

Số: /UBND  
Về kết quả giải quyết hồ sơ,  
thủ tục hành chính tháng 7/2022

Ninh Thủy, ngày tháng năm 2022

Kính gửi:

- Cán bộ, công chức phường Ninh Thủy;
- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường Ninh Thủy.

Để nắm bắt, đề ra biện pháp xử lý kịp thời kết quả giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính, UBND phường Ninh Thủy thông kê hồ sơ, thủ tục hành chính qua kết xuất từ phần mềm Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, kết quả tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trong tháng 7/2022 như sau:

### **1. Kết quả tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trong tháng 7/2022:**

Theo số liệu truy xuất trên phần mềm Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa từ ngày 15/6/2022 đến ngày 15/7/2022, UBND phường Ninh Thủy tiếp nhận và giải quyết 195 hồ sơ trên các lĩnh vực như Hộ tịch, chứng thực, bảo trợ xã hội, đất đai... (Trong đó: có 155 hồ sơ giải quyết đúng, sớm hạn; 02 hồ sơ giải quyết trễ hạn; 38 hồ sơ đang giải quyết); Hồ sơ tiếp nhận mức độ 3,4 là: 128 hồ sơ; Hồ sơ thực hiện dịch vụ BCCI: 36 hồ sơ; Hồ sơ thanh toán phí trực tuyến: 25 hồ sơ/3.041.000 đ.

### **2. Để thực hiện tốt hơn nữa trong những tháng còn lại của năm 2022, UBND phường Ninh Thủy đề nghị cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách phường thực hiện tốt một số nhiệm vụ sau:**

- Triển khai thực hiện nghiêm túc Kế hoạch tháng hành động “Tiếp nhận và giải quyết TTHC ngay trong ngày” đối với 10 thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Hộ tịch.

- Tiếp tục hướng dẫn công dân thực hiện hồ sơ trực tuyến mức độ 3;4, thanh toán trực tuyến, đẩy mạnh thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Cập nhật, công khai các TTHC mới ban hành hoặc sửa đổi, bãi bỏ, bổ sung đảm bảo theo quy định.

- Tiếp tục duy trì kết quả giải quyết TTHC, không để xảy ra hồ sơ trễ hạn trên phần mềm một cửa điện tử nhất là các thủ tục liên thông thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đất đai và hộ tịch. Thường xuyên theo dõi hồ sơ liên thông, phối hợp giải quyết hồ sơ lĩnh vực đất đai theo quyết định số 1590/QĐ-UBND ngày 23/5/2019 của UBND tỉnh Khánh Hòa đảm bảo đúng thời gian quy định.

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, người lao động phải chuẩn mực. Đối với những cá nhân vi phạm

đạo đức công vụ, thiếu trách nhiệm trong công việc, gây chậm trễ tiến độ giải quyết hồ sơ, đòi hỏi thêm giấy tờ ngoài quy định khi tiếp nhận và xử lý hồ sơ, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà cho tổ chức, công dân sẽ bị xử lý nghiêm theo quy định.

- Thực hiện nghiêm nguyên tắc “4 xin, 4 luôn” (4 xin gồm: Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn và xin phép, 4 luôn gồm: Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ) khi giao tiếp, giải quyết công việc, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân.

- Nghiêm túc thực hiện cập nhật dữ liệu cán bộ, công chức trên phần mềm quản lý CBCC.

- Giao công chức Văn phòng – Thống kê theo dõi chặt chẽ tình hình giải quyết TTHC tham mưu lãnh đạo phường chỉ đạo giải quyết kịp thời những khó khăn, vướng mắc.

Đề nghị cán bộ, công chức và người hoạt động không chuyên trách có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

***Nơi nhận:***

- Phòng Nội vụ (VBĐT);
- Như trên (VBĐT);
- Lưu: VT, VPTK.

**Trần Minh Dũng**

*Ninh Thủy, ngày 18 tháng 7 năm 2022*

**BIÊN BẢN**

**Họp kiểm điểm rút kinh nghiệm trong việc giải quyết hồ sơ,  
thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa điện tử tháng 7/2022**

Hôm nay, vào lúc 10 giờ 00 phút ngày 18 tháng 7 năm 2022, tại UBND phường Ninh Thủy, Thường trực UBND phường Ninh Thủy tiến hành tổ chức họp Họp kiểm điểm rút kinh nghiệm trong việc giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa điện tử tháng 7/2022.

