

Số: /UBND-TTPVHCC

Lạng Sơn, ngày tháng 7 năm 2025

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

Kính gửi:

- Ủy ban nhân dân các xã, phường;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

Thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, bước đầu cho thấy UBND các xã, phường đã chủ động triển khai nhiệm vụ, bảo đảm việc giải quyết thủ tục hành chính được thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn.

Trong đó, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã (gọi tắt là Trung tâm) có vai trò đặc biệt quan trọng, là bộ phận gần dân, sát dân, trực tiếp tiếp nhận, tư vấn, hướng dẫn, giám sát, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp.

Để tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các Trung tâm cấp xã, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu:

#### **1. Chủ tịch UBND các xã, phường**

- Chủ động bố trí đội ngũ cán bộ, công chức có năng lực, trách nhiệm, am hiểu nghiệp vụ để vận hành Trung tâm hiệu quả; đảm bảo thường xuyên có công chức trực tại Trung tâm. Quan tâm đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị nhằm bảo đảm điều kiện phục vụ người dân và doanh nghiệp đến làm thủ tục hành chính.

- Thực hiện niêm yết đầy đủ, công khai danh mục thủ tục hành chính tại Trung tâm; bố trí đầy đủ ghế ngồi, nước uống, wifi, điều hòa, quạt mát và các điều kiện cần thiết khác, tạo môi trường văn minh, thân thiện, thuận tiện cho người dân đến làm các thủ tục dịch vụ công.

- Quán triệt cán bộ, công chức, viên chức nêu cao tinh thần trách nhiệm, tận tụy phục vụ Nhân dân; các bộ phận chuyên môn phối hợp chặt chẽ, tuân thủ nghiêm túc các quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính theo đúng quy định pháp luật.

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền để người dân hiểu rõ vai trò, ý nghĩa của Trung tâm Phục vụ hành chính công; đẩy mạnh hỗ trợ, hướng dẫn người dân sử dụng các dịch vụ công trực tuyến, kỹ năng số trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính. Phối hợp chặt chẽ với tổ công nghệ số cộng đồng để triển khai hiệu quả.

## **2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh**

Tăng cường công tác phối hợp, hỗ trợ Trung tâm cấp xã trong việc vận hành, bảo đảm kết nối, liên thông cơ sở dữ liệu; phân công cán bộ đầu mối hỗ trợ, theo dõi, kịp thời hướng dẫn, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho các xã, phường trong quá trình vận hành. Thường xuyên tổ chức tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho cán bộ Trung tâm cấp xã; tăng cường kiểm tra, đánh giá định kỳ hiệu quả hoạt động để kịp thời chấn chỉnh, nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm cấp xã.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

### ***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Chánh, các PCVP UBND tỉnh;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Các phòng: TH, KGVX, TTTT;
- Lưu: VT, TTPVHCC(BĐT).

**TL. CHỦ TỊCH**  
**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG**  
**PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Nguyễn Thị Thuý**