

Số: 2120 /TNMT-VP

Long Thành, ngày 07 tháng 6 năm 2024

Về việc 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: Các Tổ chuyên môn thuộc Phòng Tài nguyên và Môi trường.

Thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch UBND huyện Long Thành tại Văn bản số 6096/UBND-VX ngày 31/5/2024 về việc 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.

Lãnh đạo Phòng Tài nguyên và Môi trường quán triệt đến toàn thể các cán bộ, công chức và người lao động cơ quan (đặc biệt là Tổ đất đai) một số nội dung như sau:

### 1. Đối với các hồ sơ gần đến hạn trả kết quả và hồ sơ trễ hạn:

- Cán bộ, công chức và người lao động được phân công trực tiếp giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của Phòng phải rà soát hồ sơ, chủ động liên hệ đến người dân, giải thích rõ chi tiết hồ sơ, tránh trường hợp người dân liên hệ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả nhiều lần, phản ánh kiến nghị nhiều trên hệ thống Tổng đài 1022.

- Đối với các hồ sơ “**tạm ngưng Egov**” phải xác định được thời gian có kết quả, nếu nhận thấy tạm ngưng quá hạn biên nhận phải chủ động thực hiện gửi “**thư xin lỗi**” đến người dân và doanh nghiệp trước/đúng ngày hẹn biên nhận (Không thực hiện thư xin lỗi trễ hơn ngày hẹn biên nhận quá 10 ngày theo chỉ đạo của UBND huyện). Đồng thời, khi tạm ngưng hồ sơ phải chủ động liên hệ người dân, doanh nghiệp để giải thích nguyên nhân và hướng xử lý cho người dân, doanh nghiệp hiểu và thông cảm.

### 2. Đối với việc phối hợp giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:

- Khi nhận được chỉ đạo của UBND huyện liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính, các phản ánh kiến nghị của người dân và doanh nghiệp thuộc lĩnh vực đang phụ trách, cán bộ tham mưu xử lý phải có trách nhiệm phối hợp giải quyết kịp thời, dứt điểm, **không đùn đẩy, né tránh trách nhiệm**, trả lời chung chung, giải thích không đúng trọng tâm.

- Phòng Tài nguyên và Môi trường thực hiện các thủ tục **Chuyển mục đích, Tách/Hợp thửa; Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Thu hồi giấy**, là đơn vị chủ trì các thủ tục nêu trên, nếu có hồ sơ gần đến hạn biên nhận hoặc hết

hạn biên nhận mà các đơn vị phối hợp chưa thực hiện chuyển Egov đến, Phòng phải có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc các đơn vị có liên quan phối hợp kịp thời xử lý các hồ sơ trên Egov, nếu các đơn vị chậm trễ hoặc không phối hợp thực hiện, chủ động tham mưu Lãnh đạo Phòng báo cáo UBND huyện để chỉ đạo xử lý.

Giao Tổ văn phòng theo dõi, kịp thời báo cáo Lãnh đạo Phòng các nội dung có liên quan đến công tác cải cách hành chính.

Trên đây là nội dung chân chính công tác tiếp nhận và xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên phần mềm Một cửa điện tử; xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân trên Tổng đài dịch vụ công 1022. Đề nghị tất cả các đồng chí nghiêm túc thực hiện. Nếu có sai sót ảnh hưởng đến chỉ tiêu Cải cách hành chính của Phòng và chỉ tiêu của UBND huyện, Lãnh đạo Phòng sẽ xử lý nghiêm theo quy định./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- UBND (B/c);
- Phòng Nội vụ (phối hợp);
- Lưu VT (TỔVP).

**KT. TRƯỞNG PHÒNG  
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**



**Nguyễn Thiệu Thành**