**I. Thành phần tham dự:**

1. Ông Trần Minh Dũng - Chủ tịch UBND phường.
2. Bà Nguyễn Thị Hồng Loan - Công chức Văn phòng – Thống kê phụ trách bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.
3. Cùng toàn thể công chức, nhân viên phụ trách tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

**NỘI DUNG:**

**1. Ông Trần Minh Dũng, Chủ tịch UBND phường, Chủ trì cuộc họp thông qua nội dung cuộc họp:**

Qua xem xét kết xuất trên Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh về kết quả giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính trong tháng 6/2022, UBND phường Ninh Thủy tiếp nhận và giải quyết 195 hồ sơ trên các lĩnh vực như Hộ tịch, chứng thực, bảo trợ xã hội (Trong đó: có 155 hồ sơ giải quyết đúng, sớm hạn; 02 hồ sơ giải quyết trễ hạn; 38 hồ sơ đang giải quyết); Hồ sơ tiếp nhận mức độ 3,4 là: 128 hồ sơ; Hồ sơ thực hiện dịch vụ BCCI: 36 hồ sơ; Hồ sơ thanh toán phí trực tuyến: 25 hồ sơ/3.041.000 đ.

**2. Ý kiến tại cuộc họp:**

- Đánh giá tình hình tiếp nhận và giao trả hồ sơ cho công dân đảm bảo theo thời gian quy định.
- Tình hình thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn phường.
- Triển khai Kế hoạch tháng hành động “Tiếp nhận và giải quyết TTHC ngay trong ngày” đối với 10 thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Hộ tịch.
- Triển khai kế hoạch kiểm tra tự CCHC và KSTT hành chính năm 2022.
- Trong tháng có 02 hồ sơ trễ hạn (Lĩnh vực Chứng thực chữ ký các loại giấy tờ và Đất đai). Nguyên nhân trễ hạn:
  - + Lĩnh vực chứng thực: Qua phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ thì:

Tại bước số 3 “Ký duyệt kết quả và đóng dấu”: thời gian phân bổ là 0,3 ngày nhưng thời gian giải quyết thực tế là 01 ngày 7 giờ 34 phút. Như vậy nguyên nhân trễ là do công chức Văn phòng – Thông phường.

+ Lĩnh vực đất đai: Chưa truy xuất được nguyên nhân trễ hạn do cơ quan, bộ phận nào.

*(Đính kèm phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ)*

**3. Kết luận:** Đồng chí Trần Minh Dũng, Chủ tịch UBND phường kết luận và chỉ đạo một số nội dung sau

- Tăng cường phối hợp với Đoàn thanh niên thực hiện có hiệu quả mô hình “Ngày thứ 3 không viết Ngày thứ 6 không hẹn” tại Bộ phận Một cửa phường.

- Triển khai thực hiện nghiêm túc Kế hoạch tháng hành động “Tiếp nhận và giải quyết TTHC ngay trong ngày” đối với 10 thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Hộ tịch.

- Đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn phường. Tiếp tục hướng dẫn công dân thực hiện hồ sơ trực tuyến mức độ 3;4, thanh toán trực tuyến, đẩy mạnh thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích, chứng thực điện tử.

- Tiếp tục duy trì kết quả giải quyết TTHC, không để xảy ra hồ sơ trễ hạn trên phần mềm một cửa điện tử nhất là các thủ tục liên thông thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đất đai và hộ tịch. Thường xuyên theo dõi hồ sơ liên thông, phối hợp giải quyết hồ sơ lĩnh vực đất đai theo quyết định số 1590/QĐ-UBND ngày 23/5/2019 của UBND tỉnh Khánh Hòa đảm bảo đúng thời gian quy định.

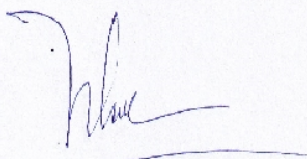
- Nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, người lao động phải chuẩn mực.

- Xử lý nghiêm đối với những cá nhân vi phạm đạo đức công vụ, thiếu trách nhiệm trong công việc, gây chậm trễ tiến độ giải quyết hồ sơ, đòi hỏi thêm giấy tờ ngoài quy định khi tiếp nhận và xử lý hồ sơ, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà cho tổ chức, công dân khi đến tham gia giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa.

- Giao công chức Văn phòng – Thống kê theo dõi chặt chẽ tình hình giải quyết TTHC tham mưu lãnh đạo phường chỉ đạo giải quyết kịp thời những khó khăn, vướng mắc.

Biên bản kết thúc vào lúc 11 giờ 30 phút cùng ngày./.

**THƯ KÝ**



**Nguyễn Thị Hồng Loan**

**CHỦ TRÌ**

**Trần Minh Dũng**