ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG RẠCH GIÁ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 1902 /UBND-HCC V/v chấn chỉnh việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp đảm bảo theo quy định	*Rạch Giá, ngày 13 tháng 7 năm 2026*

Kính gửi:

- Giám đốc Chi nhánh khu vực liên phường Rạch Giá;
- Thủ trưởng các phòng chuyên môn phường;
- Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

Thời gian qua việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, Doanh nghiệp trên địa bàn phường phát sinh một số nội dung như: chưa thực hiện nghiêm việc Thư xin lỗi khi hồ sơ trễ hạn; việc luân chuyển hồ sơ và trả kết quả không đủ điều kiện chưa theo quy định; chưa thường xuyên theo dõi, xử lý hồ sơ trên hệ thống,....Để đảm bảo việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) được đảm bảo theo quy định; UBND phường đề nghị các cơ quan, đơn vị thực hiện tốt một số nội dung sau:

1. Các phòng chuyên môn phường

Tăng cường theo dõi, xử lý hồ sơ trên hệ thống giải quyết TTHC; khi có hồ sơ quá hạn giải quyết phải chủ động phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tham mưu UBND phường có **văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và gia hạn thời gian giải quyết** theo mẫu; lưu ý, việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần[1].

Đối với hồ sơ đã được tiếp nhận, chuyển xử lý giải quyết mà hồ sơ không đủ điều kiện thì phải có **văn bản trả lời của phòng chuyên môn** (có ký số) và được cập nhật trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh đảm bảo theo quy định[2].

Tiếp tục đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ TTHC; nhất là tập trung chỉ đạo, quán triệt đến cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC thực hiện nghiêm việc số hóa, ký số đúng quy định (thành phần hồ sơ đầu vào, kết quả đầu ra phải được ký số) và đưa vào kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân để có thể tái sử dụng dữ liệu; hồ sơ giải quyết TTHC được cập nhật đúng

[1] Theo khoản 6, Điều 19, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ
[2] Theo khoản 3 Điều 19 Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ

tình trạng thực tế, không để tình trạng thông báo hồ sơ đã trả kết quả nhưng thực tế người dân chưa nhận được.

Lập danh sách cử đầu mối phụ trách công tác cải cách thủ tục hành chính của đơn vị (gồm 01 lãnh đạo, 01 công chức), để tạo nhóm Zalo với mục đích trao đổi, phối hợp giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp được tốt hơn. Thời gian hoàn thành gửi về Trung tâm Phục vụ hành chính công phường tổng hợp **chậm nhất ngày 16/7/2026.**

Riêng đối với phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường khẩn trương tham mưu UBND phường xử lý các hồ sơ lĩnh vực đất đai đang giải quyết còn tồn đọng (từ ngày 01/01/2026 đến ngày 10/7/2026 (488 hồ sơ)) thống kê vào lúc 15 giờ ngày 10/7/2026 trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

Tổ chức thực hiện giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân đảm bảo đúng thời gian, đúng quy định; không yêu cầu cung cấp thêm giấy tờ ngoài quy định khi tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC của cá nhân và doanh nghiệp. 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. Thực hiện đúng quy trình tiếp nhận, hướng dẫn người dân rõ ràng, đầy đủ, dễ hiểu; không gây phiền hà trong hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính. Thực hiện nghiêm văn hóa công vụ, giữ thái độ chuẩn mực, tận tình, trách nhiệm trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

Chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn tiếp tục đẩy mạnh thực hiện TTHC liên thông lĩnh vực hộ tịch (Thủ tục hành chính liên thông điện tử về Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi; Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, giải quyết mai táng phí, tử tuất; Nhóm thủ tục hành chính liên thông điện tử). Quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc kịp thời báo cáo lãnh đạo UBND phường để được xử lý, tháo gỡ.

