

Số: /SCT-VP  
V/v chấn chỉnh công tác tiếp nhận,  
giải quyết hồ sơ, trả kết quả giải  
quyết TTHC

Hà Nam, ngày tháng 01 năm 2023

Kính gửi: Các đơn vị thuộc Sở.

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số 3425/UBND-HCCKSTT ngày 19/12/2022 về việc chấn chỉnh công tác tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC; Công văn số 3845/VPUB-HCCKSTT ngày 21/12/2022 về việc công khai kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn. Để khắc phục những tồn tại trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, Lãnh đạo Sở yêu cầu các đơn vị thuộc Sở có thực hiện TTHC và cán bộ một cửa thực hiện nghiêm một số nội dung sau:

**1. Đối với việc thực hiện quy trình nội bộ giải quyết TTHC.**

- Các đơn vị thực hiện nghiêm quy trình nội bộ giải quyết TTHC đã được UBND tỉnh ban hành tại Quyết định số 2329/QĐ-UBND ngày 19/12/2022 về việc phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, ban, ngành trên địa bàn tỉnh, yêu cầu phải gắn kết quả khi kết thúc hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; tuyệt đối không kết thúc xử lý trên Hệ thống khi chưa có kết quả được phê duyệt hoặc gắn kết quả không đúng. Trong quá trình tiếp nhận, thụ lý giải quyết TTHC, không để tình trạng hồ sơ chậm trả kết quả từng bước trong quy trình. Trong trường hợp để xảy ra tình trạng hồ sơ chậm trả kết quả yêu cầu Trưởng phòng báo cáo, đồng thời gắn trích xuất thông tin, dữ liệu thể hiện chi tiết quá trình chậm trễ hồ sơ, cụ thể họ tên của công chức xử lý hồ sơ TTHC gây chậm trễ báo cáo Lãnh đạo Sở.

- Văn phòng Sở có trách nhiệm theo dõi tổng hợp, công khai danh sách phòng chuyên môn thụ lý TTHC, công chức quyết hồ sơ TTHC gây chậm, trễ hạn hoặc có hành vi những nhiễu, tiêu cực, kịp thời báo cáo Lãnh đạo Sở.

**Lưu ý:** Hiện nay Trung tâm Phục vụ hành chính công – Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng UBND tỉnh đang theo dõi, đôn đốc, kiểm tra và định kỳ hàng tháng, công khai danh sách cơ quan, đơn vị, địa phương, cán bộ, công chức, viên chức giải quyết hồ sơ TTHC chậm, trễ hạn hoặc có hành vi

*những nhiều, tiêu cực và thông báo đến các cơ quan, đơn vị, địa phương biết chỉ đạo giải quyết.*

## **2. Đối với việc thực hiện số hóa hồ sơ và kết quả TTHC.**

- Tiếp tục đẩy mạnh thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả TTHC theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Kế hoạch số 346/KH-UBND ngày 05/02/2021 về số hóa kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

- Thực hiện nghiêm Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng; Kế hoạch số 2985/KH-UBND ngày 04/11/2022 của UBND tỉnh về thực hiện Nghị định 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ.

- Đẩy mạnh hơn nữa việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến, đảm bảo chỉ tiêu cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, giải quyết hồ sơ TTHC và sử dụng dịch vụ BCCI được quy định tại Quyết định số 2139/QĐ-UBND ngày 16/11/2022 của UBND tỉnh và các văn bản hướng dẫn của Sở Thông tin Truyền thông năm 2023.

## **3. Đối với nhiệm vụ xây dựng chính quyền số trong thực hiện TTHC,**

### ***3.1. Đẩy mạnh tuyên truyền, vận động, hướng dẫn, hỗ trợ công dân tạo tài khoản định danh số trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.***

Yêu cầu các phòng chuyên môn và cán bộ một cửa đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, doanh nghiệp, hộ kinh doanh, người dân bắt buộc phải tạo tài khoản định danh khi tham gia quy trình giải quyết TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, cụ thể:

- Đối với công dân chưa có tài khoản định danh số trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, có số điện thoại chính chủ: Cán bộ một cửa hỗ trợ, hướng dẫn công dân đăng ký tài khoản ở mục “Đăng ký” trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (<https://dangky.dichvucong.gov.vn/register>).

- Đối với công dân chưa có tài khoản định danh số trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, có số điện thoại không chính chủ: Cán bộ một cửa hỗ trợ công dân tạo tài khoản trên nền tảng định danh, xác thực của Cổng dịch vụ công Quốc gia (<https://quantri.dichvucong.gov.vn/>) bằng tài khoản đã được phân quyền quản trị tại mục 1 Phụ lục II của Công văn hướng dẫn số 3926/VPUB - HCCKSTT ngày 29/12/2022 của Văn phòng UBND tỉnh.

### ***3.2. Cập nhật thông tin trên Hệ thống giải quyết TTHC.***

Từ ngày 01/01/2023 VNPT Hà Nam bổ sung cung ứng chức năng, tính năng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, đáp ứng yêu cầu quản lý toàn bộ quá trình giải quyết đối với từng hồ sơ giải quyết TTHC trên cơ sở ghi nhận từng bước thực hiện của quá trình theo thời. Do đó yêu cầu các phòng chuyên môn và cán bộ một cửa thực hiện nghiêm các nội dung sau:

- Bắt buộc phải gắn File kết quả giải quyết TTHC trước khi chuyển bước ra cho cán bộ một cửa để trả kết quả cho công dân/tổ chức;
- Công dân/tổ chức phải có tài khoản định danh điện tử mới được nộp hồ sơ thực hiện TTHC.

Yêu cầu các phòng chuyên môn và cán bộ một cửa nghiêm túc triển khai thực hiện, trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các đơn vị báo cáo về Sở (qua Văn phòng) tổng hợp, xem xét chỉ đạo./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Lưu: VT.

**GIÁM ĐỐC**

**Lê Nguyên Ngọc**