

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ NGHĨA TRUNG**

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

Số: /UBND-VHXXH

Nghĩa Trung, ngày tháng năm 2026

V/v triển khai thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân năm 2026

Kính gửi:

- UBNDTTQ Việt Nam, các tổ chức CT – XH xã;
- Công an xã;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã;
- Trung tâm Dịch vụ tổng hợp xã.

Thực hiện Công văn số 2123/UBND-HCC ngày 02 tháng 6 năm 2026 của UBND thành phố Đồng Nai về việc triển khai các giải pháp cải thiện Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2026.

Nhằm tiếp tục nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương; nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; phát huy những kết quả đạt được, khắc phục các tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số và giải quyết thủ tục hành chính; góp phần nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân trên địa bàn xã năm 2026, UBND xã Nghĩa Trung yêu cầu các bộ phận, đơn vị liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện các nhiệm vụ sau:

I. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Tăng cường trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính

- Các công chức chuyên môn căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao chủ động rà soát các nội dung công việc liên quan đến cải cách hành chính, chuyển đổi số và giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời tham mưu UBND xã triển khai thực hiện bảo đảm chất lượng, tiến độ và hiệu quả.

- Tiếp tục nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu và cán bộ, công chức trong thực thi công vụ; thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính; đề cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân; không để xảy ra tình trạng né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, gây phiền hà hoặc làm phát sinh phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp.

2. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ

- Yêu cầu toàn thể cán bộ, công chức thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật, quy chế làm việc của cơ quan, quy tắc ứng xử và đạo đức công vụ; chấp

hành nghiêm giờ giấc làm việc, nội quy cơ quan và các quy định liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính.

- Nêu cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân; thực hiện phương châm “lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ”; tuyệt đối không để xảy ra tình trạng gây phiền hà, sách nhiễu, dùn đẩy trách nhiệm hoặc kéo dài thời gian giải quyết công việc.

- Giao Phòng Văn hóa – Xã hội tham mưu tăng cường kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính; kịp thời phát hiện, tham mưu xử lý hoặc kiến nghị xử lý đối với các trường hợp vi phạm theo quy định.

3. Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các công chức chuyên môn thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo đúng quy định; bảo đảm công khai, minh bạch, đúng thời hạn.

- Thường xuyên theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; chủ động xử lý hoặc tham mưu xử lý đối với các hồ sơ có nguy cơ trễ hạn; tuyệt đối không để phát sinh hồ sơ quá hạn do nguyên nhân chủ quan.

- Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; kịp thời giải quyết các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

- Phần đầu duy trì tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt từ 99% trở lên; nâng cao chất lượng phục vụ, hướng tới sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

- Thực hiện đầy đủ việc công khai thủ tục hành chính, quy trình giải quyết, thời gian giải quyết, phí, lệ phí, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo quy định; bảo đảm người dân dễ dàng tiếp cận, tra cứu và giám sát việc thực hiện.

4. Tập trung nâng cao mức độ hài lòng của người dân và tổ chức

- Mỗi cán bộ, công chức phải xác định lấy kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức làm một trong những căn cứ để xem xét, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức hằng năm.

- Trong quá trình tiếp nhận, giải quyết công việc phải thực hiện đúng quy định, hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu; chủ động hỗ trợ người dân, nhất là người cao tuổi, người yếu thế và người chưa thành thạo công nghệ thông tin.

- Thường xuyên nắm bắt ý kiến phản hồi của người dân; kịp thời chấn chỉnh các tồn tại, hạn chế; nâng cao chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

5. Đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước

- Tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý, điều hành và giải quyết công việc; nâng cao hiệu quả sử dụng các phần mềm dùng

chung, hệ thống quản lý văn bản điện tử, chữ ký số và các nền tảng số phục vụ công tác chuyên môn.

- Tăng cường hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và tài khoản định danh điện tử VNeID khi thực hiện thủ tục hành chính.

- Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; khai thác hiệu quả dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành nhằm nâng cao chất lượng giải quyết công việc, giảm thời gian và chi phí cho người dân.

- 100% cán bộ, công chức thực hiện xử lý văn bản trên môi trường điện tử, sử dụng chữ ký số và các phần mềm dùng chung theo quy định.

- Giao Công an xã tiếp tục phối hợp triển khai hiệu quả Đề án 06; hỗ trợ người dân khai thác, sử dụng tài khoản định danh điện tử và các tiện ích số phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

6. Tổ chức đối thoại, nắm bắt kịp thời những khó khăn, vướng mắc của người dân

- Giao Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì tham mưu tổ chức các cuộc đối thoại giữa chính quyền với người dân, tổ chức theo từng lĩnh vực hoặc theo yêu cầu thực tế.

