

Số: **9359** /UBND-THNC

Biên Hòa, ngày **10** tháng **6** năm 2024

V/v rà soát, khắc phục những tiêu chí đạt tỷ lệ thấp trong Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg

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.

Căn cứ kết quả kết quả công khai Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp quý 1/2024 theo Quyết định số 766/QĐ-TTg đối với UBND thành phố Biên Hòa và UBND 30 phường xã tại Văn bản số 1237/VP-HCC ngày 08/5/2024 của Văn phòng UBND tỉnh; xét đề nghị của Văn phòng HĐND-UBND thành phố tại Văn bản số 349/VP ngày 06/6/2024; Chủ tịch UBND thành phố chỉ đạo rà soát, khắc phục những tiêu chí đạt tỷ lệ thấp trong Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg như sau:

### 1. Nhóm chỉ số: Công khai, minh bạch

- Yêu cầu các phòng chuyên môn thành phố, UBND các phường, xã chỉ đạo công chức kịp thời công bố công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa thành phố và phường, xã ngay sau khi nhận được văn bản triển khai của UBND thành phố;

- Giao Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố công khai trên trang thông tin điện tử thành phố và kiểm tra việc liên kết tra cứu TTHC trên cổng tỉnh theo đúng quy định.

### 2. Nhóm chỉ số về: Tiến độ, kết quả giải quyết

a) Yêu cầu các phòng chuyên môn thành phố, Văn phòng đăng ký đất đai - CN Biên Hòa, UBND các phường, xã chỉ đạo công chức, viên chức tập trung thực hiện rà soát danh sách hồ sơ xử lý quá hạn của đơn vị trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (Egov) để cập nhật tiến trình tiếp nhận, giải quyết theo lưu đồ giải quyết TTHC (quy trình nội bộ/điện tử) đối với từng hồ sơ trễ hạn; xử lý dứt điểm, kết thúc quy trình giải quyết hồ sơ để đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ). Định kỳ hàng tháng trước ngày **18** báo cáo kết quả về UBND thành phố (lồng ghép trong báo cáo cải cách thủ tục hành chính).

b) Giao Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố chủ trì, phối hợp Văn phòng HĐND-UBND thành phố đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông xem



xét, hỗ trợ cấp quyền tài khoản đăng nhập, xem chi tiết hồ sơ trễ hạn của từng đơn vị, cá nhân xử lý trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, để kịp thời khắc phục tồn tại hồ sơ trễ hạn trên Cổng Dịch vụ công quốc gia như thời gian vừa qua.

c) Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị về chất lượng phục vụ trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công. Định kỳ hàng tháng **giao Phòng Văn hóa và Thông tin công khai danh sách cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị để xảy ra chậm trễ** theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/06/2022 của Thủ tướng Chính phủ; đồng thời căn cứ kết quả đánh giá của Bộ chỉ số do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp, **giao Phòng Nội vụ** xem xét, đánh giá, xếp loại chất lượng và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức trong năm.

d) Đảm bảo 100% hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết phải được tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, đồng bộ với Cổng dịch vụ công quốc gia để người dân, doanh nghiệp theo dõi, đánh giá quá trình thực hiện.

### **3. Nhóm chỉ số về: Cung cấp dịch vụ trực tuyến**

Yêu cầu các phòng chuyên môn thành phố, UBND các phường, xã thực hiện:

a) Về tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- Khẩn trương thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch UBND thành phố tại Văn bản số 5377/UBND-THNC ngày 08/4/2024 về triển khai Quyết định số 206/QĐ-TTg ngày 08/02/2024 của Thủ tướng Chính phủ và Văn bản số 19806/UBND-THNC ngày 12/12/2023 của UBND thành phố về triển khai Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ; trong đó:

- Tập trung chỉ đạo rà soát, đánh giá, cấu trúc lại quy trình đối với các dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến đang tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh bảo đảm tuân thủ nguyên tắc lấy người dùng làm trung tâm; tiếp tục xây dựng, tích hợp, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến mới, ưu tiên các nhóm dịch vụ công trực tuyến liên thông cung cấp ở mức độ toàn trình đáp ứng nhu cầu của người dân, doanh nghiệp và mục tiêu yêu cầu của Chính phủ. Rà soát đề xuất loại bỏ cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với thủ tục hành chính hoặc nhóm thủ tục hành chính liên thông chưa có phương án cấu trúc lại và đơn giản hóa quy trình hoặc không phát sinh hồ sơ trong ba năm gần nhất.

