

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

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

Số: /UBND-HCC

Đà Nẵng, ngày tháng 11 năm 2025

V/v nâng cao chất lượng, hiệu quả
hoạt động của Trung tâm Phục vụ
hành chính công xã, phường

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường, đặc khu.

Ủy ban nhân dân thành phố nhận được Công văn số 1094-CV/ĐU ngày 06/11/2025 của Đảng ủy Ủy ban nhân dân thành phố về kiến nghị sau giám sát hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tại xã, phường trên địa bàn thành phố và Công văn số 709/MTTQ-BTT ngày 30/10/2025 của Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố về kiến nghị sau giám sát hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tại xã, phường (sau đây viết tắt là Trung tâm xã, phường) trên địa bàn thành phố¹. Về vấn đề này, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương khẩn trương triển khai một số nội dung công việc sau đây:

1. UBND các xã, phường

- Bố trí đầy đủ các trang thiết bị, địa điểm, cơ sở vật chất hoạt động của Trung tâm và các tiện ích phục vụ người dân, doanh nghiệp.
- Bố trí công chức làm việc tại Trung tâm xã, phường có trình độ chuyên môn sâu, tinh thần trách nhiệm cao, thái độ phục vụ Nhân dân tận tình, nhất là lĩnh vực đất đai, tài nguyên, đầu tư, xây dựng.
- Thường xuyên giám sát hoạt động của Trung tâm xã, phường; việc thực hiện quy định đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức và hoạt động của Trung tâm theo quy định của pháp luật; tuyên truyền, vận động Nhân dân phát huy quyền làm chủ, tích cực tham gia góp ý, đánh giá cán bộ, công chức và hoạt động của Trung tâm; các tổ chức chính trị - xã hội cấp xã tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ hội viên, đoàn viên và Nhân dân nâng cao kiến thức và kỹ năng ứng dụng công

¹ Gửi kèm theo Công văn số 709/MTTQ-BTT ngày 30/10/2025 của Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố về kiến nghị sau giám sát hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tại xã, phường trên địa bàn thành phố, Báo cáo số 56/BC-MTTQ-ĐGS ngày 30/10/2025 của Đoàn giám sát Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố về kết quả giám sát hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công và công tác phòng, chống thiên tai tại xã, phường trên địa bàn thành phố.

nghe thông tin, kỹ năng số... để tự thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Chỉ đạo Trung tâm xã, phường ngoài việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm xã, phường cần thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ, quyền hạn được pháp luật quy định². Trong đó, tập trung theo dõi việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính; kiểm soát thủ tục hành chính; xây dựng chính quyền điện tử cũng như theo dõi ứng dụng công nghệ thông tin tại UBND cấp xã. Xây dựng kế hoạch, phương án nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị công nghệ thông tin, đường truyền internet, mạng nội bộ phục vụ hoạt động của Trung tâm.

- Chủ động rà soát các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, quy trình nội bộ, quy trình điện tử thuộc thẩm quyền của cấp xã và liên thông cấp xã tại địa phương; kịp thời tổng hợp, gửi về các sở, ngành để được hướng dẫn, xử lý, tháo gỡ, nhằm bảo đảm tiến độ thực hiện và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

2. Các sở, ban, ngành

- Khẩn trương thực hiện rà soát tái cấu trúc quy trình, xây dựng quy trình nội bộ đảm bảo 100% thủ tục hành chính được thực hiện thống suốt, hiệu quả theo hình thức phi địa giới trên địa bàn thành phố; thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ các Trung tâm xã, phường trong tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức phi địa giới hành chính.

- Chủ trì, phối hợp với Viễn thông Đà Nẵng thường xuyên kiểm tra việc cấu hình quy trình điện tử, cập nhật nội dung thủ tục hành chính thuộc ngành, lĩnh vực quản lý (cấp tỉnh và cấp xã) trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố; trường hợp phát hiện thiếu sót thì chủ động có văn bản đề nghị Viễn thông Đà Nẵng điều chỉnh cho chính xác; tránh gây gián đoạn giải quyết thủ tục hành chính của các đơn vị, địa phương.

3. Sở Khoa học và Công nghệ

- Đảm bảo hạ tầng viễn thông, theo dõi ứng dụng công nghệ thông tin tại UBND cấp xã. Xây dựng kế hoạch, phương án nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị công nghệ thông tin, đường truyền internet, mạng nội bộ phục vụ hoạt động của UBND cấp xã.

- Mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin, kỹ năng số cho công chức chuyên môn tại các xã, phường.

² Điều 9 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ

- Hoàn thiện, khắc phục các lỗi của Hệ thống thông tin chính quyền điện tử để đảm bảo hoạt động thông suốt, ổn định.

4. Giao Văn phòng UBND thành phố (Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố)

- Thường xuyên theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của các cơ quan, đơn vị, địa phương; kịp thời tổng hợp, báo cáo UBND thành phố theo dõi, chỉ đạo; phối hợp với đơn vị vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tiếp tục rà soát, hoàn thiện các chức năng báo cáo, thống kê của Hệ thống.

- Khẩn trương hoàn thiện, sớm trình Đề án thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp để giải quyết các nội dung được chỉ ra tại Báo cáo số 56/BC-MTTQ-ĐGS ngày 30/10/2025 của Đoàn giám sát Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố như hạ tầng chưa đảm bảo, thiếu các tiện ích phục vụ người dân; mối quan hệ phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã với các phòng, ban chuyên môn chưa chặt chẽ; công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và tái sử dụng kết quả đã số hóa còn hạn chế...; lưu ý việc Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp có thẩm quyền điều phối nhân sự từ các địa phương phát sinh ít hồ sơ đến các địa phương có phát sinh hồ sơ nhiều, đảm bảo phục vụ tốt theo nhu cầu của người dân, nhất là ở các địa bàn trọng điểm, đô thị và tập trung, ưu tiên các lĩnh vực: nông nghiệp - môi trường, CNTT, chuyển đổi số...

Nhận được Công văn này yêu cầu thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương khẩn trương triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Thành ủy (để b/c);
- Đảng ủy UBND thành phố (để b/c);
- UBMTTQVN thành phố (để b/c);
- Chủ tịch UBND TP (để b/c);
- Viễn thông Đà Nẵng;
- CPVP;
- Trung tâm Phục vụ HCC TP;
- Lưu: VT, HCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Hồ Quang Bửu