

KẾ HOẠCH

Thực hiện hoạt động tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ hành chính trong trạng thái bình thường mới, điều kiện mới

Thực hiện Công văn số 4988/UBND-VX ngày 01/10/2021 của UBND tỉnh Bình Dương về việc thực hiện các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19 trong trạng thái bình thường mới, UBND thành phố ban hành Kế hoạch thực hiện hoạt động tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ tại thành phố Thuận An (sau đây gọi là Bộ phận một cửa) trong trạng thái bình thường mới, điều kiện mới cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Tiếp tục tổ chức, thực hiện công tác giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), mở cửa trở lại hoạt động tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ nhằm thực hiện đầy đủ các hình thức giao dịch hành chính sau thời gian tạm ngưng giao dịch trực tiếp.

Đổi mới phương thức tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ hành chính trong trạng thái bình thường mới, điều kiện mới, đảm bảo yêu cầu phòng, chống dịch bệnh Covid-19, tạo thuận lợi, an toàn cho người dân, cán bộ, công chức trong giao dịch hành chính. Triển khai hoạt động theo Đề án tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố Thuận An được UBND tỉnh Bình Dương phê duyệt tại Quyết định số 4033/QĐ-UBND ngày 30/12/2019.

2. Yêu cầu

Công tác tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ hành chính phải được thực hiện hiệu quả, phục vụ nhu cầu của tổ chức, cá nhân. Đảm bảo nội dung, tinh thần chỉ đạo tại Chỉ thị số 12-CT/TU ngày 14/9/2021 của Tỉnh ủy Bình Dương về phòng, chống dịch Covid-19 và nới lỏng giãn cách xã hội trên địa bàn tỉnh Bình Dương sau ngày 15/9/2021 và Công văn số 4988/UBND-VX ngày 01/10/2021 của UBND tỉnh Bình Dương về việc thực hiện các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19 trong trạng thái bình thường mới.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Áp dụng biện pháp phòng, chống dịch bệnh Covid-19

1.1. Áp dụng đối với cá nhân, công chức, viên chức

- Điều kiện người dân đến thực hiện thủ tục hành chính, công chức, nhân viên thực hiện hoạt động công vụ phải: là người đã tiêm 2 mũi vắc-xin phòng Covid-19 hoặc đã tiêm 1 mũi vắc-xin phòng Covid-19 đủ 14 ngày kể từ ngày tiêm; người đã điều trị Covid-19 xuất viện và hoàn thành thời gian theo dõi sức khỏe tại nhà 14 ngày; thực hiện xét nghiệm nhanh Covid-19 hàng tuần có kết quả âm tính (đối với công chức, nhân viên thực hiện hoạt động công vụ). Nếu hồ sơ phải xác minh trực tiếp thì địa điểm xác minh không phải là vùng phong tỏa, vùng nguy cơ cao.

- Người dân khi đến giao dịch tại Bộ phận một cửa cần thực hiện:

+ Đặt lịch hẹn trước: Người giao dịch phải đăng ký hẹn ngày, giờ giao dịch với Bộ phận một cửa **trước 01 ngày khi đến giao dịch trực tiếp** qua hệ thống Kênh kết nối Zalo để đăng ký lịch hẹn và nhận thông báo thời gian để tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính qua các số điện thoại như sau:

STT	Số điện thoại	Lĩnh vực
1	0945.194.220 0949.194.220 0948.419.220	Lĩnh vực đất đai
2	0946.197.220	Lĩnh vực đăng ký kinh doanh

+ Thực hiện khai báo y tế (quét mã QR) và xuất trình tin nhắn hẹn giờ giao dịch của Bộ phận một cửa (tin nhắn Zalo), giấy tờ chứng minh (căn cước công dân hoặc chứng minh nhân dân), giấy chứng nhận tiêm vắc-xin ngừa Covid-19 (hoặc thông tin trên sổ sức khỏe điện tử),... cho Bảo vệ cơ quan kiểm tra trước khi thực hiện TTHC trực tiếp tại Bộ phận một cửa;

+ Tuân thủ nghiêm các biện pháp theo Thông điệp 5K của Bộ Y tế, bắt buộc đeo khẩu trang và giữ khoảng cách tối thiểu 2m giữa người với người; Thực hiện theo sự hướng dẫn của nhân viên Bộ phận một cửa và Bảo vệ tại trụ sở.

