VĂN PHÒNG HĐND VÀ UBND
HUYỆN A LƯỚI
TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG

Số: 10 /TTHCC-HCTH
V/v thực hiện nghiêm túc thời gian làm việc và quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm

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

A Lưới, ngày 17 tháng 8 năm 2023

Kính gửi:
- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả;
- Bộ phận Hành chính – Tổng hợp.

Thực hiện Thông báo số 291/TB-UBND ngày 03/8/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc thông báo kết luận phiên họp Ủy ban nhân dân tỉnh thường kỳ tháng 7/2023; Công văn số 1158/UBND-HCC ngày 17/8/2023 của Ủy ban nhân dân huyện về việc triển khai thực hiện Thông báo kết luận phiên họp thường kỳ tháng 7/2023 của UBND tỉnh liên quan nội dung Thanh tra công vụ công tác giải quyết thủ tục hành chính; Giám đốc Trung tâm Hành chính công yêu cầu các Bộ phận tại Trung tâm nghiêm túc thực hiện một số nội dung sau:

1. Về thời gian làm việc

- Yêu cầu toàn thể cán bộ, công chức và viên chức thực hiện nghiêm túc quy định về thời gian làm việc tại Trung tâm, cụ thể như sau:

+ Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 đến 11 giờ 30.

+ Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 đến 17 giờ 00.

+ Thời gian tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân được thực hiện sau 30 phút và kết thúc trước 30 phút so với các mốc thời gian trên. Thời gian còn lại, cán bộ thực hiện các nhiệm vụ như tiếp nhận hồ sơ trực tuyến và rà soát, sắp xếp hồ sơ tài liệu.

- Bộ phận chuyên trách có nhiệm vụ theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả trong quá trình triển khai thực hiện, để báo cáo lãnh đạo Trung tâm.

2. Về quy định tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

2.1. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả:

- Đề nghị cán bộ, công chức và viên chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thực hiện đúng Quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành kèm theo Quyết định số 31/2019/QĐ-UBND ngày 03/6/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế *(văn bản được gửi kèm).*

Trong đó lưu ý một số nội dung sau:

- Việc hướng dẫn cho tổ chức, công dân **yêu cầu thực hiện bằng phiếu**

hướng dẫn *(giải thích cụ thể bằng lời, kèm văn bản hướng dẫn);* **nghiêm cấm việc chỉ hướng dẫn bằng miệng.**

- Việc trả hồ sơ và hướng dẫn bổ sung phải căn cứ văn bản của cơ quan chuyên môn và Thông báo trả hồ sơ của Trung tâm.

- Việc từ chối tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân phải đảm bảo căn cứ pháp lý và báo cáo trực tiếp để xin ý kiến của lãnh đạo Trung tâm.

2.2. Bộ phận chuyên trách:

- Theo dõi, giám sát quá trình tiếp nhận và trả kết quả để đôn đốc, nhắc nhở và báo cáo lãnh đạo Trung tâm xử lý kịp thời các trường hợp vi phạm quy định.

- Hàng tuần, tổng hợp, báo cáo tiến độ giải quyết hồ sơ của các cơ quan chuyên môn, nhất là hồ sơ trễ hạn và gần đến hạn; tình hình tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của các lĩnh vực và các trường hợp trả bổ sung hồ sơ.

3. Về thái độ giao tiếp, ứng xử

Đề nghị toàn thể cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm thực hiện nghiêm túc Văn hóa công vụ theo quy định tại Quyết định số 1847/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ và Quyết định số 593/QĐ-UBND ngày 11/3/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ *(văn bản được gửi kèm)*, cụ thể:

"Trong giao tiếp với người dân, cán bộ, công chức, viên chức phải tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình xử lý công việc và giải thích cặn kẽ những thắc mắc của người dân. Thực hiện "4 xin, 4 luôn": Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ".

Trung tâm Hành chính công đề nghị cán bộ, công chức, viên chức tại các Bộ phận nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- CT, PCT UBND huyện (b/c);
- Chánh VP HĐND và UBND huyện (b/c);
- Các phòng, ban chuyên môn (phối hợp);
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Lê Hoàng Vũ Hải Quang