

ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒNG NGỰ

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

Số: /UBND-KSTTHC  
V/v chấn chỉnh việc giải quyết  
TTHC trễ hạn, quá hạn và thái  
độ của công chức, viên chức  
khi tiếp xúc công dân

Thành phố Hồng Ngự, ngày tháng năm 2024

Kính gửi:

- Các phòng, ban, ngành Thành phố;
- Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Thành phố;
- Bưu điện Thành phố;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường.

Thực hiện Công văn số 17/UBND-HCC ngày 22 tháng 3 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp về việc chấn chỉnh việc giải quyết TTHC trễ hạn, quá hạn và thái độ của công chức, viên chức khi tiếp xúc công dân tháng 2 năm 2024 (Kèm theo).

Ủy ban nhân dân Thành phố yêu cầu các cơ quan, đơn vị thực hiện tốt các nội dung sau:

1. Tập trung rà soát để kịp thời chấn chỉnh nếu có hồ sơ trễ hạn, quá hạn và phản ánh thái độ, hành vi của công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Thành phố, xã, phường. Triển khai thực hiện tốt nhiệm vụ khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Thực hiện đầy đủ quy trình giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử; cập nhật kịp thời và đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết trên Trang thông tin điện tử Thành phố cũng như bảng niêm yết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Thành phố, xã, phường và các phản ánh kiến nghị trên hệ thống Tổng đài 1022.

2. Thường xuyên kiểm tra chấn chỉnh quy trình kiểm soát thủ tục hành chính ở Bộ phận Một cửa và phòng, ban chuyên môn trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, đặc biệt là đối với lĩnh vực đất đai, tư pháp,... Thực hiện gửi thư xin lỗi trong trường hợp trễ hạn, quá hạn và thực hiện nghiêm quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Đồng thời, có giải pháp chấn chỉnh, khắc phục các phản ánh của người dân, không để xảy ra tình trạng gây phiền hà, đi lại nhiều lần cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính.

3. Đề nghị Bưu điện Thành phố thường xuyên nhắc nhở nhân viên Bưu điện về phong cách, ngôn tác phong khi hướng dẫn người dân thực hiện các thủ

tục hành chính; có giải pháp hoàn thiện đội ngũ nhân viên Bưu điện cấp xã và nhân viên dự phòng để tham gia Đề án đảm bảo chất lượng, số lượng, thực hiện tốt hơn nữa nhiệm vụ hỗ trợ được chuyển giao.

**4.** Giao Văn phòng HĐND&UBND Thành phố có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra và báo cáo tình hình thực hiện về Ủy ban nhân dân Thành phố.

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường thực hiện tốt nội dung Công văn này./.

***Nơi nhận:***

- Như trên ;
- CT, các PCT UBND Thành phố;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Bộ phận TN&TKQ Thành phố;
- Lưu: VT, KSTTHC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Tấn Đạt**