

**ỦY BAN NHÂN DÂN
ĐẶC KHU KIÊN HẢI**

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

Số: /UBND-HCC
V/v chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương
hành chính, nâng cao trách nhiệm
thực thi công vụ trong giải quyết
thủ tục hành chính

Kiên Hải, ngày tháng năm 2026

Kính gửi:

- Phòng Kinh tế đặc khu;
- Phòng Văn hóa - Xã hội đặc khu;
- Văn phòng HĐND-UBND đặc khu;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công đặc khu.

Thực hiện Công văn số 3315/UBND-HCC ngày 21/8/2026 của UBND tỉnh An Giang về chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính.

Nhằm nâng cao trách nhiệm, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực thi công vụ của các cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); kịp thời khắc phục tình trạng hồ sơ quá hạn, tránh tình trạng yêu cầu bổ sung nhiều lần, hướng dẫn chưa đầy đủ, đùn đẩy trách nhiệm hoặc gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân, UBND đặc khu yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc thực hiện các nội dung sau:

1. Chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương và trách nhiệm thực thi công vụ

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tổ chức quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức trực tiếp hoặc có liên quan đến hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định, xử lý, phê duyệt và trả kết quả TTHC về trách nhiệm thực thi công vụ, đạo đức công vụ, văn hóa công sở và quy tắc ứng xử.

Tổ chức rà soát việc thực hiện nhiệm vụ tại từng vị trí, từng khâu trong quy trình giải quyết hồ sơ; tập trung kiểm tra các trường hợp hồ sơ trễ hạn, hồ sơ bị trả lại, hồ sơ yêu cầu bổ sung nhiều lần, hồ sơ dừng xử lý bất thường hoặc có phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

Kiên quyết chấn chỉnh tình trạng né tránh, đùn đẩy trách nhiệm; hướng dẫn không đầy đủ, không chính xác; tự đặt thêm thành phần hồ sơ, giấy tờ, điều kiện ngoài quy định; kéo dài thời gian giải quyết không có lý do chính đáng; gây phiền hà, nhũng nhiễu hoặc có biểu hiện phân biệt trong quá trình giải quyết TTHC.

Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày Công văn này được ban hành, các cơ quan, đơn vị tổ chức rà soát toàn bộ việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương, đạo đức công vụ và quy trình giải quyết TTHC thuộc phạm vi phụ trách; tập trung vào các hồ sơ quá hạn, bị trả lại, yêu cầu bổ sung nhiều lần, có phản ánh, kiến nghị và các trường hợp hướng dẫn chưa đầy đủ, yêu cầu giấy tờ ngoài quy định. Kết

quả rà soát phải xác định rõ từng tồn tại, nguyên nhân, trách nhiệm của tập thể, cá nhân, biện pháp và thời hạn khắc phục; gửi Trung tâm Phục vụ hành chính công để tổng hợp, tham mưu UBND đặc khu theo dõi, chỉ đạo.

2. Chấn chỉnh việc hướng dẫn, tiếp nhận và yêu cầu bổ sung hồ sơ

Công chức thực hiện đúng thành phần hồ sơ, trình tự, thủ tục, thời hạn và các yêu cầu đã được cơ quan có thẩm quyền công bố, công khai; không tự đặt thêm giấy tờ, điều kiện, thủ tục hoặc yêu cầu ngoài quy định.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hoặc chưa đáp ứng yêu cầu, phải hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng, cụ thể ngay từ lần đầu, sử dụng đúng biểu mẫu theo quy định; không hướng dẫn nhỏ giọt, chia thành nhiều lần đối với những nội dung có thể xác định được ngay khi kiểm tra hồ sơ.

Không yêu cầu tổ chức, cá nhân 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 đã được kết nối, chia sẻ.

