

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THỊ XÃ QUẢNG TRỊ**

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

Số: **05** /UBND-VP
Về việc nâng cao chất lượng
giải quyết thủ tục hành chính
trên địa bàn thị xã

Thị xã Quảng Trị, ngày **04** tháng 01 năm 2022

Kính gửi:

- Các cơ quan, đơn vị có TTHC tại Bộ phận 1 cửa;
- Chi cục Thuế Khu vực Triệu Hải;
- UBND các phường, xã;
- Chi nhánh VPĐD thị xã;
- Bộ phận TN&TKQ thị xã;

Trong những năm qua, UBND thị xã đã tăng cường công tác chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ thị xã không ngừng nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, tăng tỷ lệ hồ sơ sớm hẹn, giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hẹn. Tuy nhiên đến nay vẫn còn xảy ra tình trạng hồ sơ trễ hẹn; đùn đẩy trách nhiệm; thiếu phối hợp trong giải quyết hồ sơ tại Bộ phận 1 cửa thị xã và các phường xã.

Để nâng cao chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ phận 1 cửa thị xã và các phường, xã; tăng mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đến giao dịch, UBND thị xã chỉ đạo như sau:

1. Về giải quyết TTHC tại Bộ phận TN&TKQ thị xã và các phường, xã.

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các phường, xã:

+ Tăng cường công tác chỉ đạo công chức, viên chức khi tiếp nhận hồ sơ TTHC phải cập nhật 100% trên hệ thống phần mềm Một cửa điện tử, giải quyết TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử. Các bước tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả phải được thực hiện theo Quy trình nội bộ đã được phê duyệt và được số hóa trên hệ thống phần mềm Một cửa điện tử tỉnh. Năm 2022 không còn tình trạng hồ sơ giấy không cập nhật trên hệ thống.

+ Kiểm tra công chức, viên chức giải quyết TTHC không đúng thời gian quy định để có biện pháp kịp thời chấn chỉnh. Năm 2022 không để xảy ra tình trạng hồ sơ trễ hẹn.

+ Các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã không cập nhật 100% hồ sơ lên hệ thống Một cửa điện tử và giải quyết hồ sơ trễ hẹn thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND phường, xã đó phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND thị xã.

- Đối với đơn vị xử lý hồ sơ trễ hạn: Trước 01 ngày trả kết quả phải tự giác gửi văn bản xin gia hạn thời gian giải quyết kèm thư xin lỗi người dân, tổ chức do giải quyết TTHC trễ hạn theo Quyết định số 30/2020/QĐ-UBND ngày 08/12/2020 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định công khai xin lỗi trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh Quảng Trị.

- Rà soát toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết đủ điều kiện triển khai DVC trực tuyến mức độ 3, 4 để đề xuất UBND tỉnh ban hành danh mục DVC mức độ cao triển khai năm 2022.

- Thường xuyên rà soát, cập nhật các TTHC mới ban hành, thay thế các thủ tục bị bãi bỏ để niêm yết đảm bảo quy định.

- Tổng hợp kết quả giải quyết TTHC hàng quý (*số liệu tính đến ngày 15 hàng quý*) báo cáo về UBND thị xã (*qua Văn phòng HĐND-UBND thị xã*) trước ngày 20 hàng quý.

2. Về Dịch vụ công trực tuyến, Bruu chính công ích và thanh toán phí, lệ phí trực tuyến

- Phòng Văn hóa - thông tin, Trung tâm VH-TT-TD, UBND các phường, xã: Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về Dịch vụ công trực tuyến, Bruu chính công ích và thanh toán phí, lệ phí trực tuyến trên trang thông tin điện tử <https://dichvucong.quangtri.gov.vn/> để cá nhân, tổ chức biết và thực hiện; đảm bảo trong năm 2022, tỷ lệ TTHC mức độ 4 đạt tối thiểu là 50% tổng số TTHC đang triển khai thực hiện và phấn đấu đến năm 2025 đạt 80% theo kế hoạch của UBND tỉnh.

- Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ thị xã và các phường, xã: Tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến giao dịch sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh và Bruu chính công ích để nộp và tra cứu hồ sơ nhằm nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến và Bruu chính công ích của địa phương.

3. Về số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC

Tăng cường công tác số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC lên hệ thống Một cửa điện tử nhằm nâng cao tỷ lệ hồ sơ được số hóa.

4. Về nâng cao mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đến giao dịch

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các phường, xã: Tăng cường công tác chỉ đạo công chức, viên chức giải quyết TTHC đảm bảo quy định; đồng thời tăng cường công tác dân vận để nâng cao mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

- Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận 1 cửa: Tiếp tục hướng dẫn cá nhân, tổ chức đánh giá mức độ hài lòng khi đến giao dịch tại Bộ phận TN&TKQ đảm bảo chỉ tiêu theo quy định tại Quyết định 1089/QĐ-UBND ngày 28/4/2020

của UBND tỉnh Quảng Trị về việc ban hành Quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Quảng Trị.

5. Giao Văn phòng HĐND-UBND thị xã: Tổng hợp kết quả giải quyết TTHC các đơn vị, UBND các phường, xã; tham mưu UBND thị xã tổ chức giao ban hàng quý để kịp thời chấn chỉnh công tác giải quyết TTHC trên địa bàn thị xã.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND thị xã;
- Văn phòng HĐND-UBND thị xã;
- Lưu: VT, LT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Hồng Sơn