

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THỊ XÃ ĐÔNG HÒA**

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

Số: /UBND-NV

Đông Hòa, ngày tháng 6 năm 2021

V/v thực hiện tốt công tác tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính trong thời gian phòng, chống dịch Covid-19

Kính gửi:

- Các cơ quan, đơn vị;
- UBND các xã, phường.

Thực hiện Công văn số 854/SNV-CCHC ngày 28/6/2021 của Sở Nội vụ Phú Yên về việc đề nghị thực hiện tốt công tác tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính trong thời gian phòng, chống dịch Covid-19.

Để thực hiện nghiêm túc, hiệu quả công tác phòng, chống dịch Covid-19 trên địa bàn thị xã. Đồng thời, thực hiện đúng quy định của pháp luật về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết hồ sơ TTHC và nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn thị xã, góp phần cải thiện hiệu quả công tác cải cách hành chính của thị xã trong thời gian đến. UBND thị xã yêu cầu các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, phường quan tâm triển khai thực hiện các nội dung sau:

1. Các cơ quan, đơn vị:

- Tập trung rà soát, lập danh sách các hồ sơ tiếp nhận đã đến hạn hoặc sẽ đến hạn trả kết quả để kịp thời gọi điện thoại đến tổ chức, cá nhân để hướng dẫn, thỏa thuận hình thức trả kết quả hồ sơ TTHC bằng trực tuyến hoặc qua dịch vụ Bru chính công ích. Đồng thời, cung cấp thông tin đối với các hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân cho Bộ phận Một cửa biết, theo dõi xử lý;

- Trường hợp hồ sơ TTHC không thể trả kết quả đúng hạn thì phải thực hiện gửi thư xin lỗi tổ chức, cá nhân theo quy định tại Quyết định số 21/2019/QĐ-UBND ngày 21/6/2019 của UBND tỉnh Phú Yên về ban hành quy định xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, trễ hạn.

- Văn phòng HĐND&UBND thị xã (Trưởng Bộ phận Một cửa):

+ Tiếp tục thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC tại Bộ phận Một cửa đảm bảo giải quyết hồ sơ TTHC được liên tục đáp ứng nhu cầu cấp thiết của tổ chức, cá nhân, hỗ trợ phát triển kinh tế của địa phương.

+ Niêm yết và thông báo số điện thoại của Bộ phận Một cửa; hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết hồ sơ TTHC bằng hình thức trực tuyến (đối với các thủ tục được quy định) hoặc qua dịch vụ Bru chính công ích (qua Bru điện).

+ Bố trí, phân công công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa trực điện thoại để tiếp nhận, giải đáp yêu cầu và hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện.

- Phòng Văn hóa và Thông tin, Trung tâm Văn hóa, Thể thao và Truyền thanh: Phối hợp Văn phòng HĐND&UBND thị xã (Bộ phận Một cửa) kịp thời

đăng tải thông báo số điện thoại của Bộ phận Một cửa; hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết hồ sơ TTHC bằng hình thức trực tuyến (đối với các thủ tục được quy định) hoặc qua dịch vụ Bưu chính công ích (qua Bưu điện) trên Cổng/Trang thông tin điện tử của UBND thị xã, thông báo trên Đài truyền thanh thị xã, hệ thống truyền thanh các xã, phường để các tổ chức, cá nhân được biết.

- Phòng Nội vụ: Theo dõi, kiểm tra đột xuất việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường trên địa bàn thị xã (*trong đó, chú trọng kiểm tra công tác tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC và việc thực hiện các giải pháp nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị xã*), đề kịp thời báo cáo, đề xuất UBND thị xã xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân vi phạm.

2. UBND các xã, phường

- Tiếp tục thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC tại Bộ phận Một cửa đảm bảo giải quyết hồ sơ TTHC được liên tục đáp ứng nhu cầu cấp thiết của tổ chức, cá nhân, hỗ trợ phát triển kinh tế của địa phương.

- Tập trung rà soát, lập danh sách các hồ sơ tiếp nhận đã đến hạn hoặc sẽ đến hạn trả kết quả để kịp thời gọi điện thoại đến tổ chức, cá nhân để hướng dẫn, thoả thuận hình thức trả kết quả hồ sơ TTHC bằng trực tuyến hoặc qua dịch vụ Bưu chính công ích. Đồng thời, cung cấp thông tin đối với các hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân cho Bộ phận Một cửa biết, theo dõi xử lý;

- Trường hợp hồ sơ TTHC không thể trả kết quả đúng hẹn thì phải thực hiện gửi thư xin lỗi tổ chức, cá nhân theo quy định tại Quyết định số 21/2019/QĐ-UBND ngày 21/6/2019 của UBND tỉnh Phú Yên về ban hành quy định xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, trễ hẹn.

- Niêm yết và thông báo số điện thoại của Bộ phận Một cửa; hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết hồ sơ TTHC bằng hình thức trực tuyến (đối với các thủ tục được quy định) hoặc qua dịch vụ Bưu chính công ích (qua Bưu điện); Bố trí, phân công công chức của Bộ phận Một cửa trực điện thoại để tiếp nhận, giải đáp yêu cầu và hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện việc nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết hồ sơ TTHC.

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và Chủ tịch UBND các xã, phường nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở Nội vụ Phú Yên (thay B/c);
- Thường trực Thị uỷ (thay B/c);
- Chủ tịch, PCT UBND thị xã;
- Văn phòng HĐND&UBND thị xã;
- Lưu: VT, NV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Tĩnh