

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ SA ĐÉC**

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

Số: /UBND-HC
V/v thông tin Mô hình
“Tổng đài chăm sóc khách hàng
dịch vụ hành chính công
tỉnh Đồng Tháp”

Sa Đéc, ngày tháng 11 năm 2024

Kính gửi:

- Công an Thành phố;
- Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Thành phố;
- Chi cục Thuế khu vực 2;
- Bưu điện Thành phố;
- Các phòng, ban thuộc UBND Thành phố;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường.

Thực hiện Kế hoạch số 362/KH-UBND ngày 06 tháng 11 năm 2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp về việc triển khai thực hiện Mô hình “Tổng đài chăm sóc khách hàng dịch vụ hành chính công tỉnh Đồng Tháp” (Đính kèm Kế hoạch). Vấn đề này, Ủy ban nhân dân (UBND) Thành phố có ý kiến và chỉ đạo như sau:

1. Thông tin đến các cơ quan, đơn vị nắm, phổ biến đến cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và Nhân dân được biết.

2. Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chỉ đạo bộ phận chuyên môn thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC), đảm bảo đúng quy trình và thời gian quy định. Tuyệt đối không để hồ sơ trễ hạn, quá hạn, tồn đọng kéo dài. Trong việc giao tiếp và ứng xử với người dân phải có thái độ nhã nhặn, lịch sự và luôn lắng nghe ý kiến người dân. Trong giải thích, hướng dẫn phải rõ ràng, cụ thể và đúng theo quy định của pháp luật. Tuyệt đối không được có thái độ hách dịch, nhũng nhiễu, gây khó khăn, phiền hà cho người dân.

Kịp thời nắm bắt thông tin, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp liên quan đến quy định, quy trình giải quyết TTHC, để chủ động tháo gỡ hoặc tham mưu giải quyết kịp thời và đúng theo quy định. Tránh tình trạng giải quyết hồ sơ trễ

hạn dẫn đến các kiến nghị, phản ánh về quy định hành chính, hành vi hành chính xảy ra để người dân, doanh nghiệp phản ánh trên Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp hoặc trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Căn cứ vào tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị, chủ động nghiên cứu, đề xuất UBND Thành phố các mô hình mới, cách làm hay, những giải pháp thiết thực và hiệu quả, nhằm thực hiện đạt các chỉ tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính của Thành phố trong thời gian tới.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm nội dung chỉ đạo tại Công văn này./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT và các P.CT UBND TP;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Lưu: VT + MC, Cường.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Võ Thị Bình