

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NAM**

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

Số: 1694/UBND-KSTTHC

Quảng Nam, ngày 27 tháng 3 năm 2020

V/v tăng cường tổ chức thực hiện thủ tục hành chính qua các hình thức trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích

Kính gửi:

- Các Sở, Ban, ngành;
- Các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố.

Thực hiện Chỉ thị số 11/CT-TTg ngày 04/3/2020 về các nhiệm vụ, giải pháp cấp bách tháo gỡ khó khăn cho sản xuất kinh doanh, bảo đảm an sinh xã hội ứng phó với dịch Covid-19 và kết luận của Thủ tướng Chính phủ tại Hội nghị công bố dịch vụ công trực tuyến, sơ kết 03 tháng vận hành Cổng Dịch vụ công Quốc gia (Thông báo số 119/TB-VPCP ngày 23/3/2020 của Văn phòng Chính phủ); để góp phần phòng, chống dịch Covid-19 lây lan trên địa bàn tỉnh; đồng thời, vẫn đảm bảo giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp được kịp thời, đúng quy định, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu:

1. Các Sở, Ban, ngành; các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố khẩn trương thực hiện và chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc tăng cường tổ chức các hoạt động tuyên truyền, hướng dẫn thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, các mạng xã hội, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương... để vận động, khuyến khích người dân, doanh nghiệp lựa chọn nộp hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh hoặc nộp, nhận trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích; hạn chế việc đi lại, tập trung đông người tại các nơi tiếp nhận, giải quyết hồ sơ.

2. Trung tâm Hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan rà soát, công khai đầy đủ danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích tại nơi tiếp nhận hồ sơ để tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp tiếp cận và sử dụng dịch vụ; bố trí nhân sự trực để kịp thời cung cấp thông tin, hướng dẫn và trả lời thắc mắc, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp thông qua hộp thư điện tử (email), tin nhắn, điện thoại, đường dây nóng... hoặc thực hiện mô hình tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến; tiếp tục tăng cường đôn đốc, theo dõi, kiểm

tra việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của các đơn vị tại Bộ phận Một cửa đảm bảo theo đúng quy định, hạn chế tối đa tình trạng trễ hạn và phải có Thư xin lỗi khi để xảy ra trễ hạn; có giải pháp phù hợp hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ hoặc chủ động cập nhật tình trạng giải quyết hồ sơ cho người dân, doanh nghiệp.

3. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các ngành, địa phương:

- Xây dựng các clip hướng dẫn việc nộp hồ sơ trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp và tài liệu hướng dẫn cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp đối với danh mục dịch vụ công được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia theo Quyết định số 411/QĐ-TTg ngày 24/3/2020 của Thủ tướng Chính phủ; các thủ tục hành chính được nộp qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh và các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã có tần suất giao dịch lớn (được phép nộp, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích) để đăng tải công khai tại Cổng Dịch vụ công, Cổng Thông tin điện tử tỉnh, Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương và phát thường xuyên tại Trung tâm Hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã.

- Tổ chức tập huấn các nội dung liên quan cho cán bộ, công chức và nhân viên Bưu điện làm việc tại Trung tâm Hành chính công tỉnh để có thể theo dõi, kiểm soát hồ sơ, tiếp nhận, phối hợp, giải quyết, trả kết quả, thanh toán phí, lệ phí trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp nhanh chóng, kịp thời.

- Đảm bảo sự ổn định, thông suốt đối với các hệ thống phần mềm liên quan và các giải pháp thanh toán trực tuyến; từng bước phát triển hạ tầng thông tin phục vụ ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân, doanh nghiệp.

- Chỉ đạo Bưu điện tỉnh tăng cường tuyên truyền, vận động người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ bưu chính công ích khi có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính (có thể nộp hồ sơ tại các điểm Bưu điện gần nhất và đăng ký nhận kết quả do Bưu điện chuyển phát tới tận nhà); nghiên cứu giảm giá cước phí dịch vụ chuyển phát hồ sơ thủ tục hành chính trong thời gian xảy ra dịch Covid-19 để đẩy mạnh việc sử dụng dịch vụ.

- Rà soát, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh.

- Xây dựng dự toán kinh phí thực hiện các nhiệm vụ, tổng hợp chung vào kinh phí tuyên truyền cải cách hành chính năm 2020, gửi Sở Tài chính thẩm định, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương khẩn trương tổ chức thực hiện và tổng hợp, báo cáo kết quả về Ủy ban nhân dân tỉnh **trước ngày 10/4/2020** để kịp thời theo dõi, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
 - Bộ TT&TT;
 - Thường trực Tỉnh ủy;
 - Thường trực HĐND tỉnh;
 - Cục KSTTHC-VPCP;
 - Vụ CCHC-Bộ Nội vụ;
 - Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh;
 - Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
 - Bưu điện tỉnh;
 - Bộ phận Một cửa các huyện, TX, TP;
 - CPVP;
 - Lưu: VT, KGVX, TH, HCTC, KSTTHC(3)
- (K.Phương)*

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trần Văn Tân