

THÔNG BÁO

Về việc chấn chỉnh và hướng dẫn một số biện pháp khắc phục tình trạng xử lý hồ sơ thủ tục hành chính sai quy trình trên phần mềm Một cửa điện tử

Qua theo dõi, ghi nhận thời gian vẫn còn tình trạng một số công chức được giao xử lý hồ sơ TTHC theo quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh (phần mềm Một cửa điện tử¹) thực hiện chưa đúng quy trình theo quy định, cụ thể là: Thao tác sai bước xử lý; lựa chọn và chuyển cán bộ xử lý bước tiếp theo không đúng với quy trình chuẩn; không đính kèm hoặc không ghi chú kết quả giải quyết TTHC... Từ đó dẫn đến việc xử lý một số hồ sơ bị sai so với quy trình điện tử trên phần mềm Một cửa điện tử và quy trình nội bộ² đã được phê duyệt.

Để khắc phục tình trạng nêu trên, bảo đảm việc xử lý, giải quyết các TTHC của Sở được đồng bộ, đúng quy trình theo quy định, đề nghị các phòng được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ TTHC của Sở thực hiện một số nội dung sau:

1. Chủ động rà soát các TTHC có sự khác nhau giữa quy trình nội bộ, quy trình ISO hiện hành so với quy trình điện tử đang thực hiện trên phần mềm Một cửa điện tử; lập danh sách các TTHC bị lỗi, sai quy trình thực hiện, gửi cho Văn phòng Sở tổng hợp để gửi yêu cầu cho cơ quan, đơn vị có liên quan chỉnh sửa, cập nhật (nếu có).

2. Công chức được giao xử lý, giải quyết hồ sơ TTHC: Thực hiện đúng trình tự các bước theo quy trình điện tử; lựa chọn đúng công chức xử lý theo phân công để bảo đảm việc chuyển hồ sơ đúng ở bước tiếp theo; đính kèm kết quả giải quyết đã được ký số hoặc ghi chú thông tin kết quả giải quyết từng TTHC được giao xử lý (trường hợp do Văn thư Sở gắn kết quả).

3. Công chức được giao tiếp nhận và trả kết quả (công chức một cửa) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh: Kiểm tra hồ sơ bảo đảm đầy đủ, đúng thành phần theo quy định theo Danh mục công bố TTHC³ và các văn bản pháp

¹ Địa chỉ truy cập: <https://motcua.kien Giang.gov.vn/>

² Quyết định số 1291/QĐ-UBND ngày 19/5/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công bố Danh mục và Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của Sở Xây dựng/UBND cấp huyện áp dụng trên địa bàn tỉnh Kiên Giang; Quyết định số 2730/QĐ-UBND ngày 03/11/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công bố Danh mục và Quy trình nội bộ mới ban hành; sửa đổi, bổ sung; bãi bỏ lĩnh vực Giám định tư pháp, lĩnh vực Nhà ở, lĩnh vực Thí nghiệm chuyên ngành xây dựng thuộc thẩm quyền tiếp nhận vào giải quyết của Sở Xây dựng áp dụng trên địa bàn tỉnh Kiên Giang.

³ Quyết định số 1110/QĐ-UBND ngày 27/4/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính chuẩn hóa thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng/UBND cấp huyện áp dụng trên địa bàn tỉnh

luật có liên quan trước khi tiếp nhận, đăng ký vào phần mềm Một cửa điện tử; thực hiện số hóa thành phần hồ sơ đầu vào theo quy định; tuyên truyền, vận động người dân tích cực sử dụng dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích khi thực hiện các TTHC của Sở; kiểm tra, nhắc nhở việc gắn kết quả giải quyết TTHC đã ký số hoặc gắn kết quả đã ký số đầy đủ trên phần mềm Một cửa điện tử (trường hợp thủ tục bị thiếu bước xử lý của Văn thư Sở).

4. Văn thư Sở: Thực hiện ký số và phát hành kết quả giải quyết TTHC; gắn kết quả đã được ký số vào TTHC trước khi chuyển cho công chức một cửa trên phần mềm Một cửa điện tử.

5. Văn phòng Sở tổng hợp các khó khăn, vướng mắc của các phòng, công chức khi xử lý, giải quyết các TTHC của Sở; phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, cập nhật cập các quy trình điện tử của Sở trên phần mềm Một cửa điện tử bảo đảm đúng quy trình nội bộ đã được UBND tỉnh phê duyệt; hướng dẫn các phòng, công chức thực hiện các bước xử lý hồ sơ TTHC bảo đảm đúng theo quy trình điện tử trên phần mềm Một cửa điện tử.

6. Kèm theo Thông báo này Phụ lục hướng dẫn một số biện pháp khắc phục tình trạng xử lý hồ sơ thủ tục hành chính sai quy trình trên phần mềm Một cửa điện tử.

Nhận được Thông báo này, đề nghị các phòng có liên quan nghiêm túc triển khai, thực hiện. Trưởng các phòng được giao thực hiện các TTHC chịu trách nhiệm trước Ban Giám đốc Sở trường hợp còn để xảy ra tình trạng thao tác sai bước xử lý hồ sơ TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử trong thời gian tới./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc Sở;
- Các phòng: QLXD, QH-KT, QLN&TTBĐS (để th/hiện);
- Văn phòng Sở (để ph/hợp);
- Các phòng thuộc Sở (để biết);
- Lưu: VT, ntnam.

**TL. GIÁM ĐỐC
CHÁNH VĂN PHÒNG**

Lưu Hoàng Tín