

Số: /UBND-VP
Về việc khắc phục hạn chế
trong giải quyết TTHC

Đông Cương, ngày tháng 9 năm 20223

Kính gửi: cán bộ, Công chức phường,

Thực hiện Văn bản số 2178-CV/VPTU, ngày 31/8/2023 của Văn phòng Thành uỷ về việc khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách thủ tục hành chính tại UBND các phường, xã; Văn bản số 5567/UBND-VP, ngày 31/8/2023 của UBND thành phố Thanh Hoá về việc chấn chỉnh, khắc phục hạn chế trong giải quyết thủ tục hành chính,

Để tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; nâng cao tinh thần, trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức trong việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; Chủ tịch UBND phường yêu cầu các bộ phận chuyên môn thực hiện nghiêm túc một số nội dung sau:

1. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời tại Bộ phận Một cửa và Trang thông tin điện tử của đơn vị các nội dung, thủ tục hành chính theo quy định.

Quán triệt công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện tốt nội dung cuộc vận động “Chính quyền thân thiện, vì nhân dân phục vụ”, có thái độ lịch sự khi tiếp công dân, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ phải tận tình, chu đáo, bằng văn bản; thu phí, lệ phí đúng quy định; tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thanh toán phí, lệ phí trực tuyến trên hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia, thanh toán không dùng tiền mặt khi thực hiện TTHC; kiểm tra, cập nhật các hồ sơ TTHC của tổ chức, công dân trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử đúng quy trình, thời gian quy định, nhất là hồ sơ dịch vụ công trực tuyến được xem xét, tiếp nhận hồ sơ trong thời gian tối đa 08 giờ làm việc kể từ thời điểm tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến thành công.

Nếu yêu cầu bổ sung hồ sơ phải bằng văn bản nêu rõ ràng, chính xác lý do vì sao phải yêu cầu bổ sung, vì sao không tiếp nhận; đồng thời hướng dẫn tổ chức, công dân hoàn thiện, nộp lại hồ sơ đúng quy định và chỉ yêu cầu bổ sung hồ sơ không quá 01 lần. Khắc phục triệt để tình trạng chậm, trễ trong giải quyết thủ tục hành chính; trong trường hợp hồ sơ xử lý trễ hạn phải có thư xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả

theo đúng mẫu số 04 tại Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

- Xử lý nghiêm những công chức có liên quan trong việc chậm, trễ, gây phiền hà, nhất là làm phát sinh thêm thủ tục, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu điều kiện không đúng quy định, nhất là yêu cầu nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, giấy xác nhận số chứng minh nhân dân,... trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC.

2. Tập trung nguồn lực, đẩy nhanh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, đảm bảo kết quả giải quyết TTHC được trả bằng bản giấy và bản điện tử. Thực hiện nghiêm việc ký số, gửi nhận văn bản và xử lý hồ sơ công việc trên môi trường điện tử tại cơ quan, đơn vị mình. Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng chính phủ; hướng dẫn kèm theo Công văn số 180/HCC-HCQT ngày 15/7/2022 của Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh và các quy định liên quan.

3. Tiếp nhận, xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính, thủ tục hành chính; xử lý nghiêm những công chức có hành vi tiêu cực, nhũng nhiễu, gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính./.

(Kèm theo Công văn này phụ lục các biểu mẫu theo Thông tư 01/2018; hướng dẫn số hóa hồ sơ; mẫu một số trường hợp TTHC chưa đủ điều kiện tiếp nhận để công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tham khảo, trả lời tổ chức, công dân)

Nơi nhận:

- UBND thành phố (b/c);
- TTr Đảng ủy, HĐND (b/c);
- Chủ tịch, PCT UBND phường (b/c);
- Cán bộ, công chức phường (t/h);
- Lưu: VP.

CHỦ TỊCH

Lê Văn Ngân