1.2. Áp dụng đối với cơ quan hành chính trong quá trình giải quyết TTHC

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao và tình hình thực tế, các phòng, ban xây dựng phương án phòng, chống, ứng phó tình hình dịch bệnh Covid-19 trong hoạt động tại cơ quan, đơn vị và ứng phó, xử lý khi có trường hợp nghi nhiễm, nhiễm Covid-19 đảm bảo phù hợp với nội dung hướng dẫn các phương án phòng chống dịch Covid-19 tại cơ quan, đơn vị được ban hành kèm theo Văn bản số 6666/BYT-MT ngày 16/8/2021 của Bộ Y tế, các quy định phòng, chống dịch của chính quyền địa phương và đảm bảo nhiệm vụ được giao.

- Thủ trưởng cơ quan chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thực hiện tự xét nghiệm Covid-19 theo hướng dẫn của ngành y tế và thành lập Tổ an toàn Covid-19 tại cơ quan, đơn vị.

2. Hình thức và điều kiện thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

2.1. Trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Bộ phận một cửa)

- Thủ tục áp dụng: tất cả các thủ tục hành chính (mức độ 1, 2, 3, 4), trong đó ưu tiên các thủ tục hành chính mức độ 1, mức độ 2 (đăng ký thể chấp, xóa thể chấp, trả kết quả cấp GCN QSDĐ, đăng ký kinh doanh, cấp giấy phép xây dựng, sao y, chứng thực chữ ký,...).

- Điều kiện thực hiện: Hình thức giao dịch trực tiếp chỉ áp dụng đối với các trường hợp thỏa mãn điều kiện tại mục 1.1.

- Hình thức thực hiện: Người giao dịch phải thực hiện:

+ Đặt lịch hẹn trước: Người giao dịch phải đăng ký hẹn ngày, giờ giao dịch với Bộ phận một cửa trước ngày giao dịch ít nhất 01 ngày, khi đến giao dịch trực tiếp (*trừ lĩnh vực giao dịch bảo đảm*); **Thực hiện kênh kết nối qua Zalo để đăng**

ký lịch hẹn và nhận thông báo thời gian để tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính qua các số điện thoại chỉ sử dụng Zalo như sau:

STT	Số điện thoại	Lĩnh vực
1	0945.194.220 0949.194.220 0948.419.220	Lĩnh vực đất đai
2	0946.197.220	Lĩnh vực đăng ký kinh doanh

+ Khi giao dịch trực tiếp: Người giao dịch phải tuân thủ điều kiện tại mục 1.1.

2.2. Trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Bình Dương

- Thủ tục áp dụng: đối với các thủ tục hành chính mức độ 3, mức độ 4.

- Điều kiện thực hiện: không.

- Hình thức thực hiện: Người dân truy cập địa chỉ: <https://dichvucong.binhduong.gov.vn/Bo-thu-tuc-hanh-chinh>, tại mục “Cấp Huyện/Thị xã” chọn “UBND Thành phố Thuận An”, chọn mức độ, lĩnh vực, thủ tục cần thực hiện, tải mẫu đơn, tờ khai; chuẩn bị thành phần, số lượng hồ sơ theo quy định. Nộp hồ sơ qua trang dịch vụ công trực tuyến như sau: Tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến đối với dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4 tại <https://dichvucong.binhduong.gov.vn/Dang-ky-truc-tuyen>.

2.3. Qua dịch vụ bưu chính

- Thủ tục áp dụng: Đối với tất cả thủ tục hành chính (trừ một số thủ tục yêu cầu phải có mặt ký tên, xác nhận trực tiếp).

- Điều kiện thực hiện: Người giao dịch và nhân viên bưu chính tuân thủ điều kiện tại mục 1.1.

- Hình thức thực hiện:

+ Người có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính chuẩn bị thành phần, số lượng hồ sơ đầy đủ theo quy định, thực hiện nộp hồ sơ và nhận kết quả tại các bưu cục hoặc tại nhà, tại địa chỉ theo yêu cầu do đơn vị bưu chính cung cấp dịch vụ thỏa thuận với người dân lựa chọn, mức giá dịch vụ theo quy định và phải niêm yết, công khai.

Bì thư cần ghi rõ thông tin: “Tên người nộp hồ sơ, địa chỉ, số điện thoại liên hệ”; “Tên người nhận hồ sơ, số điện thoại”.

Nơi nhận: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố Thuận An, đường Phan Đình Phùng, khu phố Chợ, phường Lái Thiêu, thành phố Thuận An tỉnh Bình Dương.

