngày 10 tháng 7 năm 2026*

Kính gửi:

- Thủ trưởng các phòng chuyên môn phường;
- Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

Thực hiện Công văn số 13018/VP-HCC ngày 06/7/2026 của Văn phòng UBND tỉnh An Giang về việc phối hợp triển khai một số nhiệm vụ về kiểm soát thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp (đính kèm văn bản). UBND phường yêu cầu các phòng chuyên môn phường; Trung tâm Phục vụ hành chính công phường khẩn trương thực hiện tốt một số nội dung sau:

1. Các phòng chuyên môn phường; Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

Tổ chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền bảo đảm thông suốt, liên tục, đúng quy định; không để xảy ra gián đoạn trong tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển hồ sơ, xử lý hồ sơ và trả kết quả.

Tăng cường hướng dẫn cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp sử dụng tài khoản định danh điện tử, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, theo dõi trạng thái hồ sơ và nhận kết quả điện tử. Không tự ý từ chối tiếp nhận hồ sơ khi chưa có căn cứ pháp lý; không tự đặt thêm yêu cầu, điều kiện, thành phần hồ sơ ngoài quy định; không yêu cầu người dân, doanh nghiệp đi lại nhiều lần do lỗi phối hợp giữa các cơ quan.

Không yêu cầu người dân, doanh nghiệp nộp lại giấy tờ, thông tin đã được tích hợp, chia sẻ, số hóa hoặc có thể khai thác từ cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành. Trường hợp chưa khai thác được dữ liệu, phải hướng dẫn rõ lý do và tổng hợp vướng mắc gửi cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh để phối hợp xử lý.

Thực hiện số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ khi tiếp nhận; bảo đảm hồ sơ giấy do người dân, doanh nghiệp nộp được số hóa, cập nhật đúng thành phần, đúng mã hồ sơ, đúng thủ tục hành chính. Cập nhật đầy đủ, kịp thời trạng thái hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; không để hồ sơ đã tiếp nhận thực tế nhưng chưa kết thúc trên hệ thống.

Theo dõi hằng ngày tình hình hồ sơ đến hạn, quá hạn, hồ sơ chờ bổ sung, hồ sơ lỗi thanh toán, hồ sơ lỗi đồng bộ, hồ sơ lỗi ký số, hồ sơ chưa trả kết quả điện tử; kịp thời báo cáo người đứng đầu để chỉ đạo xử lý; thực hiện xin lỗi trong trường hợp hồ sơ trễ hạn theo quy định.

Khi phát sinh vướng mắc về quy định, thành phần hồ sơ, thẩm quyền xử lý, phần mềm, thanh toán trực tuyến, số hóa, ký số, trả kết quả điện tử; phản ánh kịp thời về Trung tâm Phục vụ hành chính công phường tổng hợp, nội dung phản ánh phải có mã hồ sơ, tên thủ tục hành chính, mô tả lỗi, ảnh chụp màn hình hoặc tài liệu minh chứng nếu có.

Công khai số điện thoại, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; chủ động chấn chỉnh thái độ phục vụ, tác phong công vụ, việc hướng dẫn hồ sơ, việc. Lấy mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm căn cứ đánh giá chất lượng phục vụ trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan phát huy vai trò của Tổ công nghệ số cộng đồng, lực lượng đoàn viên, hội viên, công chức cấp xã trong việc hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, định danh điện tử, thanh toán số và các nền tảng số thiết yếu, gắn với phong trào "Bình dân học vụ số".

Định kỳ hằng tuần tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, báo cáo lãnh đạo UBND phường; kịp thời tham mưu UBND phường chỉ đạo xử lý đối với cơ quan, đơn vị, địa phương chậm thực hiện, để xảy ra hồ sơ trễ hạn, hồ sơ tồn đọng, không cập nhật trạng thái, không số hóa hồ sơ, không trả kết quả điện tử hoặc phát sinh phản ánh, kiến nghị kéo dài.

Nhận được Công văn này, yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị nghiêm túc chỉ đạo thực hiện đảm bảo đạt yêu cầu. Quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc báo cáo về UBND phường (Trung tâm Phục vụ hành chính công phường) để tổng hợp, giải quyết, kịp thời./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- CT và các PCT UBND phường;
- LĐVP, CVNC;
- Lưu: VT, tttam.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG RẠCH GIÁ T. AN GIANG

Dương Hồng Tuấn