- Thông qua các cuộc đối thoại, kịp thời nắm bắt những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị, đề xuất của người dân; tham mưu UBND xã xem xét giải quyết hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

7. Đẩy mạnh nghiên cứu, đề xuất sáng kiến cải cách hành chính

Khuyến khích cán bộ, công chức chủ động nghiên cứu, đề xuất các sáng kiến, giải pháp mới trong cải cách hành chính, chuyển đổi số, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp; kịp thời nhân rộng các mô hình hiệu quả, cách làm hay phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

II. NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Chủ trì tham mưu UBND xã theo dõi, kiểm soát chặt chẽ việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính của các bộ phận chuyên môn.

- Thường xuyên rà soát, theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời đôn đốc, nhắc nhở các bộ phận chuyên môn xử lý hồ sơ bảo đảm đúng thời hạn, không để phát sinh hồ sơ quá hạn do nguyên nhân chủ quan.

- Tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID; nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình theo chỉ tiêu được giao.

- Thực hiện tốt việc tiếp nhận, tổng hợp và tham mưu xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến thủ tục hành chính và chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Tham mưu tổ chức kiểm tra công vụ, kiểm tra cải cách hành chính; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức.

- Chủ trì tham mưu tổ chức các cuộc đối thoại giữa chính quyền với người dân, tổ chức nhằm kịp thời nắm bắt, giải quyết hoặc tham mưu giải quyết các khó khăn, vướng mắc phát sinh.

3. Phòng Văn hóa – Xã hội xã

- Chủ trì tham mưu UBND xã triển khai thực hiện các nhiệm vụ về cải cách hành chính; theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng của người dân (SIPAS) trên địa bàn xã.

- Chủ trì tham mưu thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính, chuyển đổi số, Đề án 06, dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt và các chủ trương, chính sách liên quan.

- Phối hợp tham mưu triển khai các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

4. Phòng Kinh tế xã

- Chủ động rà soát, tham mưu thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách; nâng cao chất lượng tham mưu, giải quyết thủ tục hành chính đối với người dân, doanh nghiệp.

- Phối hợp thực hiện các nhiệm vụ chuyển đổi số, hỗ trợ hộ kinh doanh, hợp tác xã, doanh nghiệp tiếp cận và sử dụng hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến.

- Tham mưu thực hiện các giải pháp cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh; góp phần nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

5. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp xã

- Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến các nội dung về cải cách hành chính, chuyển đổi số và dịch vụ công trực tuyến.

- Hỗ trợ các hoạt động phục vụ người dân; phối hợp triển khai các nhiệm vụ được UBND xã giao nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân trên địa bàn.

6. Công an xã

- Tiếp tục triển khai hiệu quả các nhiệm vụ thuộc Đề án 06 của Chính phủ; phối hợp khai thác hiệu quả dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công.

- Tăng cường hướng dẫn người dân đăng ký, kích hoạt và sử dụng tài khoản định danh điện tử mức độ 2; sử dụng các tiện ích số phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

- Chủ trì phối hợp với các bộ phận liên quan thực hiện các nhiệm vụ chuyển đổi số, bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng trong quá trình triển khai các nền tảng số tại địa phương.

7. Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội

- Tăng cường tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tích cực tham gia thực hiện cải cách hành chính, chuyển đổi số, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và các tiện ích số.

- Phối hợp nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của người dân liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính và chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; kịp thời phản ánh đến UBND xã để xem xét, giải quyết.

- Tăng cường vai trò giám sát, phản biện xã hội đối với việc thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính trên địa bàn; góp phần nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Giao phòng Văn hóa – Xã hội xã chủ trì theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Công văn này; định kỳ tổng hợp kết quả, tham mưu UBND xã báo cáo theo quy định.

- Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao. Kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số, nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân là một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ của tập thể, cá nhân năm 2026.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo UBND xã (qua phòng Văn hóa – Xã hội xã) để xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND thành phố (b/c);
- Sở Nội vụ (b/c);
- TT Đảng ủy, TT HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- UBMTTQVN, các tổ chức CT-XH xã;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Trung tâm Phục vụ hành chính Công xã;
- Trung tâm Dịch vụ tổng hợp xã;
- Công an xã;
- LĐVP, CVVX;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lương Đình Hải