

ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN LONG THÀNH

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

Số: /UBND-VX

Long Thành, ngày tháng năm 2024

V/v tiếp tục quán triệt, chấn chỉnh công tác tiếp nhận và xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên phần mềm Một cửa điện tử; hạn chế phản ánh, kiến nghị của người dân trên Tổng đài dịch vụ công 1022.

- Kính gửi:
- Lãnh đạo các phòng ban chuyên môn;
  - Lãnh đạo Trung tâm phát triển quỹ đất huyện;
  - Lãnh đạo các đơn vị: Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh Long Thành, Chi cục Thuế, Kho bạc nhà nước, Bảo hiểm xã hội, Công an huyện, Bưu điện huyện;
  - Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.

Trong thời gian qua, Ủy ban nhân dân huyện Long Thành nhận được nhiều văn bản, thư xin lỗi của các cơ quan, đơn vị gửi đến người dân khi giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn, **đặc biệt nhiều nhất** là từ Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh Long Thành và phòng Tài nguyên và Môi trường. Qua báo cáo của Văn phòng HĐND-UBND huyện, mặc dù các đơn vị đã có thư xin lỗi, tuy nhiên việc người dân phản ánh chậm trễ trên Tổng đài dịch vụ công 1022 và các kênh phản ánh khác vẫn còn diễn ra, **nguyên nhân chủ yếu như sau:**

a) Do phòng ban, đơn vị chuyên môn khi thực hiện gửi thư xin lỗi **chưa chủ động liên hệ trực tiếp và giải thích rõ cho người dân, doanh nghiệp về nguyên nhân chậm trễ;**

b) **Thư xin lỗi gửi đến người dân còn trễ, chưa kịp thời** (có trường hợp thời gian gửi thư xin lỗi trễ 10 ngày so với thời gian người dân nhận kết quả);

c) **Vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu** tại đơn vị trong công tác cải cách hành chính chưa thực được thể hiện; vẫn còn tình trạng giao khoán cho chuyên viên xử lý;

d) Một số hồ sơ, thủ tục hành chính cần sự phối hợp của các ngành; tuy nhiên trách nhiệm phối hợp trả lời tại một số đơn vị còn chưa cao; **vẫn còn tình trạng lơ là, đùn đẩy trách nhiệm; phối hợp trả lời chung chung, không đúng trọng tâm dẫn đến kéo dài thời gian xử lý.**

Các phản ánh, kiến nghị của người dân liên quan đến công tác giải quyết thủ tục hành chính ảnh hưởng đến chỉ số Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) trên địa bàn tỉnh, huyện; đồng thời **ảnh hưởng trực tiếp đến “tiêu chí đánh giá hài lòng”** của người dân, doanh nghiệp trong bộ tiêu chí Cải cách hành chính năm 2024 trên địa bàn huyện (**chiếm 10 điểm trong thang điểm 100**).

Tiếp theo nội dung chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện tại Văn bản số 5431/UBND-VX ngày 21 tháng 5 năm 2024 về chấn chỉnh công tác tiếp nhận và xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên phần mềm Một cửa điện tử; hạn chế phản ánh, kiến nghị của người dân trên Tổng đài dịch vụ công 1022.

Để khắc phục dứt điểm tình trạng người dân, doanh nghiệp phản ánh chậm trễ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện Long Thành có ý kiến chỉ đạo như sau:

**1. Yêu cầu** Trưởng phòng Tài nguyên và Môi trường, Giám đốc Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh – Chi nhánh Long Thành, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn **ng nghiêm túc quán triệt**, triển khai thực hiện các nội dung sau:

a) Nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu tại đơn vị trong công tác cải cách hành chính; thường xuyên kiểm tra, rà soát việc thực hiện xử lý hồ sơ, thủ tục hành chính tại đơn vị, không giao khoán cho chuyên viên xử lý.

