

Số: /SNV-CCHC

Khánh Hòa, ngày tháng 4 năm 2020

V/v hướng dẫn một số nội dung tại Công
văn số 2964/UBND-KSTT ngày
01/4/2020 của UBND tỉnh

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Bưu điện tỉnh Khánh Hòa.

Ngày 01/4/2020, UBND tỉnh đã ban hành Công văn số 2964/UBND-KSTT chỉ đạo triển khai thực hiện các biện pháp cấp bách phòng, chống dịch Covid-19 trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh. Từ ngày 01/4/2020, Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến đã chuyển trạng thái sang cho phép nộp hồ sơ trực tuyến, thực hiện bưu chính công ích đối với 2.045 quy trình thủ tục, trong đó có 760 quy trình thủ tục cho phép thanh toán trực tuyến phí, lệ phí; sẵn sàng phục vụ nhu cầu giao dịch trực tuyến của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với hầu hết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của các cấp hành chính tỉnh Khánh Hòa mà không cần phải trực tiếp đến cơ quan nhà nước.

Qua khảo sát nhanh tại một số cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh, để thống nhất và thuận lợi trong việc tổ chức thực hiện Công văn trên, Sở Nội vụ - cơ quan Trưởng Ban Điều hành Đề án thành lập Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh hướng dẫn cụ thể một số điểm như sau:

1. Đối với các hồ sơ đang trong quá trình xử lý mà trên Phần mềm một cửa chưa đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích và các hồ sơ tiếp nhận mới đến hết ngày 15/4/2020, các sở, ngành, địa phương khẩn trương chỉ đạo công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa liên hệ với khách hàng để kiểm tra, hiệu chỉnh cập nhật thông tin địa chỉ (nếu địa chỉ muốn nhận kết quả qua bưu chính có khác so với thông tin đã khai báo trước đó) và tác nghiệp đăng ký dịch vụ trả kết quả qua bưu chính công ích giúp người dân, tổ chức, doanh nghiệp (kể cả hồ sơ nộp trực tiếp và hồ sơ nộp trực tuyến, nộp qua bưu chính).

Khi có kết quả giải quyết, cán bộ một cửa kiểm tra và bấm Giao trả hồ sơ để Phần mềm một cửa điện tử điều tin qua hệ thống VNPOST, sẵn sàng bàn giao kết quả cho nhân viên bưu điện để chuyển trả cho khách hàng. Trong quá trình liên hệ

xác nhận lại địa chỉ, đề nghị cán bộ một cửa giải thích rõ cho khách hàng là dịch vụ này được miễn cước phí trong thời gian cách ly và nhằm hạn chế tập trung đông người tại cơ quan nhà nước, góp phần giảm nguy cơ lây lan Covid-19.

2. Đề nghị UBND các huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo UBND các xã, phường, thị trấn tổ chức ngay điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến ở cơ sở, bố trí trang thiết bị nối mạng và cán bộ, công chức hiệu nghiệp vụ để hỗ trợ người dân tạo lập, nộp hồ sơ trực tuyến, đăng ký dịch vụ bưu chính công ích, thanh toán trực tuyến. Các điểm này cung cấp, hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến cho người dân có nhu cầu đối với toàn bộ thủ tục hành chính có liên quan đến thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của tất cả các cơ quan hành chính thuộc tỉnh.

Sau khi hồ sơ trực tuyến được Bộ phận một cửa tiếp nhận, cán bộ, công chức cấp xã hỗ trợ người dân xuất in Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả từ tài khoản trực tuyến của khách hàng, đính kèm theo hồ sơ để giao cho bưu chính công ích chuyển nộp cho Bộ phận một cửa, giúp cho việc kiểm tra, đối chiếu và xử lý hồ sơ được thuận lợi.

UBND các huyện, thị xã, thành phố khẩn trương phân phối tờ rơi hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến đến tất cả các đơn vị cấp xã để cung cấp, truyền thông kịp thời cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp và hỗ trợ nghiệp vụ cho cán bộ, công chức; tổ chức tuyên truyền trực quan mạnh tại các điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến nêu trên; chỉ đạo các tổ chức chính trị - xã hội ở cơ sở tích cực tham gia cùng với chính quyền trong việc tuyên truyền, vận động, hỗ trợ Nhân dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên các lĩnh vực; đặc biệt là các địa bàn mà người dân còn thiếu thốn trang thiết bị, gặp khó khăn trong việc tiếp cận Internet.

3. Đối với các hồ sơ nộp trực tuyến, khi đến bước cần tác nghiệp trực tiếp trên hồ sơ giấy (thu hồi, cấp đổi hoặc chỉnh lý, xác nhận,... trên hồ sơ) nhưng khách hàng hoặc bưu chính công ích chưa chuyển đến, đề nghị các cơ quan, đơn vị hướng dẫn công chức, viên chức thụ lý thực hiện tác nghiệp Dừng tính bổ sung hồ sơ, thông báo cho khách hàng bổ sung hồ sơ gốc để hoàn tất việc đăng ký thực hiện thủ tục, và tiếp tục xử lý ngay sau khi nhận được hồ sơ đầy đủ.

Trường hợp có sự chậm trễ trong việc giao, nhận hồ sơ của dịch vụ bưu chính công ích, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương phản ánh ngay với Tổ giúp việc Ban Điều hành hoặc Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh (qua nhóm công tác trực tuyến) để phối hợp kiểm tra, xử lý kịp thời.

4. Đối với các hồ sơ lĩnh vực đất đai, khi nhận được Thông báo nghĩa vụ tài chính từ cơ quan thuế, Bộ phận một cửa sử dụng chức năng Thông báo công dân,

đính kèm file Thông báo nghĩa vụ tài chính để gửi vào tài khoản trực tuyến cho khách hàng, trước khi tác nghiệp dừng tính chờ thực hiện nghĩa vụ tài chính.

5. Các sở, ngành, địa phương vẫn bố trí tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả nhưng cần điều tiết số lượng khách hàng trong không gian Bộ phận một cửa bảo đảm giãn cách, thực hiện đầy đủ các biện pháp phòng, chống dịch theo đúng Chỉ thị số 16/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ, Công điện số 04/CĐ-CTUBND ngày 31/3/2020 của UBND tỉnh.

6. Đề nghị Bưu điện tỉnh Khánh Hòa tập trung đúng mức để bảo đảm chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, bảo đảm kiểm soát chặt chẽ, điều phối nhân lực hợp lý để nhận và chuyển hồ sơ, trả kết quả đúng theo thời hạn được UBND tỉnh chỉ đạo tại Công văn số 2964/UBND-KSTT ngày 01/4/2020; đặc biệt quan tâm đối với các hồ sơ đăng ký dịch vụ bưu chính công ích có địa chỉ ngoài tỉnh Khánh Hòa; chỉ đạo các bưu cục cấp huyện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, chuyển trả kết quả kịp thời đối với các điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến ở cấp xã.

Sau ngày 15/4/2020 hoặc khi có chỉ đạo mới từ cơ quan có thẩm quyền, Sở Nội vụ sẽ hướng dẫn điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp (các tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ được đăng tải tại địa chỉ <https://cchc.khanhhoa.gov.vn/vi/huong-dan-nghiep-vu-cchc>).

Trân trọng./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Như trên;
- UBND tỉnh (b/c);
- Đài PTTH, Báo KH;
- Công TTĐT, CCHC tỉnh;
- T/v BĐH, TGV;
- Trung tâm CNTT&DVHCCTT;
- Công ty PSC;
- Lưu: VT, CCHC, NVM. 01b.

GIÁM ĐỐC

Trần Thu Mai