+ Công ty cung cấp dịch vụ bưu chính công ích: có trách nhiệm tiếp nhận, quản lý, theo dõi và nộp hồ sơ nhận được của người dân cho Bộ phận một cửa; nhận kết quả từ Bộ phận một cửa, trả kết quả cho khách hàng, thu phí, lệ phí theo quy định (có Hợp đồng riêng giữa từng ngành với Công ty cung cấp dịch vụ bưu chính công ích). Nhân sự của Công ty cung cấp dịch vụ bưu chính công ích khi giao dịch trực tiếp với Bộ phận một cửa phải thực hiện hình thức như mục 2.1.



2.4. Hỗ trợ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ qua Zalo, email

- Thủ tục áp dụng: đối với các thủ tục hành chính mức độ 1, mức độ 2 và một số thủ tục mức độ 3, mức độ 4 khi Cổng dịch vụ công không truy cập được.

- Hình thức thực hiện: Người giao dịch phải gọi, kết bạn Zalo qua số điện thoại, gửi hồ sơ qua Zalo, email của nhân sự Bộ phận một cửa (được công khai tại Bộ phận một cửa và Cổng thông tin điện tử thành phố). Thực hiện theo hướng dẫn của nhân viên Bộ phận một cửa.

3. Hoạt động luân chuyển, tác nghiệp, tham mưu, giải quyết hồ sơ

- Quy trình luân chuyển, tác nghiệp, tham mưu, giải quyết hồ sơ được thực hiện theo quy định của Văn bản quy phạm pháp luật, Quyết định công bố thủ tục hành chính và quy trình áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 liên quan lĩnh vực tham mưu giải quyết.

- Đối với hồ sơ nộp trực tuyến, qua Zalo, email thuộc loại hồ sơ phải xác minh thực tế (xây dựng, chuyển mục đích,...): Sau khi Bộ phận một cửa xem xét hồ sơ đúng thành phần, số lượng hồ sơ theo quy định, tiến hành cập nhật dữ liệu lên phần mềm một cửa trả phiếu hẹn cho người dân (qua Dịch vụ công, Zalo, email), trong đó yêu cầu người dân phải chuẩn bị bộ hồ sơ gốc tại nhà để công chức, nhân viên cơ quan chuyên môn đi xác minh có trách nhiệm đối chiếu bản sao chụp và bản gốc mang về cơ quan, không yêu cầu người dân mang hồ sơ nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính.

- Công chức, nhân viên thực hiện hoạt động công vụ và tiếp xúc với tổ chức, cá nhân phải tuân thủ điều kiện tại mục 1.1.

III. DỰ KIẾN LỘ TRÌNH HOẠT ĐỘNG

1. Từ ngày 11/10/2021 đến ngày 17/10/2021:

Bộ phận Một cửa chỉ tiếp **nhận trực tiếp** thủ tục hành chính của lĩnh vực: giao dịch bảo đảm; cấp phép xây dựng và **thực hiện trả kết quả qua dịch vụ bưu chính** thủ tục hành chính lĩnh vực: đất đai, cấp phép xây dựng, cấp phép kinh doanh (*trừ lĩnh vực giao dịch bảo đảm, trả kết quả trực tiếp*).

Các thủ tục hành chính còn lại, Ủy ban nhân dân thành phố tổ chức thực hiện qua hình thức giao dịch trực tuyến gồm: Hướng dẫn, tư vấn qua điện thoại, Zalo, email,...; nộp hồ sơ, tiếp nhận và trả kết quả qua trang dịch vụ công của tỉnh tại địa chỉ: <https://dichvucong.binhduong.gov.vn>.

2. Từ ngày 18/10/2021 đến ngày 31/10/2021:

Bộ phận Một cửa chỉ tiếp **nhận trực tiếp** thủ tục hành chính của lĩnh vực: giao dịch bảo đảm; cấp phép xây dựng và **thực hiện trả kết quả trực tiếp** thủ tục hành chính lĩnh vực: đất đai, cấp phép xây dựng, cấp phép kinh doanh, giao dịch bảo đảm.

Bưu điện thành phố Thuận An tiếp nhận thủ tục hành chính của lĩnh vực đất đai (*trừ hồ sơ trích đo thuộc lĩnh vực đo đạc*).

