

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN TUY PHƯỚC**

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

Số: /UBND-VP

Tuy Phước, ngày tháng năm 2022

V/v tiếp tục triển khai thực hiện các biện pháp nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho công dân, tổ chức trên địa bàn huyện

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện;
- Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện;
- Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.

Thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch UBND huyện tại Thông báo số 39/TB-UBND ngày 23/03/2022 và các văn bản chỉ đạo có liên quan nhằm nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC) cho công dân, tổ chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã (Bộ phận Một cửa), đảm bảo mang đến nhiều tiện ích và sự hài lòng cho người dân khi đến liên hệ giải quyết hồ sơ TTHC; *“phấn đấu đến cuối năm 2022 chỉ số xếp hạng cải cách hành chính của huyện đạt top 4 hoặc 5 của tỉnh”*.

Tuy nhiên, qua theo dõi kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống Dịch vụ công của tỉnh, đến thời điểm hiện tại tình trạng giải quyết hồ sơ trễ hẹn vẫn thường xuyên xảy ra, mức độ hài lòng của người dân khi đến giải quyết TTHC chưa có sự chuyển biến tích cực, các dịch vụ có liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC cho công dân ở một số cơ quan, đơn vị, địa phương vẫn hạn chế như: Việc hỗ trợ, hướng dẫn tạo tài khoản dịch vụ công cho người dân vẫn còn chậm; tỷ lệ thanh toán trực tuyến, phát sinh dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính đạt thấp; số hồ sơ phát sinh nộp trực tuyến mức độ 3,4 chưa đảm bảo yêu cầu; chưa có biện pháp khuyến khích người dân đăng ký chuyển trả kết quả giải quyết qua BCCI; ...

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung phối hợp thực hiện nghiêm một số nhiệm vụ sau:

**1.** Chỉ đạo, quán triệt đội ngũ CBCCVC chấm dứt tình trạng tiếp nhận trực tiếp hồ sơ TTHC tại cơ quan, đơn vị mà không thông qua Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã. Đảm bảo 100% hồ sơ TTHC được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa (*kể cả các TTHC chưa được UBND tỉnh cấu hình trên Hệ thống Dịch vụ công*). Nếu phát hiện có trường hợp thực hiện thiếu nghiêm túc, phải kịp thời xử lý nghiêm khắc trách nhiệm của các cá nhân liên quan theo đúng quy định của pháp luật hiện hành để tạo nền nếp, kỷ cương, kỷ luật trong cơ quan, đơn vị.

- Riêng đối với TTHC thuộc lĩnh vực đất đai tại cấp xã hiện chỉ có 01 TTHC “Hòa giải tranh chấp đất đai”. Vì vậy, nghiêm cấm CBCC nhận giải

quyết hồ sơ của công dân liên quan lĩnh vực đất đai ngoài thủ tục nêu trên khi công dân chưa nộp hồ sơ tại Bộ phận Một cửa huyện và chưa nhận được đề nghị phối hợp giải quyết của phòng chuyên môn trên Hệ thống Dịch vụ công.

- Thủ trưởng các phòng chuyên môn, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện nếu để phát sinh các sự việc như trên.

**2. Quán triệt và phát huy tinh thần trách nhiệm của người đứng đầu, thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc và chỉ đạo CBCCVN có liên quan thực hiện nghiêm túc các quy định của Nhà nước trong công tác giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.** Kiên quyết xử lý nghiêm khắc các tổ chức, cá nhân tắc trách, thiếu trách nhiệm thường xuyên để xảy ra trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn, quá hạn (*từ 02 tháng liên tiếp trở lên*) và thực hiện nghiêm túc việc gửi thư xin lỗi tổ chức, công dân đúng theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

**3. Duy trì thực hiện công tác quán triệt, phổ biến, thông tin, tuyên truyền các nội dung liên quan đến dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Cổng Dịch vụ công tỉnh Bình Định.** Quan tâm, chỉ đạo triển khai thực hiện các giải pháp nhằm khuyến khích công dân, tổ chức nộp hồ sơ TTHC theo hình thức trực tuyến (*mức độ 3, mức độ 4*), nhận kết quả qua dịch vụ BCCI (*đối với các TTHC đã được UBND tỉnh công bố tại Quyết định số 3972/QĐ-UBND ngày 28/9/2021*), sử dụng dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính như cam kết ưu tiên giải quyết trước hạn đối với hồ sơ TTHC được nộp trực tuyến mức độ 3, 4 và các hồ sơ được nộp hoặc nhận kết quả qua BCCI thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình... và thông báo, niêm yết công khai để doanh nghiệp và người dân lựa chọn, sử dụng dịch vụ.

**4. Đề nghị Đoàn TNCS Hồ Chí Minh huyện:** Căn cứ Quyết định số 5299/QĐ-UBND ngày 30/12/2021 của UBND tỉnh Bình Định và trên cơ sở hướng dẫn của Tỉnh đoàn Bình Định tại Kế hoạch số 513-KH/TĐTN-TTNTH ngày 25/4/2022 thực hiện việc tăng cường công tác, quán triệt, thông tin tuyên truyền đến toàn thể cán bộ Đoàn, đoàn viên thanh niên trên địa bàn huyện về Đề án “Phát huy vai trò của đoàn viên, thanh niên trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 giai đoạn 2022 – 2027”. Trong đó, bố trí lực lượng cán bộ Đoàn, đoàn viên thanh niên tham gia hướng dẫn, hỗ trợ công dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Cổng Dịch vụ công tỉnh Bình Định tại Bộ phận Một cửa huyện và Bộ phận Một cửa tại các xã, thị trấn theo chỉ đạo của Đoàn cấp trên.

**5. Đề nghị Bưu điện khu vực Tuy Phước – Vân Canh:** Tăng cường công tác phối hợp với các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI. Phối hợp Bộ phận Một cửa huyện, UBND các xã, thị trấn xem xét bố trí nhân viên có mặt thường xuyên tại Bộ phận Một cửa để thực hiện hiệu quả việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho công dân và tổ chức đảm bảo nhanh chóng, thuận tiện. Phối hợp nghiên cứu, đổi mới hình thức tuyên truyền, quảng bá, đặt các bảng hướng dẫn ở nơi bắt mắt, dễ thấy giúp người dân dễ tiếp cận và sử dụng dịch vụ.

**6. Giao Phòng Văn hóa và Thông tin huyện:** Chủ trì, phối hợp Phòng Tài chính – Kế hoạch huyện tham mưu UBND huyện dự toán kinh phí đảm bảo thực hiện công tác tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến khích người dân sử dụng các dịch vụ thiết yếu (*tạo tài khoản Dịch vụ công, nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4, đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ BCCI, ...*) để nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ TTHC tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã bằng các hình thức như: Tuyên truyền bằng xe lưu động, in phát tờ rơi, tờ gấp, treo pano, biển hiệu tại Bộ phận Một cửa trên địa bàn huyện.

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan phối hợp triển khai, thực hiện nghiêm túc./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Bru điện khu vực TP-VC
- Bộ phận Một cửa huyện;
- Công Thông tin điện tử huyện;
- LĐVP; CVVP K4;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Huỳnh Nam**

