

Số: 10162 /UBND-THNC

Biên Hòa, ngày 20 tháng 6 năm 2024

V/v triển khai hiệu quả công tác
kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa,
một cửa liên thông

Kính gửi:

- Lãnh đạo các phòng chuyên môn thành phố;
- Văn phòng đăng ký đất đai - CN Biên Hòa;
- Lãnh đạo UBND 30 phường, xã.

Ngày 11/7/2023, UBND thành phố ban hành Văn bản số 10354/UBND-THNC về triển khai hiệu quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông; qua theo dõi tình hình thực hiện, UBND thành phố nhận thấy vẫn còn một số đơn vị chưa thực hiện đúng, đủ và nghiêm túc các nội dung chỉ đạo của Chủ tịch UBND thành phố trong công tác kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông (*vẫn còn tình trạng công chức xử lý hồ sơ sai quy trình, chưa thực hiện phiếu từ chối, phiếu bổ sung hồ sơ, chưa thực hiện trách nhiệm xin lỗi người dân khi giải quyết hồ sơ trễ hẹn,..chậm tiếp nhận hồ sơ trực tuyến gửi qua cổng dịch vụ công để người dân phản ánh kiến nghị nhiều lần*); để đảm bảo thực hiện có hiệu quả công tác kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong thời gian tới, Chủ tịch UBND thành phố yêu cầu:

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thành phố, Chủ tịch UBND các phường xã:

- Tiếp tục quán triệt, triển khai thực hiện đúng chỉ đạo của Chủ tịch UBND thành phố tại Văn bản số 10354/UBND-THNC ngày 11/7/2023; cụ thể hóa bằng văn bản để triển khai thực hiện trong nội bộ đơn vị, có phân công cán bộ kiểm soát TTHC theo dõi, tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện của cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ làm căn cứ xét công vụ hàng năm.

- Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo, quán triệt triển khai nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính trong 6 tháng cuối năm 2024; tham mưu cho cấp ủy cùng cấp tăng cường lãnh đạo đối với công tác giải quyết thủ tục hành chính tại đơn vị, địa phương; nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị trong trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức giám sát việc triển khai tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đồng thời chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức nâng cao trách nhiệm trong việc tham mưu giải quyết TTHC đảm bảo theo quy định.

- Chỉ đạo công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ trực tuyến tại đơn vị, đảm bảo thời gian theo quy định tại Khoản 2 Điều 17, Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung) và khoản 4 Điều 1 Nghị định số

45/2020/NĐ-CP của Chính phủ. Tránh tình trạng hồ sơ nộp trực tuyến không được tiếp nhận hoặc chậm tiếp nhận, để UBND tỉnh nhắc nhở.

- Cử nhân sự thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận một cửa phải có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tác phong, thái độ chuẩn mực, có khả năng giao tiếp với tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính. Thực hiện nhiệm vụ với khẩu hiệu "chuyên nghiệp, thân thiện và linh hoạt xử lý tình huống", đảm bảo người dân liên hệ là phải được tiếp nhận hồ sơ, tránh trường hợp hện người dân thực hiện nộp hồ sơ vào thời gian khác nhằm tạo điều kiện tốt cho tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ công việc;

- Thực hiện đầy đủ các mẫu phiếu theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ trong tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính (*lưu ý sử dụng các mẫu phiếu trong trường hợp hồ sơ yêu cầu bổ sung hoặc trả hồ sơ do không đủ điều kiện giải quyết; có văn bản xin lỗi người dân, doanh nghiệp trong trường hợp hồ sơ trễ hạn*).

- Chỉ đạo cán bộ công chức thường xuyên thực hiện rà soát kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại đơn vị, địa phương, đảm bảo tỷ lệ giải quyết TTHC theo chỉ tiêu được giao; theo dõi việc thực hiện **các bước** thao tác trên phần mềm Một cửa điện tử; theo dõi kết quả số hóa hồ sơ theo quy định tại Nghị định 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ; chủ động theo dõi, rà soát kết quả **đồng bộ** dữ liệu giải quyết thủ tục hành chính từ Cổng dịch vụ công của tỉnh lên Cổng dịch vụ công quốc gia theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

- Thực hiện rà soát, đơn giản thủ tục hành chính năm 2024 theo chỉ tiêu đã giao (UBND các phường, xã đề xuất gửi Phòng chuyên môn tổng hợp, đánh giá) trình UBND thành phố báo cáo Sở, ngành thẩm định theo lĩnh vực, đảm bảo nội dung đề xuất đơn giản hóa đạt mục tiêu về tỷ lệ và thời gian theo kế hoạch đề ra.

- Tổ chức rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính để cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

- Thực hiện theo dõi, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp đảm bảo thời gian theo quy định.


- Trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn về chuyên môn trong giải quyết thủ tục hành chính như lĩnh vực đất đai, tư pháp, khó khăn trong thao tác đối với các phần mềm của bộ trong giải quyết TTHC thuộc 02 nhóm liên thông trên Cổng dịch vụ công quốc gia, vướng mắc về thống kê số hóa hồ sơ,..., yêu cầu các đơn vị, địa phương báo cáo UBND thành phố **bằng văn bản** làm cơ sở để UBND thành phố báo cáo các Sở, ban ngành chuyên môn hướng dẫn thực hiện.

2. Giao UBND 30 phường, xã:

- Rà soát lại cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, bố trí chỗ tiếp công dân khoa học, phù hợp; rà soát, bố trí đầy đủ hòm thư góp ý; niêm yết danh mục thủ tục

hành chính (khuyến khích áp dụng các hình thức niêm yết điện tử), số điện thoại đường dây nóng, số điện thoại Tổng đài DVC 1022;

- Rà soát, ban hành nội quy, quy chế làm việc của Bộ phận một cửa thành phố và phường, xã; thực hiện việc công khai niêm yết TTHC theo quy định. Bố trí trang thiết bị (máy tính bàn hoặc thiết bị phù hợp) để hướng dẫn người dân làm hồ sơ trực tuyến và tra cứu thủ tục hành chính.

Chủ tịch UBND thành phố đề nghị các đơn vị, địa phương triển khai thực hiện./. 

Nơi nhận:

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


Đỗ Khôi Nguyên