Đối với 100% hồ sơ phát sinh yêu cầu bổ sung từ lần thứ hai trở lên, cơ quan giải quyết phải tổ chức rà soát, xác định rõ nguyên nhân; làm rõ trách nhiệm thuộc về người thực hiện thủ tục hay do việc hướng dẫn, xử lý của cán bộ, công chức chưa đầy đủ, chưa chính xác hoặc yêu cầu ngoài quy định. Trường hợp nguyên nhân do cơ quan hoặc cá nhân xử lý hồ sơ phải chấn chỉnh, khắc phục ngay và xem xét trách nhiệm theo quy định.

Việc rà soát hồ sơ bổ sung từ lần thứ hai trở lên được thực hiện hằng ngày và tổng hợp hằng tuần.

3. Tập trung xử lý hồ sơ quá hạn, tồn đọng và lĩnh vực có nguy cơ phát sinh nhiều vướng mắc, nhất là lĩnh vực đất đai

Các cơ quan chuyên môn thường xuyên rà soát toàn bộ hồ sơ thuộc thẩm quyền đang giải quyết; kịp thời nhận diện hồ sơ sắp đến hạn, quá hạn, hồ sơ bị trả lại, yêu cầu bổ sung nhiều lần hoặc dùng xử lý kéo dài.

Đối với hồ sơ quá hạn, phải xác định cụ thể nguyên nhân, trách nhiệm, biện pháp và thời hạn hoàn thành; không để hồ sơ đã quá hạn tiếp tục tồn đọng mà không có phương án xử lý. Thực hiện nghiêm việc thông báo, xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả theo quy định đối với trường hợp giải quyết quá hạn.

Đối với lĩnh vực đất đai, cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức có liên quan tập trung rà soát hồ sơ quá hạn, tồn đọng, hồ sơ bị trả lại hoặc yêu cầu bổ sung nhiều lần; kiểm tra thời gian xử lý tại từng khâu, trách nhiệm của từng cá nhân và việc phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị. Không chuyển hồ sơ lòng vòng, đùn đẩy trách nhiệm hoặc yêu cầu người dân thực hiện công việc không thuộc trách nhiệm của người thực hiện TTHC.

4. Tăng cường theo dõi, giám sát việc giải quyết hồ sơ trên hệ thống

Các cơ quan, đơn vị và cá nhân được giao xử lý hồ sơ phải cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác tình trạng xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết

TTHC và các hệ thống chuyên ngành có liên quan; bảo đảm trạng thái điện tử phản ánh đúng tình trạng xử lý thực tế.

Nghiêm cấm việc cập nhật thời điểm, trạng thái hoặc kết quả xử lý không đúng thực tế nhằm thay đổi số liệu, tỷ lệ giải quyết đúng hạn hoặc che giấu tình trạng chậm xử lý hồ sơ.

Trung tâm Phục vụ hành chính công thường xuyên theo dõi dữ liệu giải quyết TTHC; tập trung vào hồ sơ sắp quá hạn, quá hạn, bổ sung từ lần thứ hai trở lên, hồ sơ bị trả lại, dừng bất thường hoặc có phản ánh, kiến nghị; kịp thời thông báo cơ quan chuyên môn kiểm tra, xử lý và báo cáo UBND đặc khu đối với trường hợp chậm khắc phục hoặc có dấu hiệu bất thường.

5. Bảo đảm công khai, minh bạch, bình đẳng trong giải quyết TTHC

Các cơ quan, đơn vị thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết TTHC bình đẳng, công khai, minh bạch, đúng quy định; không phân biệt giữa người dân trực tiếp thực hiện thủ tục với trường hợp thực hiện thông qua người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp.

Rà soát việc công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, bảo đảm công khai đầy đủ, chính xác, dễ tiếp cận về thành phần hồ sơ, trình tự thực hiện, thời hạn giải quyết, phí, lệ phí và các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị. Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày ban hành Công văn này, các cơ quan, đơn vị phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công rà soát toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết đang được công khai tại Trung tâm và trên môi trường điện tử; đối chiếu với các quyết định công bố TTHC hiện hành để bảo đảm đầy đủ, chính xác về thành phần hồ sơ, trình tự thực hiện, thời hạn giải quyết, phí, lệ phí, biểu mẫu, cách thức thực hiện và kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị. Kịp thời cập nhật, thay thế hoặc gỡ bỏ các nội dung đã hết hiệu lực, không còn phù hợp; thực hiện cập nhật ngay khi có quyết định công bố mới hoặc có thay đổi về TTHC.

