

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH KHÁNH HÒA**

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

Số: 6176/UBND-KSTT

Khánh Hòa, ngày 09 tháng 7 năm 2021

V/v thực hiện các biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp, phục vụ tốt nhất người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong thời gian phòng, chống dịch bệnh Covid-19

Kính gửi:

- Các sở, ngành thuộc UBND tỉnh;
- Các cơ quan ngành dọc trên địa bàn tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn.

Triển khai Thông báo kết luận số 268/TB-UBND ngày 03/7/2021 của UBND tỉnh tại cuộc họp Ban Chỉ đạo phòng, chống dịch bệnh ở người tỉnh Khánh Hòa;

Xét đề nghị của Sở Nội vụ - cơ quan thường trực Ban Chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh tại Văn bản số 1579/SNV-CCHC ngày 05/7/2021 về việc đề xuất chỉ đạo thực hiện một số biện pháp phòng, chống dịch bệnh Covid-19; Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện một số nội dung sau:

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục tích cực đẩy mạnh truyền thông, khuyến khích và hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến qua Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh hoặc Cổng Dịch vụ công Quốc gia, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để hạn chế việc đi lại, tiếp xúc trực tiếp góp phần phòng chống dịch Covid-19.

Bố trí công chức đầu mối hỗ trợ tiếp cận thủ tục hành chính, dịch vụ công cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp; thường xuyên theo dõi, hỗ trợ kịp thời cho khách hàng. Thông báo rộng rãi và công khai thông tin đầu mối hỗ trợ tiếp cận thủ tục hành chính, dịch vụ công tại Bộ phận Một cửa và trên Cổng, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương; ưu tiên các hình thức hỗ trợ trực tuyến, điện tử.

Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp; không để đình trệ công việc, nhất là các công việc có thời hạn, thời hiệu theo quy định của pháp luật. Nghiêm cấm các hành vi lợi dụng tình hình dịch để gây khó khăn hoặc không thực hiện việc tiếp



nhận, giải quyết và trả hồ sơ của tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp theo quy định.

2. Tại Bộ phận Một cửa các cấp, căn cứ vào tình hình thực tiễn của cơ quan, đơn vị, địa phương bố trí nhân sự hợp lý và các điều kiện cần thiết cho việc phòng, chống lây nhiễm để phục vụ hiệu quả, thuận lợi đối với các trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp; thực hiện nghiêm túc các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19 theo chỉ đạo của UBND tỉnh và các cấp có thẩm quyền.

Các cơ quan, đơn vị trang bị cho công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa tấm kính chống giọt bắn; bố trí người hướng dẫn, kiểm soát số lượng người đến làm việc tại Bộ phận Một cửa trong cùng một thời điểm (đảm bảo số lượng theo chỉ đạo, khuyến nghị của cơ quan có thẩm quyền), bố trí thêm khu vực ngồi chờ, giữ khoảng cách an toàn; hướng dẫn, gợi ý cho khách hàng thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến trong lúc chờ đến lượt.

Quản triệt cán bộ tiếp nhận thường xuyên theo dõi, rút ngắn thời gian tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, giảm thời gian chờ đợi của khách hàng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến, sự hài lòng của tổ chức, công dân.

3. UBND các huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo UBND các xã, phường, thị trấn tiếp tục duy trì điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến ở cơ sở, bố trí trang thiết bị nổi 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 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.

4. Sở Thông tin và Truyền thông tiếp tục theo dõi, hướng dẫn các cơ quan báo chí truyền thông trên địa bàn tích cực tuyên truyền để các tổ chức, cá nhân liên quan tham gia thực hiện. Chỉ đạo Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh tiếp tục bố trí lực lượng Tổ giúp việc ứng trực và sẵn sàng hỗ trợ liên tục, kịp thời cho các sở, ngành, địa phương, tổ chức, cá nhân.

Triển khai, hướng dẫn giải pháp kỹ thuật cho các cơ quan, đơn vị phục vụ làm việc, họp, hội nghị trực tuyến trong giai đoạn hiện nay trong khi chờ đầu tư mở rộng hệ thống hội nghị trực tuyến trên phạm vi toàn tỉnh.

5. Đài Phát thanh và Truyền hình, Báo Khánh Hòa, các trang thông tin điện tử thuộc tỉnh, các trang fanpage của các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh, toàn bộ cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh Khánh Hòa tiếp tục tích cực tham gia tuyên truyền, hướng dẫn và hỗ trợ để người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh nắm đầy đủ thông tin, thực hiện thuận lợi, thông suốt.

6. Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, các cơ quan, đơn vị liên quan kiểm tra, theo dõi và chủ động làm việc với các cơ quan liên quan giải quyết khó khăn, vướng mắc (nếu có).