

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THỊ XÃ QUẢNG YÊN**

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

Số: /UBND-TTHCC

Quảng Yên, ngày tháng 6 năm 2024

V/v chấn chỉnh công tác giải quyết
thủ tục hành chính và nâng cao kết quả
Bộ chỉ số trên Cổng dịch vụ công quốc gia

Kính gửi:

- Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã;
- Giám đốc Trung tâm Hành chính công thị xã;
- Giám đốc Bảo hiểm xã hội thị xã;
- Giám đốc Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất thị xã;
- Chủ tịch UBND các xã, phường.

Thực hiện Công văn số 83/BCĐ-CV ngày 20/5/2024 của Ban Chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh Quảng Ninh “V/v chấn chỉnh công tác giải quyết TTHC và nâng cao kết quả Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ”; Công văn số 1490/UBND-NC ngày 10/6/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh “V/v Văn phòng Chính phủ đôn đốc thực hiện Đề án 06 và Kế hoạch cải cách thủ tục hành chính trọng tâm năm 2024”; Biên bản họp Kiểm điểm tiến độ thực hiện các chỉ tiêu, nhiệm vụ nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính năm 2024 trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh theo chỉ đạo của Phó Chủ tịch thường trực UBND tỉnh tại Văn bản số 2656/VP.UBND-NC ngày 10/5/2024 giữa Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh với UBND thị xã Quảng Yên ngày 16/5/2024 (sao gửi kèm theo), UBND thị xã chỉ đạo như sau:

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã, Giám đốc Bảo hiểm xã hội thị xã, Giám đốc Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất thị xã, Chủ tịch UBND các xã, phường:

Khắc phục, tham mưu khắc phục những tồn tại, hạn chế, các nội dung kiến nghị của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã nêu tại Biên bản làm việc với UBND thị xã ngày 16/5/2024 (gửi kèm theo) và thực hiện một số nội dung sau đây:

- Phối hợp với Trung tâm Hành chính công thị xã đẩy mạnh việc tuyên truyền hướng dẫn công dân sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID trong việc thực hiện thủ tục hành chính, triển khai thực hiện từ 01/7/2024 (theo Nghị định số 59/NĐ/2022/NĐ-CP ngày 05/9/2022 của Chính Phủ về định danh và xác thực điện tử). Khắc phục tình trạng sử dụng tài khoản công chức, viên chức để nộp hồ sơ cho công dân; chuyển từ làm thay, làm hộ sang hướng dẫn và hỗ trợ người dân.

- Thực hiện đúng quy trình giải quyết thủ tục hành chính; đối với hồ sơ quá hạn, hồ sơ yêu cầu bổ sung, hồ sơ không giải quyết phải có văn bản trả lời đúng theo mẫu quy định và được đính kèm trên hệ thống để theo dõi, tổng hợp. Thực hiện đúng quy định về việc phản hồi hồ sơ cho người dân, doanh nghiệp đảm bảo đầy đủ căn cứ pháp lý, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, cách thức thực hiện...

- Thực hiện đúng, đầy đủ quy trình 5 bước tại chỗ và 5 bước trên môi trường điện tử; số hóa đầy đủ hồ sơ đầu vào, các nội dung, giấy tờ, văn bản trong quy trình giải quyết, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. Sử dụng chứng thư số của cơ quan tham mưu thủ tục hành chính để ký sao y kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định.

- Thực hiện việc thanh toán trực tuyến đối với các thủ tục hành chính có mức phí cố định; cấp xã thực hiện 100% thanh toán không dùng tiền mặt và tích cực triển khai thu phí điện tử.

- Các cơ quan, đơn vị có tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến còn thấp (*Bảo hiểm xã hội*), số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính thấp (*lĩnh vực đất đai*) yêu cầu nghiêm túc triển khai các giải pháp để khắc phục hạn chế, nâng cao các chỉ số thuộc lĩnh vực của ngành mình.

- Khắc phục tình trạng hồ sơ quá hạn, kể cả hồ sơ quá hạn trên hệ thống do lỗi mạng hay kết thúc hồ sơ chậm muộn (*lĩnh vực xây dựng, tư pháp, đặc biệt là lĩnh vực đất đai*), đảm bảo chỉ số hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

2. Giao Trung tâm Hành chính công thị xã:

- Đẩy mạnh việc tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID trong việc thực hiện thủ tục hành chính, giữ vững các chỉ tiêu về dịch vụ công trực tuyến, số hóa hồ sơ khi tiếp nhận.

- Chủ trì rà soát, cập nhật lại danh mục thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã, công khai niêm yết, cập nhật trên Cổng dịch vụ công tỉnh đảm bảo đúng theo Quyết định số 1383/QĐ-UBND ngày 13/5/2024 của UBND tỉnh.

- Phối hợp với các nhà mạng VNPT và Viettel tích cực đẩy nhanh việc cấp chữ ký số cho công dân, tổ chức đảm bảo đúng chỉ tiêu, tiến độ được giao tại Kế hoạch số 293/KH-TTPVHCC ngày 26/4/2024 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (*năm 2024: giao cho thị xã Quảng Yên cấp 3.600 chữ ký số cho công dân*). Khẩn trương hoàn thành việc cập nhật thủ tục hành chính của cấp xã lên Cổng dịch vụ công quốc gia để phục vụ việc thanh toán điện tử; triển khai hướng dẫn nghiệp vụ thanh toán điện tử cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các xã, phường (*hoàn thành trong Quý II/2024*).

- Tích cực tham mưu cho UBND thị xã đôn đốc, chấn chỉnh bằng văn bản việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, đặc biệt là các đơn vị

có hồ sơ giải quyết chậm muộn; phối hợp với các cơ quan thuộc lĩnh vực đất đai xử lý hồ sơ đã giải quyết còn tồn trên hệ thống.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị triển khai các giải pháp để nâng cao Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

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

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (B/C);
- Trung tâm PVHCC tỉnh (B/C);
- Văn phòng UBND tỉnh (B/C);
- Các PCT UBND thị xã;
- Như trên (T.H);
- Lưu: VT, TTHCC (02).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Đức Thắng