Trường hợp phát hiện dấu hiệu bất thường như hồ sơ cùng loại có thời gian giải quyết chênh lệch lớn; một cá nhân hoặc người được ủy quyền thực hiện số lượng hồ sơ lớn bất thường; hồ sơ trực tiếp của người dân thường xuyên phải bổ sung trong khi hồ sơ tương tự qua người đại diện được giải quyết nhanh hoặc có biểu hiện thay đổi thứ tự xử lý không có căn cứ, phải kịp thời kiểm tra, làm rõ. Các dấu hiệu từ dữ liệu chỉ được sử dụng làm căn cứ để rà soát, kiểm tra, không mặc nhiên kết luận cá nhân, tổ chức có vi phạm.

6. Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân

Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện công khai đầy đủ các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; chủ động tiếp nhận, xử lý kịp thời phản ánh liên quan đến chậm trễ, gây phiền hà, nhũng nhiễu, hướng dẫn không đầy đủ, yêu cầu bổ sung nhiều lần hoặc yêu cầu giấy tờ ngoài quy định.

Đối với phản ánh có thông tin cụ thể về hồ sơ hoặc cán bộ, công chức, người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải trực tiếp chỉ đạo kiểm tra, làm rõ và xử lý theo thẩm quyền; không chuyển lòng vòng, kéo dài việc xử lý. Vụ việc có tính

chất nghiêm trọng hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật phải báo cáo ngay UBND đặc khu để xem xét, xử lý hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

7. Thực hiện nghiêm các quy định của Đảng đối với cán bộ, công chức là đảng viên trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC

Thủ trưởng các phòng chuyên môn chủ động phối hợp với cấp ủy, chi bộ tổ chức quán triệt cho cán bộ, công chức là đảng viên thực hiện nghiêm Quy định số 207-QĐ/TW ngày 26 tháng 7 năm 2026 của Ban Chấp hành Trung ương về những điều đảng viên không được làm; Hướng dẫn số 02-HD/UBKTTW ngày 28 tháng 7 năm 2026 của Ủy ban Kiểm tra Trung ương; Quy định số 69-QĐ/TW ngày 06 tháng 7 năm 2022 và các quy định sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn liên quan. Trong đó, tập trung phòng ngừa, ngăn chặn các hành vi: vi phạm đạo đức công vụ, quy tắc ứng xử; những nhiễu, gây khó khăn, né tránh, đùn đẩy, sợ trách nhiệm, chậm trễ thực hiện nhiệm vụ; biết có tham nhũng, lãng phí, tiêu cực nhưng không báo cáo, xử lý; can thiệp, tác động để trục lợi; tham ô, đưa, nhận, môi giới hối lộ; tác động làm sai lệch quyết định; cản trở hoạt động kiểm tra, giám sát, thanh tra, xác minh hoặc bao che, tiếp tay cho vi phạm.

Đối với lĩnh vực đất đai, yêu cầu kiểm soát chặt chẽ, đặc biệt chú trọng phòng chống các vi phạm: thực hiện không đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn; tự đặt thêm yêu cầu, điều kiện ngoài quy định; hướng dẫn hồ sơ không đầy đủ làm kéo dài thời gian xử lý; những nhiễu, can thiệp trái quy định vào quá trình giải quyết hồ sơ; làm sai lệch thông tin, dữ liệu hoặc lợi dụng vị trí công tác để trục lợi.