b) Định kỳ hàng tuần tổ chức rà soát các hồ sơ gần đến hạn và hồ sơ trễ hạn để có phương án xử lý; **không để xảy ra tình trạng** người dân phải đi lại nhiều lần, phản ánh lên Tổng đài dịch vụ công 1022 và các kênh phản ánh khác; đồng thời đối với các hồ sơ trễ hạn hoặc nhận thấy thời gian gần trễ hạn yêu cầu các đơn vị thực hiện các nội dung sau:

- Gửi thư xin lỗi **trước, đúng ngày** trên hồ sơ biên nhận trả kết quả thủ tục hành chính cho người dân (không gửi trễ hơn so với thời gian nhận kết quả trên biên nhận);

- Chỉ đạo cán bộ, công chức phụ trách trực tiếp **chủ động liên hệ trực tiếp và giải thích rõ cho người dân, doanh nghiệp về nguyên nhân chậm trễ**; để người dân, doanh nghiệp hiểu, cảm thông về nguyên nhân chậm trễ.

Kiên quyết xử lý nghiêm đối với cán bộ, công chức, viên chức không phối hợp thực hiện hoặc thực hiện chưa tốt gây ảnh hưởng chung đến công tác Cải cách hành chính trên địa bàn huyện.

c) Tăng cường trách nhiệm phối hợp giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp; không **đùn đẩy trách nhiệm; trả lời dứt điểm, đúng trọng tâm**.

**Lưu ý:** Đối với các văn bản các đơn vị chủ trì xử lý đề nghị các đơn vị khác phối hợp (đặc biệt là Văn phòng Đăng ký đất đai – Chi nhánh Long Thành và phòng Tài nguyên và Môi trường): yêu cầu các **đơn vị chủ trì có trách nhiệm đôn đốc, theo dõi**; trường hợp các đơn vị khác không phối hợp hoặc phối hợp chậm trễ đề nghị có văn bản báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện để chỉ đạo, xử lý.

d) Chủ động phối hợp Văn phòng HĐND-UBND huyện trong việc tiếp nhận và xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Tổng đài dịch vụ công 1022 (**Lưu ý:** nội dung trả lời phải dứt điểm, đúng trọng tâm, đúng thời gian quy định).

## **2. Giao phòng Nội vụ:**

Tiếp tục theo dõi việc thực hiện của các đơn vị, trên cơ sở đó tham mưu đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện xử lý công vụ theo quy định; tăng cường công tác kiểm tra cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính kịp thời hướng dẫn, chấn chỉnh các đơn vị, địa phương để thực hiện tốt nhiệm vụ cải cách hành chính; theo dõi việc thực hiện của các địa phương đối với các nội dung chỉ đạo tại mục 1, 2 văn bản này làm căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành công vụ các đơn vị, địa phương trong năm 2024.

## **3. Giao Văn phòng HĐND-UBND huyện:**

a) Tiếp tục phối hợp tổng đài 1022 chuyển các phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, tổ chức có liên quan để tiếp nhận, xử lý. Đối với các trường hợp các đơn vị phối hợp xử lý chậm trễ, phối hợp phòng Nội vụ huyện tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện xử lý nghiêm trách nhiệm tập thể, cá nhân theo quy định.

b) Giao Trưởng bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện: chỉ đạo các đơn vị tại Một cửa huyện định kỳ hàng tuần (**trước 15 giờ 30 ngày thứ Sáu**) thực hiện chế độ báo cáo định kỳ việc thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính gửi về Văn phòng HĐND-UBND huyện để tổng hợp báo cáo trình Lãnh đạo Ủy ban nhân dân huyện tại buổi họp giao ban sáng thứ 2 hàng tuần.

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn nghiêm túc triển khai thực hiện các nội dung trên. Quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc các đơn vị báo cáo UBND huyện chỉ đạo, xử lý./.

### ***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Chánh, phó VP;
- Lưu VT-VX (Sg).

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Hữu Thành**