3. Đề nghị Chi nhánh khu vực liên phường Rạch Giá giải quyết hồ sơ cho dân đảm bảo đúng hạn, hạn chế hồ sơ trễ hạn; tổ chức quán triệt đến nhân viên được cử đến Trung tâm tiếp nhận hồ sơ chấp hành tốt nội quy, quy chế của Trung tâm về giờ giấc, trang phục, đeo thẻ khi làm việc, tham dự đầy đủ các cuộc họp của Trung tâm; đồng thời khi các vấn đề phát sinh có liên quan đến Chi nhánh, đề nghị các đồng chí lãnh đạo Chi nhánh cử người hỗ trợ, kịp thời.

4. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp phường tăng cường công tác tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, nền tảng xã hội để người dân hiểu rõ hơn về lợi ích mang lại của việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, đảm bảo mỗi tháng ít nhất 02 bài tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính.

5. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công phường theo dõi, kiểm tra thực hiện các nội dung trên; báo cáo kết quả về lãnh đạo UBND phường. Kết quả thực hiện các nhiệm vụ trên là cơ sở căn cứ để đánh giá xếp loại thực hiện nhiệm vụ của tổ chức, cá nhân hằng quý, năm.

Nhận được Công văn này, đề nghị Thủ trưởng các phòng chuyên môn phường; Trung tâm Phục vụ hành chính công phường nghiêm túc chỉ đạo thực hiện và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về kết quả thực hiện tại cơ quan, đơn vị mình. Quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc, báo cáo về UBND phường để kịp thời chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND phường;
- 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

Mẫu số 4

TÊN BỘ, NGÀNH/CẤP TỈNH **TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ/CẤP XÃ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:…… /PXL	*..., ngày …… tháng …… năm…*

VĂN BẢN XIN LỖI VÀ ĐỀ NGHỊ GIA HẠN THỜI GIAN GIẢI QUYẾT

Kính gửi: Ông (Bà)/Tổ chức……

Ngày…tháng…..năm……., (*tên cơ quan, đơn vị*) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (*tên thủ tục hành chính*) của Ông (Bà)/ Tổ chức ……..; số định danh cá nhân/tổ chức…; mã số hồ sơ…….;

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: …..giờ…, ngày….tháng…năm… Tuy nhiên đến nay, (*tên cơ quan, đơn vị*) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức đúng theo thời gian hẹn trả kết quả ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

Lý do:……..…

(Tên cơ quan, đơn vị) xin trân trọng gửi lời xin lỗi đến Ông (Bà)/Tổ chức vì sự chậm trễ trong quá trình giải quyết hồ sơ có thể gây phiền hà, tốn kém về chi phí, công sức của Ông (Bà)/Tổ chức.

(Tên cơ quan, đơn vị) đề nghị được hẹn lại ngày trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông (Bà)/Tổ chức vào ngày … tháng … năm …[3]

(Tên cơ quan, đơn vị) rất mong nhận được sự thông cảm của Ông (Bà)/Tổ chức vì sự chậm trễ này.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
(Ký và ghi rõ họ tên hoặc chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)

[3] Thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả tối đa bằng thời gian giải quyết TTHC theo quy định.

UBND PHƯỜNG RẠCH GIÁ
PHÒNG CHUYÊN MÔN

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

…, ngày …… tháng … năm…

PHIẾU TỪ CHỐI GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Kính gửi: ông/bà……..

Ngày ……..Trung tâm Phục vụ hành chính công phường có tiếp nhận hồ sơ của Ông (Bà)/Tổ chức:.....
Số định danh cá nhân/tổ chức:.....
Địa chỉ: .....
Số điện thoại: …… Email:.....
Mã hồ sơ (nếu có):.....
Qua xem xét, Phòng ……..…….. thông báo không giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:
…….……
……..…
……....
Xin thông báo cho Ông (Bà)/Tổ chức được biết và phối hợp thực hiện.

PHÒNG CHUYÊN MÔN
(Ký và ghi rõ họ tên hoặc
chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)