

Số: /UBND

Cam Lộc, ngày tháng 3 năm 2024

V/v thực hiện các biện pháp
nhằm nâng cao hiệu quả hoạt
động của bộ phận Tiếp nhận và
Trả kết quả

Kính gửi:

- Cán bộ, công chức phường;
- Người hoạt động KCT phường.

Căn cứ công văn số 738/UBND-VP ngày 21/02/2024 của UBND thành phố Cam Ranh về thực hiện các biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả trên địa bàn thành phố năm 2024. Để nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận TN&TKQ phường, phục vụ tốt nhất người dân, tổ chức, doanh nghiệp, UBND phường yêu cầu cán bộ, công chức, Không chuyên trách phường nghiêm túc thực hiện một số nội dung sau:

1. 100% Cán bộ, công chức, không chuyên trách chấp hành nghiêm thời gian làm việc của cơ quan.

Buổi sáng: từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

2. 100% cán bộ, công chức thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được quy định tại Quyết định số 38/QĐ-UBND ngày 22/02/2023 về ban hành nội quy làm việc của bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế “một cửa” “một cửa liên thông” của UBND phường

3. Nghiêm túc thực hiện số hóa hồ sơ và tái sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/01/2021. Lưu ý việc cập nhật thông tin lưu trữ thành phần giấy tờ là của công chức chuyên môn và văn thư nên yêu cầu công chức chuyên môn và người hoạt động không chuyên trách nghiên cứu áp dụng tài liệu mà thành phố đã cung cấp (*đính kèm tài liệu hướng dẫn*)

4. Thực hiện hỗ trợ, hướng dẫn công dân tổ chức thực hiện đăng nhập tài khoản định danh điện tử VneID hoặc tài khoản Dịch vụ công để nộp hồ sơ trực tuyến toàn trình, một phần, thanh toán trực tuyến, và thực hiện hồ sơ qua dịch vụ BCCI nhằm đảm bảo các chỉ tiêu đề ra. (*đính kèm tài liệu*)

5. Theo lĩnh vực phụ trách, nhiệm vụ được phân công có trách nhiệm rà soát, chủ động tham mưu lãnh đạo UBND phường thực hiện đúng thời gian quy định, đảm bảo đạt các yêu cầu cấp trên giao, trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn, vướng mắc phải kịp thời báo ngay với lãnh đạo UBND để chỉ đạo giải quyết không để tồn đọng kéo dài, chậm trễ. Hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, không để quá

hạn, bỏ sót nhiệm vụ được phân công; không đùn đẩy trách nhiệm, không né tránh công việc.

6. Tiếp tục duy trì, thực hiện các nhiệm vụ, nội dung về ứng dụng công nghệ thông tin trong năm 2024 gắn với công tác cải cách hành chính (văn bản điện tử; ký số lãnh đạo; Thư điện tử công vụ; Tiếp nhận và giải quyết dịch vụ công trực tuyến theo chỉ tiêu tinh gọn; thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC;

7. Trong giao tiếp với người dân, cán bộ, công chức, không chuyên trách phải luôn tôn trọng, lắng nghe tận tình giải thích và hướng dẫn cặn kẽ về quy trình xử lý công việc. Luôn thực hiện phương châm “4 xin, 4 luôn” - *Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.*

8. Khi giao tiếp qua điện thoại cán bộ, công chức, không chuyên trách phải xưng tên, chức vụ và bộ phận phụ trách, trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc, âm lượng đủ nghe, giữ thái độ lịch sự, không gắt gỏng hay nói trống không, không ngắt điện thoại đột ngột.

9. Giao công chức Văn phòng – thống kê phụ trách cải cách hành chính

- Tiếp tục tham mưu triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ thường xuyên kiểm tra, rà soát đội ngũ công chức, không chuyên trách tại bộ phận TN&TKQ, kịp thời tham mưu đề xuất Chủ tịch UBND phường thay thế những cá nhân có thái độ không đúng mực, có biểu hiện tiêu cực, không chấp hành quy chế hoạt động của Bộ phận TN&TKQ... đối với tổ chức cá nhân khi thực hiện nhiệm vụ tại bộ phận TN&TKQ.

- Thường xuyên kiểm tra, rà soát hòm thư góp ý, hệ thống phản ánh kiến nghị, tiếp thu giải quyết và trả lời kịp thời các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của người dân, tổ chức khi tới thực hiện các công việc tại Bộ phận TN&TKQ.

- Tham mưu kiểm tra kỷ luật, kỷ cương hành chính, kiểm tra cải cách hành chính định kỳ hoặc đột xuất công chức, không chuyên trách nhất là tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả báo cáo Chủ tịch UBND theo dõi, chỉ đạo khi phát hiện các trường hợp vi phạm. Căn cứ kết quả kiểm tra, tham mưu, đề xuất hình thức xử lý kỷ luật đối với cá nhân, tập thể vi phạm; đề xuất xử lý trách nhiệm đối cán bộ, công chức, không chuyên trách vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa công vụ, có hành vi những nhiễu, gây phiền hà trong việc tiếp nhận và giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp.

UBND phường đề nghị cán bộ, công chức, không chuyên trách nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận: (VBĐT)

-Nhu trên;

-TT ĐU-HĐND-UBND-UBMT phường;

-Lưu: VT. 

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Quốc Đạt