ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÀ TĨNH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 11945 /UBND-HCC3 V/v đôn đốc, chấn chỉnh việc xử lý hồ sơ quá hạn trong giải quyết thủ tục hành chính	*Hà Tĩnh, ngày 16 tháng 11 năm 2026*

Kính gửi:
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường.

Thời gian qua, để đôn đốc, chấn chỉnh việc tiếp nhận và xử lý, giải quyết hồ sơ TTHC trên địa bàn tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành các văn bản chỉ đạo: số 8643/UBND-HCC3 ngày 26/8/2026 về việc chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ trong giải quyết TTHC, số 9654/UBND-HCC3 ngày 23/9/2026 về việc tăng cường kỷ luật, kỷ cương và nâng cao chất lượng thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) trong lĩnh vực đất đai. Tuy vậy, theo Báo cáo số 917/BC-BTP ngày 30/10/2026 của Bộ Tư pháp về tình hình, kết quả cải cách TTHC tháng 10 và nhiệm vụ trọng tâm tháng 11 năm 2026, trong đó có thống kê tỉnh Hà Tĩnh tỷ lệ hồ sơ quá hạn cao (27,4%) và có thời gian giải quyết hồ sơ TTHC trung bình là 8,67 ngày/hồ sơ.

Để tiếp tục tăng cường tiếp nhận và xử lý hồ sơ quá hạn trong giải quyết TTHC nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực thi công vụ và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC; Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu:

1. Giám đốc các Sở, ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường[1]:

- Chỉ đạo sát sao Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp, công chức chuyên môn và các bộ phận có liên quan thực hiện nghiêm quy định về tiếp nhận, giải quyết TTHC; lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo chất lượng phục vụ.

- Bố trí cán bộ, công chức có đủ năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, am hiểu pháp luật, có tinh thần trách nhiệm và phẩm chất đạo đức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả với tinh thần "hành chính phục vụ, gần dân, sát dân".

- Khi tiếp nhận hồ sơ, phải kiểm tra đầy đủ thành phần, tính hợp lệ của hồ sơ theo quy định. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ phải hướng dẫn

[1] Các đơn vị địa phương có hồ sơ quá hạn cao: Sở Nông nghiệp và Môi trường, Sở Y tế, Sở Nội vụ, Sở Công Thương và UBND các xã, phường: Thành Sen, Hoành Sơn, Sông Trí, Vũng Áng, Cẩm Xuyên, Cổ Đạm, Đan Hải, Đông Kinh, Đức Thọ, Hồng Lộc, Hương Sơn, Kỳ Anh, Kỳ Khang, Kỳ Thượng, Kỳ Xuân, Mai Phụ, Nghi Xuân, Thạch Hà, Tiên Điền, Trường Lưu, Yên Hòa.

bằng văn bản một lần duy nhất, trong đó nêu đầy đủ, cụ thể các nội dung cần bổ sung, hoàn thiện; không để người dân phải đi lại nhiều lần do việc hướng dẫn không đầy đủ, thiếu thống nhất. Trường hợp trong quá trình giải quyết phát sinh nội dung cần bổ sung, làm rõ mà tại thời điểm tiếp nhận hồ sơ chưa thể xác định được thì việc yêu cầu bổ sung phải có căn cứ pháp lý, nêu rõ lý do. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, phải có văn bản trả lời, nêu rõ lý do và căn cứ pháp lý; nghiêm cấm tự ý đặt ra thêm thành phần hồ sơ, điều kiện hoặc yêu cầu ngoài quy định.

- Cán bộ, công chức, viên chức thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn **tám giờ làm việc** kể từ khi hệ thống tiếp nhận theo đúng quy định tại khoản 4 Điều 11 Nghị định số 45/2026/NĐ-CP của Chính phủ; trả kết quả kết thúc xử lý hồ sơ trên các Hệ thống phải hoàn thành trước hoặc đúng thời gian ghi trên phiếu hẹn trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

- Theo dõi, cập nhật đầy đủ, kịp thời tiến độ đồng bộ giải quyết hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; chủ động phối hợp với các Bộ, ngành, cơ quan, đơn vị có liên quan để giải quyết hồ sơ đúng thời hạn.

- Tăng cường tuyên truyền và hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Bảo đảm giải quyết hồ sơ công bằng, bình đẳng, công khai, minh bạch giữa người dân trực tiếp thực hiện và người được ủy quyền.

- Thiết lập, công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử hoặc các kênh phù hợp để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về hành vi gây phiền hà, nhũng nhiễu, tiêu cực hoặc vi phạm trong giải quyết TTHC; kịp thời xử lý hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

- Kịp thời xem xét, áp dụng biện pháp xử lý phù hợp hoặc thực hiện điều chuyển ra khỏi Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đối với cán bộ, công chức có hành vi nhũng nhiễu, vi phạm hoặc có uy tín thấp.

- Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh nếu để xảy ra tình trạng cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý vi phạm kỷ luật, gây phiền hà, nhũng nhiễu, kéo dài thời gian giải quyết TTHC.

2. Giao Văn phòng UBND tỉnh:

- Chỉ đạo Trung tâm Thông tin, Xúc tiến hỗ trợ đầu tư tỉnh phối hợp với đơn vị xây dựng triển khai phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết của tỉnh phối hợp với Cục C12 - Bộ Công an kịp thời kiểm tra xác minh việc đồng bộ hồ sơ từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh lên Cổng dịch vụ công quốc gia đặc biệt về lĩnh vực đất đai theo văn bản báo cáo của Sở Nông nghiệp và Môi trường số 8598/SNNMT-VPĐK ngày 15/10/2026.

- Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC tại các sở, ban, ngành cấp tỉnh và UBND cấp xã, căn cứ số liệu kết quả giải quyết

TTHC để đánh giá chấm điểm cải cách hành chính cuối năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; kịp thời báo cáo, tham mưu đề xuất UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đối với những vấn đề đột xuất phát sinh có liên quan.

Yêu cầu Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch UBND các xã, phường nghiêm túc thực hiện. Trong quá trình thực hiện, trường hợp có phát sinh khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh), để tổng hợp, tham mưu xử lý theo đúng quy định./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Bộ Tư pháp (để báo cáo);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Chánh VP, PCVP phụ trách lĩnh vực;
- Trung tâm TT và XT, HTĐT tỉnh;
- Trung tâm PV HCC tỉnh;
- Lưu: VT, HCC_3.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÀ TĨNH

Nguyễn Thị Nguyệt