Kết quả thực hiện, các đơn vị báo cáo UBND thành phố trước ngày **15/6/2024**.

b) Đối với các chỉ số Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ; Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ; Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến; Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến:

- Yêu cầu các phòng chuyên môn thành phố, UBND các phường xã căn cứ Kế hoạch số 8851/KH-UBND ngày 03/6/2024 của UBND thành phố về đẩy



manh dịch vụ công trực tuyến, có giải pháp tuyên truyền, hỗ trợ, khuyến khích người dân, doanh nghiệp triển khai thực hiện TTHC trên môi trường điện tử;

- Chỉ đạo công chức xử lý hồ sơ nộp trực tuyến đúng hạn, góp phần cải thiện, nâng cao chỉ số này của tỉnh theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Trường hợp hồ sơ báo trễ hạn trên Cổng Quốc gia, các đơn vị phải **kịp thời rà soát** quy trình Egov, tìm ra nguyên nhân, kịp thời báo cáo đề xuất UBND thành phố để xử lý.

#### **4. Nhóm chỉ số về: Mức độ hài lòng**

Yêu cầu các phòng ban thành phố, UBND các phường xã thực hiện:

a) Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công. Thực hiện nghiêm việc báo cáo giải trình của người đứng đầu, thực hiện trách nhiệm xin lỗi người dân khi giải quyết hồ sơ trễ hạn<sup>1</sup>; kịp thời khắc phục đối với các trường hợp để xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị như thời gian vừa qua đặc biệt là lĩnh vực đất đai, xây dựng thuộc phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng Quản lý đô thị.

b) Thực hiện nghiêm công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả, nhất là các nhóm thủ tục hành chính, dịch vụ công liên thông.

Tập trung công tác xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân trên Tổng đài 1022, cổng dịch vụ công quốc gia khi tài khoản cấp 2 chuyển tin; Chấm dứt tình trạng không trả lời hoặc trả lời chung chung, không cụ thể, không rõ ràng dứt khoát, né tránh, đùn đẩy trách nhiệm (*đặc biệt là hồ sơ đất đai giữa các đơn vị Văn phòng đăng ký đất đai, phòng Tài nguyên và Môi trường, Văn phòng HĐND-UBND thành phố*).

#### **5. Nhóm chỉ số về: Số hóa hồ sơ**

Yêu cầu các phòng chuyên môn thành phố, UBND các phường, xã thực hiện:

- Chỉ đạo các bộ phận liên quan việc giải quyết thủ tục hành chính: Số hóa 10% kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng hướng dẫn và quy định. Theo đó phải đảm bảo kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử phải có giá trị pháp lý khi đưa lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để tái sử dụng khi cơ quan, cán bộ, công chức, công dân, doanh nghiệp có nhu cầu khai thác các kết quả điện tử.

- Thường xuyên kiểm tra việc số hoá kết quả giải quyết thủ tục hành chính và tái sử dụng kết quả lên các hệ thống liên quan.

<sup>1</sup> UBND các phường, xã thực hiện Thư xin lỗi đối với các hồ sơ thuộc thẩm quyền của cấp xã; Phòng chuyên môn thuộc UBND thành phố tham mưu UBND thành phố dự thảo Thư xin lỗi người dân, tổ chức trình UBND thành phố ký đối với các hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố.

- Giao Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố làm đầu mối theo dõi việc thực hiện của các đơn vị, kịp thời báo cáo, đề xuất UBND thành phố xử lý các khó khăn, vướng mắc.

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

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND TP;
- Chánh, các Phó Văn phòng;
- Lưu: VT, THNC<sub>HT</sub>



**Đỗ Khôi Nguyên**