

ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ UÔNG BÍ

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

Số: 1192/UBND-TTHCC

Uông Bí, ngày 04 tháng 5 năm 2024

V/v tiếp nhận và giải quyết TTHC tại  
TTHCC và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết  
quả cấp xã

Kính gửi:

- Các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND thành phố;
- Trung tâm Hành chính công thành phố;
- UBND các xã, phường.

Thực hiện Quyết định số 612-QĐ/UBND ngày 26/02/2024 của Chủ tịch UBND thành phố về việc thành lập Đoàn kiểm tra trách nhiệm việc thực hiện công vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân và doanh nghiệp thuộc phạm vi quản lý của một số phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND thành phố tại TTHCC và Bộ phận Một cửa các phường, xã trên địa bàn thành phố, qua kiểm tra, Đoàn kiểm tra đã chỉ ra một số tồn tại: (i) Việc cập nhật, niêm yết thủ tục hành chính ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ chưa được thực hiện đầy đủ, kịp thời, nhiều thủ tục hành chính không điều chỉnh quy trình tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; (ii) Việc triển khai số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính chưa đảm bảo quy trình “05 bước trên môi trường điện tử”; một số cán bộ sử dụng tài khoản cá nhân để nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến thay cho người dân; (iii) Việc thanh toán phí, lệ phí qua hình thức không dùng tiền mặt, thanh toán trực tuyến đạt tỷ lệ chưa cao...

Thực hiện Công văn số 307/TTPVHCC -KHTH ngày 02/5/2024 của Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Quảng Ninh về việc tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã. Để đảm bảo việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho người dân tại Trung tâm Hành chính công và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã trên địa bàn Thành phố đảm bảo thực chất, hiệu quả, công khai, minh bạch, đẩy mạnh chuyển đổi số hướng tới hình thành dữ liệu “đúng, đủ, sạch, sống”, Ủy ban nhân dân thành phố yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, phường tập trung chỉ đạo và tổ chức thực hiện các nội dung chỉ đạo, như sau:

1. Các phòng, ban, đơn vị, Trung tâm Hành chính công, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã rà soát, thống kê, hệ thống hóa lại toàn bộ danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã theo các Quyết định công bố, phê duyệt của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; cập nhật đầy đủ quy trình giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực; niêm yết công khai, minh bạch toàn bộ thủ tục

hành chính tại trụ sở đồng thời đăng tải lên Cổng thông tin điện tử thành phần và Cổng dịch vụ công của tỉnh, Cổng dịch vụ công quốc gia.

2. Kiểm soát chặt chẽ quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo rõ người, rõ trách nhiệm, rõ thời gian giải quyết; tuyệt đối không tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính ngoài Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ “*Tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp*”; Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ “*Phê duyệt Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử*”.

3. Thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục theo đúng quy trình “05 bước trên môi trường điện tử” gắn với ký số ở tất cả các bước giải quyết; số hóa 100% hồ sơ đầu vào, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp kết quả bản điện tử cho tổ chức, cá nhân bao gồm cả kết quả dạng phôi đặc thù. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ, khuyến khích tổ chức, doanh nghiệp và người dân chủ động tham gia, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tái sử dụng kết quả bản điện tử, thanh toán điện tử, thanh toán không dùng tiền mặt...

4. Tăng cường kỷ cương, kỷ luật, lề lối làm việc, thái độ, tác phong ứng xử của cán bộ, công chức khi thực hiện nhiệm vụ gắn với đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn, kiến thức pháp luật, kỹ năng giao tiếp; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp những nhiều, tiêu cực, vi phạm kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ.

5. Chú trọng nâng cao chất lượng các hoạt động hỗ trợ cho tổ chức, người dân trong giao dịch, giải quyết TTHC, tăng cường hướng dẫn người dân sử dụng tài khoản định danh điện tử VneID trong việc nộp hồ sơ trực tuyến; đẩy mạnh tuyên truyền, vận động tổ chức, công dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán phí, lệ phí trực tuyến.

6. Phối hợp với các đơn vị Viễn thông trên địa bàn đẩy mạnh việc chuẩn hóa thuê bao di động, cấp và hướng dẫn công dân sử dụng chữ ký số cá nhân cho việc nộp hồ sơ trực tuyến.

UBND Thành phố yêu cầu các phòng, ban, đơn vị, UBND các xã, phường nghiêm túc triển khai thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- TTPVHCC tỉnh (b/c);
- TT. Thành ủy, HĐND TP (b/c);
- CT, các PCT UBND TP (c/đ);
- Công an TP (p/h);
- Như trên (t/h);
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Thành**

