

Số: /UBND-PVHCC

Bắc Cam Ranh, ngày tháng 5 năm 2026

V/v thực hiện các biện pháp nâng
cao chất lượng hoạt động tiếp nhận
và trả kết quả giải quyết thủ tục hành
chính tại Trung tâm Phục vụ hành
chính công phường Bắc Cam Ranh

Kính gửi:

- Các phòng chuyên môn;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Cam Ranh.

Thời gian qua, công tác tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính (TTHC) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đã có nhiều chuyển biến tích cực. Tuy nhiên, để tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ, đảm bảo công khai, minh bạch, công bằng trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, đồng thời hạn chế phát sinh phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến thứ tự tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, UBND phường Bắc Cam Ranh đề nghị các phòng chuyên môn thuộc phường, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Cam Ranh và cán bộ, công chức được phân công thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm nghiêm túc triển khai thực hiện các nội dung sau:

1. Quản lý chặt chẽ việc bấm số và gọi số thứ tự

Hướng dẫn khách hàng bấm số phù hợp, tương ứng với hồ sơ cần thực hiện hoặc được ủy quyền thực hiện, trường hợp khách hàng bấm số thứ tự không phù hợp với nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính hoặc khách hàng bấm số nhiều hơn số hồ sơ thì công chức tiến hành hủy số dư, số không phù hợp.

Thực hiện nguyên tắc “Một số - Một lượt”. Việc giải quyết hồ sơ phải tuân thủ tuyệt đối theo số thứ tự được xuất từ máy bấm số tự động. Tại mỗi thời điểm xử lý, công chức chỉ được phép gọi một số duy nhất để đảm bảo chất lượng và thời gian giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức. Tuyệt đối không gọi gộp, gọi vượt số.

Trường hợp gọi số lần một nhưng không có khách hàng thực hiện, công chức thực hiện bấm gọi lại hai lần để đảm bảo quyền lợi của khách hàng; sau đó tiếp tục bấm gọi khách hàng có số thứ tự tiếp theo. (Khách hàng được gọi đến lượt nhưng không có mặt sau 03 lần gọi thì phải thực hiện lấy số thứ tự lại nếu vẫn còn nhu cầu giao dịch)

2. Đảm bảo trật tự và không gian phục vụ tại quầy

Thực hiện nguyên tắc đúng người, đúng quầy. Tại quầy tiếp nhận và trả kết quả mỗi lĩnh vực, công chức chỉ bố trí tiếp đón đúng khách hàng có số thứ tự vừa được gọi. Công chức chủ động hướng dẫn các khách hàng chưa được gọi số ngồi

vào hàng ghế chờ đã được bố trí sẵn, tuyệt đối không để xảy ra tình trạng công dân tụ tập, chen lấn trước quầy xử lý do mình phụ trách, gây áp lực lên công chức và những công dân đang làm thủ tục.

3. Chuẩn mực trong thái độ và giao tiếp

Khi giao tiếp trực tiếp: Trong suốt quá trình tiếp công dân, cán bộ, công chức phải luôn tôn trọng, lắng nghe tận tình, giải thích và hướng dẫn cặn kẽ về quy trình xử lý công việc. Bắt buộc thực hiện nghiêm phương châm “4 xin, 4 luôn”: Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

Khi giao tiếp qua điện thoại: Khi giải đáp thắc mắc qua điện thoại, công chức phải xưng rõ tên, chức vụ và bộ phận phụ trách. Quá trình trao đổi cần ngắn gọn, đi thẳng vào trọng tâm công việc với âm lượng vừa đủ nghe, giữ thái độ lịch sự không gắt gỏng, nói trống không hoặc ngắt điện thoại đột ngột.

4. Chấp hành nghiêm kỷ cương hành chính

Cán bộ, công chức được phân công nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phải chấp hành nghiêm túc thời gian làm việc, thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ theo các quy chế, nội quy làm việc đã được ban hành.

Tích cực thực hiện số hóa hồ sơ theo quy định và chủ động hướng dẫn người dân sử dụng tài khoản VNeID để nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến góp phần nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và tỷ lệ số hoá hồ sơ theo chỉ tiêu được giao.

UBND phường đề nghị các phòng chuyên môn thuộc phường, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Cam Ranh và cán bộ, công chức được phân công làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công nghiêm túc thực hiện các nội dung trên./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Như trên;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND;
- Trang thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT, MT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thị Xuân Phương