ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG RẠCH GIÁ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 2588 /UBND-HCC V/v nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính	*Rạch Giá, ngày 25 tháng 8 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 3315/UBND-HCC ngày 21/8/2026 của UBND tỉnh An Giang về việc chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính (đính kèm văn bản).

Ngày 17/8/2026, UBND phường đã ban hành Công văn số 2474/UBND-VHXH về việc chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính.

UBND phường yêu cầu các phòng chuyên môn phường; Trung tâm Phục vụ hành chính công phường thực hiện tốt một số nội dung sau:

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

Tổ chức triển khai, thực hiện đầy đủ các nội dung, nhiệm vụ được giao tại Công văn số 3315/UBND-HCC ngày 21/8/2026 của UBND tỉnh An Giang, Công văn số 2474/UBND-VHXH ngày 17/8/2026 của UBND phường. Ngoài ra trong đó tập trung một số trọng tâm sau:

a) Tổ chức ngay việc rà soát, chấn chỉnh toàn diện kỷ luật, kỷ cương trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

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

Kiên quyết chấn chỉnh, xử lý theo thẩm quyền hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý đối với các trường hợp thiếu trách nhiệm, né tránh, đùn đẩy công việc; hướng dẫn không đầy đủ, không chính xác làm người dân, doanh nghiệp phải 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, sách nhiễu; kéo dài thời gian giải quyết không có lý do chính đáng; có hành vi hoặc biểu hiện làm

ảnh hưởng đến tính công khai, minh bạch, bình đẳng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

Việc rà soát phải đi vào từng thủ tục, quy trình, hồ sơ, khâu xử lý và vị trí công tác; xác định rõ nguyên nhân thuộc quy định, quy trình, hệ thống thông tin, sự phối hợp giữa các cơ quan hay trách nhiệm của tập thể, cá nhân để xử lý, khắc phục cụ thể; không thực hiện hình thức, đối phó.

b) Thực hiện nghiêm nguyên tắc hướng dẫn đầy đủ, chính xác ngay từ đầu; kiểm soát chặt hồ sơ phải bổ sung nhiều lần

Các cơ quan, đơn vị 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 theo quy định, việc hướng dẫn bổ sung phải đầy đủ, rõ ràng, cụ thể ngay từ lần đầu, sử dụng đúng biểu mẫu theo quy định; không hướng dẫn nhỏ giọt, mỗi lần yêu cầu bổ sung một nội dung mà cơ quan, người có trách nhiệm có thể xác định ngay tại thời điểm kiểm tra hồ sơ ban đầu.

Tất cả hồ sơ có yêu cầu bổ sung từ lần thứ hai trở lên phải được đưa vào diện giám sát, rà soát nguyên nhân. Người đứng đầu cơ quan giải quyết thủ tục hành chính chịu trách nhiệm tổ chức kiểm tra, xác định rõ việc bổ sung phát sinh do người thực hiện thủ tục chưa đáp ứng yêu cầu theo quy định hay do cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn chưa đầy đủ, chưa chính xác hoặc yêu cầu ngoài quy định.

Trường hợp xác định việc yêu cầu bổ sung nhiều lần do lỗi chủ quan của cơ quan, đơn vị hoặc cá nhân 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 "giấy phép con", 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, sử dụng theo quy định từ cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin được kết nối, chia sẻ.

c) Siết chặt trách nhiệm người đứng đầu

Người đứng đầu phải thường xuyên theo dõi, kiểm tra việc thực thi công vụ; chủ động phát hiện và xử lý các biểu hiện nhũng nhiễu, gây phiền hà, kéo dài thời gian, né tránh, đùn đẩy, hướng dẫn hồ sơ không đầy đủ hoặc không kịp thời xử lý phản ánh, kiến nghị.

Trường hợp cùng một tồn tại kéo dài, tái diễn nhiều lần, đã có cảnh báo, phản ánh hoặc kiến nghị nhưng không chủ động kiểm tra, khắc phục thì phải xem xét trách nhiệm người đứng đầu, cấp phó phụ trách, không chỉ xem xét cá nhân trực tiếp xử lý hồ sơ.

Kết quả chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, 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 các căn cứ để đánh giá trách nhiệm thực thi công vụ của người đứng đầu theo quy định.

d) Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Các cơ quan, đơn vị rà soát, công khai đầy đủ các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; bố trí đầu mối xử lý kịp thời phản ánh liên quan 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, viên chức hoặc hồ sơ cụ thể, người đứng đầu phải chỉ đạo kiểm tra, làm rõ; không chuyển lòng vòng hoặc để kéo dài không xử lý.

Chủ động phân tích phản ánh, kiến nghị để nhận diện lĩnh vực, địa bàn, thủ tục và vị trí thường xuyên phát sinh vướng mắc, từ đó thực hiện kiểm tra, giám sát có trọng tâm.

2. Quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc, báo cáo về UBND phường (thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công phường) để tổng hợp, xử lý. 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.

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./.

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