Khi phát hiện cán bộ, công chức là đảng viên có dấu hiệu vi phạm thông qua kiểm tra công vụ, giám sát dữ liệu, thanh tra, xác minh hoặc giải quyết phản ánh, kiến nghị, cơ quan phát hiện phải có trách nhiệm bảo quản, tổng hợp đầy đủ thông tin, hồ sơ, tài liệu, dữ liệu liên quan để chuyển ngay đến cấp ủy, tổ chức đảng, ủy ban kiểm tra có thẩm quyền theo quy định; đồng thời chủ động xử lý hoặc đề xuất xử lý trách nhiệm theo quy định của pháp luật Nhà nước.

Việc xác định vi phạm, tính chất, mức độ, hậu quả và hình thức kỷ luật Đảng thuộc thẩm quyền của tổ chức đảng có thẩm quyền; tuyệt đối không căn cứ duy nhất vào chỉ số cảnh báo, số lần bổ sung hồ sơ hoặc dữ liệu bất thường để mặc nhiên kết luận đảng viên vi phạm.

8. Siết chặt trách nhiệm người đứng đầu

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND đặc khu về kỷ luật, kỷ cương hành chính và kết quả giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý.

Thường xuyên kiểm tra việc thực thi công vụ của cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý; chủ động phát hiện, chấn chỉnh và xử lý các trường hợp thiếu trách nhiệm, né tránh, đùn đẩy, gây phiền hà, hướng dẫn hồ sơ không đầy đủ, để hồ sơ quá hạn hoặc chậm xử lý phản ánh, kiến nghị.

Trường hợp cùng một tồn tại kéo dài, tái diễn nhiều lần, đã được cảnh báo hoặc có phản ánh, kiến nghị nhưng không chủ động kiểm tra, khắc phục thì xem xét trách nhiệm người đứng đầu, cấp phó phụ trách và cá nhân có liên quan.

Kết quả giải quyết hồ sơ đúng hạn, quá hạn; tình trạng hồ sơ bổ sung từ lần thứ hai trở lên, hồ sơ bị trả lại; phản ánh, kiến nghị và kết quả khắc phục là căn cứ để UBND đặc khu xem xét, đánh giá trách nhiệm thực thi công vụ của cơ quan, đơn vị và người đứng đầu.

Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND đặc khu căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao tổ chức thực hiện nghiêm các nội dung trên; trực tiếp theo dõi, kiểm tra và chịu trách nhiệm đối với toàn bộ quá trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách. Định kỳ hằng tháng tự đánh giá tình hình hồ sơ đúng hạn, quá hạn, hồ sơ bổ sung từ lần thứ hai trở lên, hồ sơ bị trả lại, phản ánh, kiến nghị và kết quả khắc phục.

Trung tâm Phục vụ hành chính công đặc khu chủ trì theo dõi tình hình thực hiện; hằng tuần tổng hợp hồ sơ bổ sung từ lần thứ hai trở lên, hồ sơ quá hạn và các trường hợp có dấu hiệu bất thường để phối hợp cơ quan chuyên môn kiểm tra, khắc phục. Thực hiện công khai TTHC và theo dõi việc tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm; kịp thời báo cáo, tham mưu UBND đặc khu chấn chỉnh đối với cơ quan, đơn vị, cá nhân thực hiện chưa nghiêm.

Định kỳ hằng tháng, Trung tâm Phục vụ hành chính công tổng hợp kết quả thực hiện, những tồn tại, hạn chế, nhiệm vụ chậm khắc phục và đề xuất UBND đặc khu xem xét, chỉ đạo; trường hợp phát hiện vụ việc nghiêm trọng, có dấu hiệu những nhiễu, tiêu cực hoặc vi phạm pháp luật thì báo cáo ngay, không chờ kỳ báo cáo định kỳ.

Nhận được công văn này, yêu cầu Thủ trưởng các phòng chuyên môn trực thuộc UBND đặc khu, Trung tâm Phục vụ hành chính công đặc khu quan tâm chỉ đạo và triển khai thực hiện các nội dung trên./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, ttpvhcc.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Minh Trị