

**HƯỚNG DẪN****Thực hiện tiêu chí “Trung tâm Phục vụ hành chính công hoạt động hiệu quả” tại mục số 9.2 thuộc Bộ tiêu chí quốc gia về xã nông thôn mới giai đoạn 2026 - 2030**

Thực hiện nhiệm vụ được giao tại khoản 1 Điều 3 Quyết định số 51/2025/QĐ-TTg ngày 29 tháng 12 năm 2025 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Bộ Tiêu chí quốc gia về nông thôn mới giai đoạn 2026 - 2030, trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình<sup>1</sup>, Bộ Tư pháp hướng dẫn Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã; các cơ quan, tổ chức có liên quan thực hiện tiêu chí “**Trung tâm Phục vụ hành chính công<sup>2</sup> hoạt động hiệu quả**” quy định tại mục số 9.2 Phụ lục I (Bộ tiêu chí quốc gia về xã nông thôn mới giai đoạn 2026 - 2030) kèm theo Quyết định này, cụ thể như sau:

“Trung tâm Phục vụ hành chính công hoạt động hiệu quả” là Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã đáp ứng đầy đủ tiêu chí sau:

**1. Nhóm 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 thông tin 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; 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 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025).

1.2. Công khai kịp thời, đầy đủ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã bằng phương thức điện tử và văn bản danh mục, nội dung thủ tục hành chính 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 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013, Nghị định số

<sup>1</sup> Nghị định số 09/2026/NĐ-CP ngày 10/01/2026 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Tư pháp.

<sup>2</sup> Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

150/2016/NĐ-CP ngày 11 tháng 11 năm 2016, Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017, Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 và Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ) và Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

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 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017) và Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

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

2.1. **100%** hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã được theo dõi, giám sát, đánh giá quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 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 thủ tục hành chính.

2.2. Tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh đối với **100%** thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã.

2.3. Kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính được giải quyết đúng hoặc sớm hạn đạt tối thiểu từ **98%** trở lên đối với hồ sơ thủ tục hành chính 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.

2.4. Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 06 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025), Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Trong đó,

tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu **90%** trên tổng số hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi tiếp nhận, giải quyết.

### **3. Nhóm tiêu chí về bố trí điều kiện bảo đảm**

3.1. Bố trí bộ phận chuyên trách hướng dẫn tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ, thực hiện nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính (nếu có) theo quy định; hỗ trợ tổ chức, cá nhân lập hồ sơ, nộp hồ sơ, nhận kết quả theo cách thức trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, qua dịch vụ bưu chính hoặc thực hiện dịch vụ công trực tuyến và gửi phản ánh, kiến nghị trong thực hiện thủ tục hành chính.

3.2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị đáp ứng yêu cầu hoạt động của Bộ phận Một cửa theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Công Dịch vụ công quốc gia (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025).

3.3. Có quy chế hoặc quy trình phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết.

### **4. Nhóm tiêu chí về đánh giá chất lượng**

4.1. Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt mục tiêu được giao tại khoản 2 mục III Điều 1 về cải cách thủ tục hành chính của Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030<sup>3</sup>.

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 thủ tục hành chính và quy định có liên quan; nhân rộng những mô hình mới, cách làm hay trong cải cách thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền quyết định; đánh giá và xử lý kết quả rà soát về thủ tục hành chính 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, thủ tục hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp 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 thủ tục hành chính; nếu để hồ sơ thủ tục hành chính quá hạn phải thực hiện xin lỗi theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận

<sup>3</sup> Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 95%. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 90%

Một cửa và Công Dịch vụ công quốc gia (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025) và Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Công Dịch vụ công quốc gia.

Trên đây là hướng dẫn của Bộ Tư pháp về thực hiện tiêu chí “*Trung tâm Phục vụ hành chính công hoạt động hiệu quả*” tại mục số 9.2 Phụ lục I (Bộ tiêu chí quốc gia về xã nông thôn mới giai đoạn 2026 - 2030) kèm theo Quyết định số 51/2025/QĐ-TTg ngày 29 tháng 12 năm 2025 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Bộ tiêu chí quốc gia về 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 Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố căn cứ hướng dẫn của Bộ Tư pháp, quy định cụ thể việc áp dụng đối với từng nhóm xã 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, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh gửi Bộ Tư pháp để phối hợp giải quyết hoặc điều chỉnh, bổ sung các tiêu chí nêu trên để phù hợp với điều kiện thực tế./.

**Nơi nhận:**

- Bộ NN&MT (để phối hợp);
- Văn phòng điều phối NTMTW;
- UBND các tỉnh, TP (để thực hiện);
- BTP: BT, các TT,  
Cục PLDSKT;
- Lưu: VT, KSTT (3).TT

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**

**Nguyễn Thanh Tịnh**