Các thủ tục hành chính còn lại, Ủy ban nhân dân thành phố tổ chức thực hiện qua hình thức giao dịch trực tuyến gồm: Hướng dẫn, tư vấn qua điện thoại, Zalo, email,...; nộp hồ sơ, tiếp nhận và trả kết quả qua trang dịch vụ công của tỉnh tại địa chỉ: <https://dichvucong.binhduong.gov.vn>.

3. Từ ngày 01/11/2021:

Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận tất cả hồ sơ trực tiếp, trực tuyến, qua bưu chính, trả kết quả trực tiếp, trực tuyến, qua dịch vụ bưu chính theo yêu cầu của người dân và kiểm duyệt lịch hẹn, gửi tin nhắn thời gian thực hiện giao dịch để đảm bảo không tụ tập đông người và người dân sắp xếp thời gian đến thực hiện nhanh chóng không phải chờ đợi lâu.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND- UBND; Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thành phố Thuận An

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chuyên môn, đơn vị có liên quan trong công tác tham mưu triển khai, tổ chức thực hiện Kế hoạch.

- Chủ trì, phối hợp Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai và cơ quan chuyên môn xây dựng, thực hiện giải pháp hạn giờ, thống nhất thời gian giao dịch trực tiếp với người dân để tránh tập trung đông người, đảm bảo an toàn trong hoạt động công vụ và công tác phòng, chống dịch Covid-19.

2. Các cơ quan chuyên môn, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thành phố

- Phối hợp với Văn phòng HĐND-UBND và các đơn vị có liên quan trong việc thực hiện kế hoạch. Căn cứ nội dung Kế hoạch này, Thủ trưởng các cơ quan triển khai thực hiện tại đơn vị đảm bảo nội dung thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ theo quy định.

- Tổ chức test nhanh kháng nguyên Covid-19 cho cán bộ, công chức, người lao động (thuộc cơ quan) làm việc tại Bộ phận một cửa thành phố vào sáng thứ 2 hàng tuần: Thời gian lúc 7 giờ 00 đến 7 giờ 30 theo hướng dẫn của ngành y tế.

- Cung cấp, trang bị vật tư y tế như khẩu trang, kính chắn giọt bắn, găng tay, nước sát khuẩn tay, cho nhân sự cơ quan mình đang làm việc tại Bộ phận một cửa thành phố để thực hiện phòng, chống dịch theo quy định.

- Thực hiện công tác giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình, quy định.

- Hợp đồng, phối hợp chặt chẽ với Bưu điện, đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính trong việc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Báo cáo tình hình tiếp nhận và trả kết quả theo từng giai đoạn về Văn phòng HĐND-UBND thành phố để tổng hợp báo cáo UBND thành phố.

- Đề nghị Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thành phố cử 01 nhân sự hỗ trợ phục vụ để thực hiện cấp sổ, hẹn giờ giao dịch tại Bộ phận một cửa dưới sự chỉ đạo trực tiếp của Trưởng Bộ phận một cửa thành phố.

3. Trung tâm Y tế thành phố

Hướng dẫn cho các cơ quan, đơn vị làm việc tại Bộ phận một cửa tự thực hiện test nhanh kháng nguyên theo quy định của ngành Y tế.

4. Bưu điện tỉnh Bình Dương, Bưu điện thành phố Thuận An và các Bưu cục

- Phối hợp tổ chức thực hiện tốt việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ của tổ chức, cá nhân tại nhà hoặc tại địa chỉ yêu cầu nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân thực hiện thủ tục hành chính.

- Thời gian giao nhận giữa nhân viên Bưu điện với công chức các cơ quan chuyên môn tại Bộ phận một cửa thành phố trong ngày làm việc.


5. UBND các xã, phường

- Căn cứ vào tình hình thực tế và diễn biến của dịch bệnh Covid-19 trên địa bàn các xã, phường, Chủ tịch UBND các xã, phường xây dựng Kế hoạch khôi phục hoạt động tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính tại UBND các xã, phường để giải quyết các thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

- Đảm bảo công tác phòng, chống dịch bệnh Covid-19 trong quá trình thực hiện các giao dịch cho người dân tại Bộ phận một cửa các xã, phường.

Trên đây là kế hoạch thực hiện hoạt động tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ hành chính trong trạng thái bình thường mới, điều kiện mới của UBND thành phố Thuận An./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- TT. TT, TT. HĐND thành phố;
- CT và các PCT UBND thành phố;
- Các ban, ngành;
- Bưu điện tỉnh Bình Dương;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: 

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Thành Úy