

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐỒNG NAI**

Số: 5992/UBND-HCC

V/v triển khai các giải pháp tiếp nhận
hồ sơ và trả kết quả trong thời điểm
dịch Covid-19 diễn biến phức tạp

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

Đồng Nai, ngày 01 tháng 6 năm 2021



Kính gửi:

- Văn phòng UBND tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- Các cơ quan ngành dọc trên địa bàn tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Bưu điện tỉnh;
- Tổng đài 1022.

Ngày 07/5/2021, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 4812/KH-UBND về việc tổ chức thực hiện các giải pháp phòng, chống dịch bệnh Covid-19 tại Trung tâm Hành chính công tỉnh và Bộ phận một cửa các cấp.

Ngày 30/5/2021, UBND tỉnh có Văn bản số 5881/UBND-KGVX về tiếp tục tạm dừng một số hoạt động để tăng cường công tác phòng, chống dịch Covid-19.

Sau khi xem xét đề xuất của Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến như sau:

1. Yêu cầu Trung tâm Hành chính công và Chủ tịch UBND cấp huyện:

- Tạm ngưng tiếp nhận, trả hồ sơ trực tiếp đối với người dân, doanh nghiệp cư trú tại các tỉnh đang thực hiện giãn cách xã hội theo Chỉ thị số 15/CT-TTg ngày 27/3/2020 và Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 31/3/2020 của Thủ tướng Chính phủ tại Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa các cấp. Trường hợp cấp thiết người dân, doanh nghiệp liên hệ **Tổng Đài dịch vụ công tỉnh Đồng Nai 0251.1022** để được hỗ trợ hướng dẫn.

- Chỉ đạo nhân sự làm việc tại Trung tâm Hành chính công; Bộ phận một cửa cấp huyện, xã **tiếp nhận trực tiếp đối với thủ tục hành chính cấp bách**, có thời hạn mà người dân phải thực hiện ngay mà **không thể nộp hồ sơ trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích** (các TTHC như: khai tử, hồ sơ giao dịch bảo đảm...).

- Đối với các thủ tục hành chính đã thực hiện được dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 thì thực hiện nộp qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích. Đối với các thủ tục hành chính chưa triển khai dịch vụ công trực tuyến, đề nghị các đơn vị hướng dẫn triển khai tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích, không thực hiện tiếp

nhận trực tiếp (trừ các trường hợp đặc biệt do Chánh Văn phòng UBND tỉnh và Thủ trưởng các đơn vị, địa phương quyết định).

- Căn cứ tình hình thực tế để bố trí hợp lý công chức tại Trung tâm Hành chính công tỉnh, Bộ phận một cửa để tiếp nhận các hồ sơ cấp bách, hồ sơ **trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích đảm bảo việc tiếp nhận giải quyết TTHC theo quy định (không được từ chối tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC)**; đồng thời đảm bảo các quy định về vệ sinh, an toàn sức khỏe, phòng chống dịch bệnh Covid-19 trong trường hợp tiếp nhận hồ sơ trực tiếp.

2. Đối với các đơn vị có lượng hồ sơ tiếp nhận trực tiếp ít, việc triển khai hồ sơ trực tuyến đạt tỷ lệ trên 50%, bao gồm: Công an tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Y tế (lĩnh vực Vệ sinh an toàn thực phẩm), Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Công thương, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Điện lực Đồng Nai cho phép rút nhân sự tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Trung tâm Hành chính công tỉnh về làm việc tại cơ quan trong thời gian từ ngày 01/6/2021 đến khi có thông báo mới.

Yêu cầu các đơn vị nêu trên tiếp tục thực hiện việc tuyên truyền hình thức nộp hồ sơ trực tuyến trên Trang thông tin điện tử của đơn vị; đồng thời, tổ chức in ấn, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Hành chính công) để phát tờ rơi thông báo, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến hoặc liên hệ Tổng đài 1022 để được hướng dẫn. Lưu ý đối với các thủ tục hành chính (TTHC) đã có kết quả, chủ động rà soát, liên hệ với người dân, doanh nghiệp trả kết quả qua hộp thư điện tử (Email) hoặc dịch vụ bưu chính công ích (BCCI).

