

UBND TỈNH HÀ TĨNH
VĂN PHÒNG

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

Số: 707 /VP-HCC₃

Hà Tĩnh, ngày 16 tháng 10 năm 2026

V/v hướng dẫn về tiêu chí “Trung tâm
Phục vụ hành chính công hoạt động
hiệu quả” tại mục 9.2 thuộc Bộ tiêu chí
quốc gia về xã nông thôn mới giai đoạn
2026 - 2030

Kính gửi:

- Sở Nông nghiệp và Môi trường;
- Văn phòng Điều phối Nông thôn mới;
- Ủy ban nhân dân các xã.

Căn cứ Quyết định số 51/2025/QĐ-TTg ngày 29/12/2025 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Bộ tiêu chí quốc gia về nông thôn mới giai đoạn 2026 - 2030; Hướng dẫn số 2857/HD-BTP ngày 29/4/2026 của Bộ Tư pháp về thực hiện tiêu chí “Trung tâm Phục vụ hành chính công hoạt động hiệu quả” tại mục 9.2 thuộc Bộ tiêu chí quốc gia về xã nông thôn mới giai đoạn 2026 - 2030; Quyết định số 68/2026/QĐ-UBND ngày 16/9/2026 của UBND tỉnh về việc cụ thể hóa Bộ tiêu chí xã nông thôn mới và ban hành Bộ tiêu chí xã nông thôn mới hiện đại thực hiện trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh giai đoạn 2026 - 2030.

Để đảm bảo thực hiện tốt tiêu chí tại mục 9.2 thuộc Bộ tiêu chí quốc gia về xã nông thôn mới giai đoạn 2026 - 2030 theo Hướng dẫn số 2857/HD-BTP ngày 29/4/2026 của Bộ Tư pháp, Văn phòng UBND tỉnh đề nghị UBND các xã triển khai thực hiện một số nội dung trọng tâm như sau:

1. Tiêu chí về công khai, minh bạch

1.1. Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Trung tâm Phục vụ hành chính công và trên trang tin điện tử của UBND xã gồm: họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ (được sửa đổi, bổ sung bởi các Nghị định của Chính phủ: số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025; số 309/2026/NĐ-CP ngày 05/8/2026 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 về thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia) và tại Văn bản số 10264/UBND-HCC₅ ngày 07/10/2026 của UBND tỉnh về việc điều chỉnh thông tin niêm yết số điện thoại đường dây nóng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp.

1.2. Công khai kịp thời, đầy đủ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND cấp xã, Chủ tịch UBND cấp xã, các

cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp xã bằng phương thức điện tử và văn bản danh mục, nội dung TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết được thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo đúng quy định tại Nghị định số 385/2026/NĐ-CP ngày 09/10/2026 của Chính phủ về kiểm soát TTHC.

1.3. Công khai các nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và Quyết định số 53/2021/QĐ-UBND ngày 07/12/2021 của UBND tỉnh.

2. Nhóm tiêu chí về tiếp nhận, giải quyết TTHC

2.1. Tỷ lệ TTHC được thực hiện theo dịch vụ công trực tuyến toàn trình đạt **≥90%**.

2.2. **100%** hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND xã, Chủ tịch UBND xã, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã được theo dõi, giám sát, đánh giá quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân (gồm: số lượng hồ sơ quá hạn, đúng hạn và trả trước hạn) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ (được sửa đổi, bổ sung bởi các Nghị định của Chính phủ: số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025; số 309/2026/NĐ-CP ngày 05/8/2026 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025). Định kỳ hàng tháng, tổng hợp, đánh giá chất lượng, tiến độ và kết quả thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC.

2.3. Tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh đối với **100%** TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND xã, Chủ tịch UBND xã, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã.

2.4. Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC được giải quyết đúng hạn hoặc trước hạn đạt tối thiểu từ **98%** trở lên đối với hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã và **95%** trở lên đối với hồ sơ thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông tại bước tiếp nhận, xử lý ở cấp xã.

2.5. Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận, giải quyết TTHC theo đúng quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung bởi các Nghị định của Chính phủ: số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025; số 309/2026/NĐ-CP ngày 05/8/2026). Trong đó, tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt tối thiểu **90%** trên tổng số hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC thuộc phạm vi tiếp nhận, giải quyết.

3. Tiêu chí về bố trí điều kiện bảo đảm

3.1. Rà soát, bố trí đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị, đường truyền, máy tính, máy quét, máy in, thiết bị số hóa, hệ thống camera giám sát, bảng niêm yết

và các điều kiện cần thiết khác phục vụ hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

3.2. Bố trí công chức, viên chức, người lao động có năng lực, tinh thần trách nhiệm, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng công nghệ thông tin phù hợp làm việc tại Trung tâm; có phân công rõ người phụ trách, người hỗ trợ, người thay thế để bảo đảm hoạt động liên tục.

3.3. Quan tâm bố trí khu vực hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; có hướng dẫn cụ thể đối với người cao tuổi, người khuyết tật, người ít sử dụng công nghệ thông tin và các nhóm đối tượng cần hỗ trợ.

3.4. Bảo đảm việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin phục vụ giải quyết TTHC; thường xuyên rà soát, khắc phục lỗi kỹ thuật, bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng và tính ổn định của hệ thống.

4. Nhóm tiêu chí về đánh giá chất lượng

4.1. Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC đạt tối thiểu **95%** theo Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030, Quyết định số 1184/QĐ-UBND ngày 12/5/2026 của UBND tỉnh về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2026 - 2030.

4.2. Có giải pháp cải tiến nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ; đề xuất các chủ trương, chính sách, giải pháp, sáng kiến cải cách TTHC và quy định có liên quan; nhân rộng những mô hình mới, cách làm hay trong cải cách TTHC trình cấp có thẩm quyền quyết định; đánh giá và xử lý kết quả rà soát về TTHC theo quy định của pháp luật.

5. Nhóm tiêu chí về xử lý phản ánh, kiến nghị và vi phạm

5.1. Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định TTHC và việc thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND xã, Chủ tịch UBND xã, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã được xử lý đạt tối thiểu **95%**.

5.2. Xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm liên quan đến hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đánh giá việc giải quyết TTHC; nếu để hồ sơ TTHC quá hạn, phải thực hiện xin lỗi theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025; số 309/2026/NĐ-CP ngày 05/8/2026 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ).

Trên đây là hướng dẫn thực hiện tiêu chí “Trung tâm Phục vụ hành chính công hoạt động hiệu quả” tại mục 9.2 Phụ lục I (Bộ tiêu chí quốc gia về xã nông thôn mới giai đoạn 2026 - 2030). Trường hợp các văn bản dẫn chiếu tại Công văn này được sửa đổi, bổ sung, thay thế thì thực hiện theo văn bản mới ban hành.

Đề nghị UBND các xã căn cứ quy định áp dụng đối với từng nhóm xã để triển khai thực hiện bảo đảm không thấp hơn mức chuẩn theo hướng dẫn trên. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh, các đơn vị, địa phương gửi về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, phối hợp xử lý hoặc báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Giám đốc Sở Nông nghiệp và Môi trường;
- Chánh VP, các PCVP UBND tỉnh;
- Trung tâm TT và XT, HTĐT tỉnh;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Lưu: VT. HCC₃.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



Trần Quốc Đạt