

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HƯNG YÊN**

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

Số: 384/UBND-VP

TP. Hưng Yên, ngày 10 tháng 3 năm 2023

Thực hiện triển khai Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC

Kính gửi:

- Các phòng, ban, đơn vị thành phố;
- UBND các phường, xã.

Căn cứ kết quả công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ <https://quantri.dichvucong.gov.vn/>; Căn cứ kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công tháng 02/2023 của tỉnh tại Công văn số 68/V PUB-PVHCC&KSTT ngày 08/3/2023 của Văn phòng UBND tỉnh về việc công bố kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tháng 02/2023; UBND thành phố yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị thành phố và Chủ tịch UBND các phường, xã thực hiện tốt những nội dung như sau:

1. Quán triệt cán bộ tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC thường xuyên đăng nhập Cổng Dịch vụ công Quốc gia để nắm bắt số liệu của cơ quan, đơn vị mình.
2. Chỉ đạo thực hiện nghiêm túc việc nhập liệu, tiến độ xử lý và cập nhật hồ sơ trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh và Cổng Dịch vụ công Quốc gia.
3. Chỉ đạo cán bộ tiếp nhận hồ sơ TTHC thực hiện hướng dẫn người dân mở tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến (theo hướng dẫn bằng giấy hoặc cán bộ hướng dẫn); Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến, hạn chế tới mức thấp nhất để xảy ra tình trạng giải quyết hồ sơ chậm, muộn; hồ sơ trực tuyến đều được tiếp nhận, cập nhật và xử lý theo quy trình đảm bảo đúng thời gian quy định và không quá 8 giờ làm việc từ khi có phát sinh trên hệ thống, tránh để hồ sơ trễ hẹn trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh và Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

Nếu để xảy ra tình trạng hồ sơ, thủ tục hành chính trễ hạn, đơn vị phải kịp thời xin lỗi người dân, tổ chức bằng văn bản (Phiếu xin lỗi người dân theo quy định tại Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ), kịp thời trả lời bằng văn bản nêu rõ lý do và bàn giao cùng với kết quả giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để chuyển tới công dân, tổ chức.