

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH TUYỀN QUANG**

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

Số: /UBND-THCBKS

Tuyên Quang, ngày tháng 6 năm 2023

V/v nâng cao chất lượng giải quyết TTHC
cho người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh

Kính gửi:

- Giám đốc Sở; Thủ trưởng Ban, ngành;
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố.

Căn cứ Văn bản số 4499/VPCP-KSTT ngày 17/6/2023 của Văn phòng Chính phủ về việc phản ánh về giải quyết thủ tục hành chính đất đai tại tỉnh Tuyên Quang.

Trên cơ sở theo dõi kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của Bộ, ngành, địa phương tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn> (tính đến ngày 20/6/2023 tỉnh Tuyên Quang đứng thứ 58/63 địa phương).

Để ngày càng nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) cho người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh,

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo:

1. Giám đốc Sở; Thủ trưởng Ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố

- Nêu cao trách nhiệm người đứng đầu; tập trung chỉ đạo quyết liệt hơn nữa tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị trong quá trình giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức phải "*lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ, lấy sự hài lòng của doanh nghiệp, người dân làm thước đo đánh giá hiệu quả hoạt động của cơ quan nhà nước trong quá trình giải quyết TTHC*"; không để người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần hoặc có hành vi tiêu cực, nhũng nhiễu; chấp hành nghiêm chỉ đạo của Trung ương, của tỉnh tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021, Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018, Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023, Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021; Quyết định số 264/QĐ-UBND ngày 27/9/2018, Văn bản số 4861/UBND-THCBKS ngày 09/12/2021, Văn bản số 3968/UBND-KSTT ngày 15/12/2017, Kế hoạch số 65/KH-UBND ngày 29/4/2021, Kế hoạch số 157/KH-UBND ngày 31/10/2022, ...

- Các Sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh thường xuyên kịp thời cập nhật Quyết định công bố TTHC của Bộ, ngành trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC; Công thông tin điện tử của Bộ, ngành để trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục, quy trình nội bộ; hoàn thiện quy trình điện tử TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị (*ở cả 3 cấp: tỉnh, huyện, xã*) theo quy định.

- Thực hiện công khai TTHC ngay sau khi nhận được Quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, gồm 2 hình thức:

+ Hình thức trực tiếp: Công khai Danh mục và Nội dung cụ thể của từng TTHC theo quy định tại Điều 15 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.

+ Hình thức điện tử:

Đối với Sở, Ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh: Cập nhật kịp thời TTHC, các nội dung cụ thể tạo thành TTHC (*như: mức phí, lệ phí theo quy định của tỉnh; địa chỉ cơ quan tiếp nhận, giải quyết TTHC; ...*) và xóa bỏ các TTHC, nội dung cụ thể tạo thành TTHC đã hết hiệu lực hoặc đã được sửa đổi, bổ sung, thay thế trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; trên Công thông tin điện tử của tỉnh; trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC; trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đối với các TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị (*ở cả 3 cấp: tỉnh, huyện, xã*).

Đối với Ủy ban nhân dân huyện, thành phố: Công khai Danh mục và Nội dung cụ thể của từng TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị (*ở 2 cấp: huyện, xã*) trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

- Thường xuyên theo dõi, cập nhật kết quả thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến giải quyết TTHC trên môi trường điện tử của cơ quan, đơn vị trên Cổng dịch vụ công quốc gia, địa chỉ: [https://dichvucong.gov.vn/Kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của Bộ, ngành, địa phương](https://dichvucong.gov.vn/Kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của Bộ, ngành, địa phương để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục) để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục; trong đó, giao trưởng Bộ phận Một cửa có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc kịp thời các cơ quan, đơn vị khi có hồ sơ giải quyết TTHC chuẩn bị đến hạn hoặc các nhiệm vụ chưa đạt kết quả hoặc kết quả còn thấp; công khai kịp thời số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa để hỗ trợ, hướng dẫn người dân, tổ chức khi thực hiện TTHC.

- Đảm bảo tỷ lệ 100% hồ sơ tiếp nhận, giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị được thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, thanh toán trực tuyến; số liệu thể hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh phải trùng khớp với số liệu trong Báo cáo định kỳ về công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

- Chấp hành nghiêm chỉ đạo về việc rút ngắn tối thiểu 30% thời gian giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức theo quy định tại Kế hoạch hành động số 41/KH-UBND ngày 28/5/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh; đẩy mạnh việc giải quyết TTHC 4 tại chỗ (*tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, trả kết quả*), 5 tại chỗ (*tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, ký đóng dấu, trả kết quả*); hạn chế tối thiểu việc trễ quá hạn các hồ sơ giải quyết TTHC. Trường hợp có hồ sơ chậm trả kết quả theo quy định, phải đính kèm đầy đủ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả theo mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

- Tăng cường giải quyết TTHC qua dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần. Trong quá trình giải quyết TTHC, tuyên truyền mạnh mẽ, phổ biến sâu rộng dưới nhiều hình thức để người dân, doanh nghiệp hiểu rõ lợi ích và sử dụng dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ; sử dụng tối đa các phương thức tra cứu, khai thác thông tin công dân trên thẻ căn cước công dân gắn chip điện tử, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để đơn giản hóa thành phần hồ sơ cho người dân, tổ chức khi thực hiện TTHC.

2. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

- Tổng hợp, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong quá trình tổ chức triển khai và thực hiện các nhiệm vụ nêu trên; đề xuất kịp thời biện pháp chấn chỉnh hoặc tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc (nếu có).

- Tham mưu, đưa các nhiệm vụ nêu tại khoản 1 văn bản này gắn với tiêu chí chấm điểm cải cách TTHC trong Bộ chỉ số chấm điểm Cải cách hành chính hàng năm đối với các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh theo quy định.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố

Ngoài việc thực hiện các nội dung nêu tại mục 1 văn bản này; thường xuyên chỉ đạo, theo dõi, báo cáo tình hình kết quả triển khai thực hiện của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trực thuộc theo quy định.

Yêu cầu Giám đốc Sở; Thủ trưởng Ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố nghiêm túc triển khai thực hiện và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đối với kết quả thực hiện của cơ quan, đơn vị./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ; (báo cáo)
- Chủ tịch, PCT UBND tỉnh;
- Như trên; (thực hiện)
- CVP, PCVP UBND tỉnh;
- TTPVHCC tỉnh;
- Bưu điện tỉnh;
- VNPT Tuyên Quang;
- UBND xã, phường, thị trấn; (thực hiện)
- Lưu: VT, THCBKS (H).

CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Sơn