

Số: /UBND-HCC

Trần Biên, ngày tháng 03 năm 2026

V/v khắc phục tình trạng người dân phải đi lại nhiều lần để giải quyết thủ tục hành chính, gây bức xúc, phiền hà.

Kính gửi:

- Trưởng phòng Văn hóa và Xã hội;
- Chánh Văn phòng HĐND và UBND;
- Giám đốc Trung tâm Phục vụ Hành chính công;
- Ban điều hành 49 Khu phố.

Triển khai Kế hoạch Cải cách hành chính (CCHC), Kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) năm 2026 của Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Nai; Đồng thời, trên cơ sở tinh thần chỉ đạo quyết liệt của Thủ tướng Chính phủ tại Chỉ thị số 24/CT-TTg ngày 13/9/2025 về việc thúc đẩy triển khai các giải pháp công nghệ phục vụ người dân và doanh nghiệp gắn với dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử<sup>1</sup>,

Tuy nhiên, qua kết quả theo dõi, giám sát hoạt động tư vấn, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ TTHC, công việc của người dân tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công, ghi nhận **vẫn còn tồn tại, hạn chế: (1) tình trạng công chức, người hoạt động không chuyên trách yêu cầu người dân cung cấp giấy tờ trong khi dữ liệu công dân và giấy tờ điện tử đã được tích hợp trên VneID; (2) chưa hình thành tư duy tái sử dụng hoặc có sự phối hợp, chia sẻ dữ liệu quản lý chuyên ngành sẵn có thay thế cho việc cung cấp giấy tờ giữa các cơ quan, đơn vị<sup>2</sup>**, người dân phải đi lại nhiều lần, liên hệ nhiều cơ quan, đơn vị khác nhau để xác nhận các thông tin không cần thiết, không đúng quy định về thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ. Tồn tại, hạn chế nêu trên là nguyên nhân chính dẫn đến chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn phường Trần Biên thời gian vừa qua còn thấp, chưa được cải thiện. Do vậy, để khắc phục tồn tại, hạn chế nêu trên và tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, cải thiện chỉ số CCHC, đặc biệt là mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong năm 2026; Chủ tịch UBND phường Trần Biên chỉ đạo Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện nghiêm các nội dung sau:

### 1. Giao Trưởng phòng Văn hóa và Xã hội:

- Quán triệt, chỉ đạo công chức, người hoạt động không chuyên trách được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa, trong quá trình tư vấn, hướng dẫn thực hiện TTHC, giải quyết công việc của người dân, **chấm dứt ngay** việc yêu cầu người dân liên hệ Trưởng Khu phố hoặc các cơ quan, đơn vị khác nhằm mục đích xác nhận đơn, thông

<sup>1</sup> Nội dung này, Chủ tịch UBND phường Trần Biên đã chỉ đạo triển khai tại Văn bản số 2796/UBND-HCC ngày 06/11/2025 về việc triển khai thực hiện các giải pháp công nghệ phục vụ người dân và doanh nghiệp gắn với dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử.

<sup>2</sup> Yêu cầu người dân chứng minh mối quan hệ nhân thân (cha – con) thông qua Trưởng Khu phố xác nhận trên Đơn (trường hợp Bùi Hoàng Thao, sinh ngày 25/03/1991).

tin ngoài quy định thủ tục hành chính (giấy tờ không thuộc thành phần hồ sơ phải nộp/xuất trình) hoặc các thông tin có thể khai thác từ hệ thống dữ liệu chuyên ngành (nhất là dữ liệu Hộ tịch) hoặc thuộc trách nhiệm thẩm định của đơn vị thụ lý hồ sơ theo quy định, khắc phục tình trạng đùn đẩy trách nhiệm sang cơ quan, đơn vị khác trong quá trình giải quyết.

- Thực hiện nghiêm việc khai thác, sử dụng dữ liệu đã có trong cơ sở dữ liệu quốc gia, không yêu cầu người dân cung cấp lại những thông tin, giấy tờ mà cơ quan nhà nước đã có hoặc có thể tra cứu được.

- Tăng cường xác minh, trao đổi thông tin nội nghiệp, khai thác dữ liệu quản lý chuyên ngành giữa Phòng Văn hóa và Xã hội và Văn phòng HĐND và UBND (cơ quan chuyên môn lĩnh vực Hộ tịch: khai sinh, khai tử, mối quan hệ nhân thân,...), chủ động phối hợp thẩm định hồ sơ TTHC, công việc của người dân kịp thời, hiệu quả, tránh đùn đẩy trách nhiệm, thực hiện nghiêm cơ chế một cửa, một cửa liên thông không để người dân đi lại nhiều lần.

## **2. Giao Văn phòng HĐND và UBND:**

Phối hợp Phòng Văn hóa và Xã hội trong quá trình xác minh, trao đổi thông tin nội nghiệp, khai thác dữ liệu quản lý chuyên ngành lĩnh vực Hộ tịch: khai sinh, khai tử, mối quan hệ nhân thân,...), phục vụ công tác thẩm định hồ sơ TTHC, công việc của người dân đảm bảo kịp thời, hiệu quả.

## **3. Giao Trung tâm Phục vụ Hành chính công:**

- Chịu trách nhiệm theo dõi, kiểm soát chặt chẽ việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công; kịp thời báo cáo, tham mưu Chủ tịch UBND phường chỉ đạo xử lý các trường hợp vi phạm; đồng thời, tăng cường hướng dẫn, quán triệt công chức thực hiện đúng quy định, bảo đảm giải quyết TTHC, công việc của người dân đúng thời hạn, đúng quy trình.

**4. Giao Phòng Văn hóa - Xã hội:** tổ chức kiểm tra định kỳ, đột xuất (lồng ghép kế hoạch kiểm tra công tác CCHC, kiểm soát TTHC năm 2026); kết quả thực hiện là một trong những tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ cuối năm của các cơ quan chuyên môn, Thủ trưởng đơn vị và từng cán bộ, công chức.

UBND phường Trần Biên yêu cầu các phòng chuyên môn và Trung tâm Phục vụ Hành chính công nghiêm túc triển khai thực hiện nội dung trên. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo về UBND phường (qua Trung tâm Phục vụ Hành chính công) để được xem xét, hướng dẫn, giải quyết theo quy định./.

### ***Nơi nhận:***

- Như trên;
- TT. Đảng ủy (thay báo cáo);
- CT, các PCT. UBND phường (báo cáo);
- Giám đốc Trung tâm PVHCC (báo cáo);
- Các Phòng chuyên môn (thực hiện);
- TT. PVHCC (theo dõi);
- Ban điều hành 49 Khu phố (biết);
- Lưu: VT, HCC (Khuyến).

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Duy Tân**