3. Các đơn vị còn lại tại Trung tâm Hành chính công đẩy mạnh công tác truyền thông, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp lựa chọn hình thức dịch vụ BCCI trong tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (đối với các thủ tục hành chính chưa thực hiện được dịch vụ công trực tuyến). Lưu ý các đơn vị: Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tư pháp, Sở Giáo dục và Đào tạo, Bảo hiểm xã hội có số lượng người dân, doanh nghiệp đến liên hệ bình quân 90 người/ngày/đơn vị, yêu cầu các đơn vị phối hợp Văn phòng UBND tỉnh triển khai ngay các giải pháp thực hiện hồ sơ trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích nhằm đảm bảo thực hiện tốt công tác phòng, chống dịch Covid-19 tại Trung tâm Hành chính công tỉnh theo đúng chỉ đạo, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh trước ngày 03/6/2021.

4. UBND cấp huyện xây dựng kế hoạch triển khai các giải pháp phòng, chống dịch bệnh Covid-19 trong tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận một cửa đảm bảo đạt hiệu quả theo chỉ đạo của UBND tỉnh tại Kế hoạch số 4812/KH-UBND ngày 07/5/2021; Phối hợp Tổng đài 1022 triển khai thực hiện hỗ trợ người dân, doanh nghiệp đăng ký đặt lịch hẹn giờ làm việc qua Tổng đài 1022 nhằm hạn chế tập trung đông người tại Bộ phận một cửa theo chỉ đạo của UBND tỉnh tại Văn bản số 5881/UBND-KGVX ngày 30/5/2021 theo tình hình thực tế tại địa phương.

5. Giao trách nhiệm Đài Phát thanh - Truyền hình Đồng Nai, Báo Đồng Nai Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch kịp thời đưa tin trên các thông tin đại chúng, chỉ đạo Cổng thông tin điện tử tỉnh; Tổng đài 1022 tỉnh; Cổng Hành chính công tỉnh qua kênh Zalo thực hiện tuyên truyền, khuyến nghị người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ BCCI thực hiện các TTHC trong tình hình dịch bệnh Covid-19 đang diễn biến phức tạp.

6. Giao Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ phối hợp với các Sở, ban ngành; UBND cấp huyện tăng cường theo dõi tình hình tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài 1022 để kịp thời hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

7. Tổng đài 1022 phối hợp với các Sở, ban ngành, Bưu điện thực hiện thông tin, truyền thông, hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp thực hiện hình thức nộp hồ sơ trực tuyến (đối với các hồ sơ đã triển khai dịch vụ công trực tuyến) hoặc qua hình thức dịch vụ bưu chính công ích (đối với các thủ tục hành chính còn lại). Đồng thời, phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Hành chính công, Bộ phận một cửa các cấp thực hiện hỗ trợ người dân, doanh nghiệp đăng ký đặt lịch hẹn giờ làm việc qua Tổng đài 1022 để hạn chế tập trung đông người tại Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa các cấp nhằm thực hiện hiệu quả các biện pháp phòng, chống Covid-19.

8. Giao trách nhiệm Bưu điện tỉnh tiếp tục thực hiện tốt việc tiếp nhận - trả kết quả các TTHC theo Quyết định số 45/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ. Lưu ý: các thông tin ghi trên phong bì phải hướng dẫn các cá nhân, tổ chức ghi đầy đủ người gửi, nơi nhận (địa chỉ rõ ràng đến bộ phận giải quyết, số điện thoại...), về nội dung hồ sơ trong phong bì phải đảm bảo thành phần hồ sơ theo quy định nếu Bưu điện có kiểm tra hồ sơ thì có biên bản xác nhận với cá nhân giao hồ sơ (tránh việc khiếu kiện của các cá nhân là hồ sơ đã nộp đầy đủ, nhưng khi các sở kiểm tra thì yêu cầu bổ sung).

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc thực hiện, có khó khăn, vướng mắc, báo cáo về UBND tỉnh để chỉ đạo xử lý kịp thời./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (b/c);
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Chánh VPUBND tỉnh;
- Đài PTTH Đồng Nai, Báo Đồng Nai;
- Lưu: VT, HCC, KGVX, Cổng TTĐT.



CHỦ TỊCH

Cao Tiến Dũng