

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ BIÊN HÒA

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

Số: 1522 /UBND-THNC

Biên Hòa, ngày 24 tháng 01 năm 2024

V/v kết quả giải quyết hồ sơ thủ
tục hành chính tháng 01/2024 tại
UBND 30 phường, xã

Kính gửi:

- Phòng Quản lý đô thị thành phố;
- Phòng Nội vụ thành phố;
- Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố;
- UBND 30 phường, xã.

Căn cứ Kế hoạch số 394/KH-UBND ngày 08/01/2024 của UBND thành phố về kiểm tra công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024; Qua xem xét báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính tháng 01/2024 tại UBND 30 phường, xã, ghi nhận một số phường, xã đã triển khai thực hiện tốt công tác giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; tuy nhiên bên cạnh đó vẫn còn một số đơn vị thực hiện chưa đảm bảo như Tam Phước, Tân Tiến, Bửu Hòa, Phước Tân (có tỷ lệ giải quyết dưới 97%); vẫn còn tình trạng công chức quên bấm kết thúc hồ sơ dẫn đến trễ hạn trên phần mềm Egov như (An Bình, Bửu Hòa, Hồ Nai, Hóa An, Hiệp Hòa, Long Bình, Quang Vinh, Tân Biên, Tân Hòa, Tân Tiến, Phước Tân, Long Hưng); một số đơn vị có công chức bị phản ánh trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Tổng đài 1022 liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính (An Bình, Tân Biên, Phước Tân, Tam Phước, Trảng Dài); ngoài ra còn một số đơn vị trễ hạn hồ sơ cấp sổ nhà do Phòng Quản lý đô thị xử lý hồ sơ không đảm bảo thời gian làm giảm tỷ lệ của các đơn vị (Tân Hạnh, Hồ Nai, Bửu Long, Quang Vinh, Thanh Bình, Tân Vạn) và một số đơn vị bị lỗi phần mềm không kết thúc được hồ sơ dẫn tới trễ hạn nhưng không được xử lý kịp thời,... Từ những tồn tại hạn chế nêu trên, xét đề nghị của Văn phòng HĐND-UBND thành phố tại Văn bản số 62/VP ngày 23/01/2024, Chủ tịch UBND thành phố chỉ đạo như sau:

1. Đối với các đơn vị có tỷ lệ giải quyết hồ sơ dưới 97% (Tam Phước, Tân Tiến, Bửu Hòa, Phước Tân): Tập trung chỉ đạo, rà soát nguyên nhân, triển khai các giải pháp để thực hiện đảm bảo đạt tỷ lệ trên 97%; thực hiện kiểm tra kết quả giải quyết hồ sơ hàng ngày, hàng tuần để kịp thời chấn chỉnh xử lý (nội dung này UBND thành phố đã chỉ đạo nhiều lần nhưng chưa khắc phục).

2. Đối với các đơn vị thường xuyên quên thao tác kết thúc hồ sơ (An Bình, Bửu Hòa, Hồ Nai, Hóa An, Hiệp Hòa, Long Bình, Quang Vinh, Tân Biên, Tân Hòa, Tân Tiến, Phước Tân, Long Hưng): Kịp thời chấn chỉnh công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận và giải quyết hồ sơ khắc phục ngay tình trạng trả kết quả nhưng quên bấm kết thúc dẫn đến trễ hạn hồ sơ, làm giảm tỷ lệ của đơn vị; trường hợp tái phạm từ 03 lần trở lên phải có biện pháp xử lý; kết quả xử lý

phải được công khai trong nội bộ cơ quan và báo cáo Phòng Nội vụ thành phố để theo dõi mức độ chuyển biến của đơn vị làm cơ sở đánh giá xếp loại công vụ hàng năm.

3. Đối với các đơn vị có phản ánh thái độ công chức trên Công dịch vụ công quốc gia, Tổng đài 1022 (An Bình, Tân Biên, Phước Tân, Tam Phước, Trảng Dài): Chỉ đạo rà soát, yêu cầu công chức giải trình cụ thể; trên cơ sở giải trình của công chức, đề xuất biện pháp xử lý theo quy định (*nếu có vi phạm*), kết quả xử lý phải được công khai trong tập thể UBND phường đồng gửi Phòng Nội vụ thành phố để theo dõi.

4. Giao Chủ tịch UBND 30 phường, xã: Chỉ đạo thực hiện giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng quy định; công chức được giao giải quyết hồ sơ phải hướng dẫn tận tình, rõ ràng, dễ hiểu; nghiêm cấm việc cản trở, gây phiền hà, gây khó dễ hoặc yêu cầu người dân nộp các giấy tờ ngoài quy định, ...tránh phát sinh phản ánh của người dân trên Công dịch vụ công quốc gia, Tổng đài 1022; các trường hợp giải quyết và trả hồ sơ trễ hạn hoặc bị phản ánh thái độ, yêu cầu các đơn vị thực hiện trách nhiệm **xin lỗi người dân**; trường hợp hồ sơ trễ hạn do lỗi công chức quên bấm kết thúc hoặc lỗi phần mềm phải có tài liệu minh chứng, báo cáo thành phố xem xét, chỉ đạo; đồng thời biện pháp xử lý đối với các trường hợp công chức tái phạm nhiều lần.

5. Giao Phòng Quản lý đô thị thành phố: Chỉ đạo rà soát quy trình xử lý hồ sơ cấp sổ nhà cho các phường, xã, đảm bảo xử lý đúng thời gian thủ tục hành chính quy định, trường hợp giải quyết trễ hạn phải chủ động thông báo phường, xã biết để có Văn bản xin lỗi người dân theo quy định.

6. Giao Phòng Văn hóa và Thông tin: Chủ trì, làm đầu mối hướng dẫn hỗ trợ các phường, xã xử lý các trường hợp lỗi hệ thống, lỗi phần mềm; hoặc báo cáo Trung tâm công nghệ thông tin, các sở ngành của tỉnh hỗ trợ kịp thời đối với các nội dung vượt thẩm quyền.

7. Giao Phòng Nội vụ thành phố theo dõi tiến độ xử lý, khắc phục của các đơn vị được giao nhiệm vụ nêu trên, đồng thời tăng cường công tác kiểm tra cải cách hành chính, kiểm soát TTHC tại 30 phường, xã để kịp thời chấn chỉnh các địa phương làm căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành công vụ năm 2024.

Chủ tịch UBND thành phố đề nghị các đơn vị nghiêm túc thực hiện, quá trình thực hiện có khó khăn vướng mắc, các đơn vị báo cáo UBND thành phố đồng gửi Phòng Nội vụ, phòng Văn hóa thông tin thành phố để xử lý./. *K*

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND TP;
- Chánh, các Phó Văn phòng;
- Lưu: VT, THNC ^{tt}



CHỦ TỊCH

Đỗ Khôi Nguyên