

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH ĐỒNG NAI**

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

Số: 8880 /UBND-HCC  
V/v xử lý các vướng mắc của  
Tổng đài 1022 trong tháng  
7/2018.

Đồng Nai, ngày 22 tháng 8 năm 2018

Kính gửi:

- Chánh Văn phòng UBND tỉnh;
- Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, Công an tỉnh;
- Chủ tịch UBND các huyện, thị xã Long Khánh, thành phố Biên Hoà;
- Tổng đài Dịch vụ công 1022.

Tiếp theo văn bản số 6172/UBND-HCC ngày 15/6/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về hỗ trợ, xử lý các vướng mắc của Tổng đài 1022; xét văn bản số 2802/SNV-TT2 ngày 20/8/2018 của Sở Nội vụ về rà soát các vướng mắc của Tổng đài Dịch vụ công 1022 trong tháng 7/2018, Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến như sau:

1. Yêu cầu Sở Thông tin và Truyền thông:

- Tiếp tục kiểm tra, phúc đáp các địa phương, đơn vị góp ý liên quan đến hệ thống phần mềm. Đồng thời, rà soát, khắc phục các lỗi liên quan đến phần mềm Egov và lỗi đồng bộ trạng thái hồ sơ thủ tục hành chính trên các kênh tra cứu, tình trạng tin nhắn SMS không đúng trạng thái thực của hồ sơ, tình trạng hồ sơ có nhiều mã biên nhận, mã biên nhận không chính xác; kịp thời có giải pháp khắc phục; đảm bảo hoạt động hướng dẫn hỗ trợ người dân của Tổng đài DVC 1022 được thông suốt, việc tra cứu và thông tin tới người dân được chính xác.

- Khẩn trương cấu hình những thay đổi trong thủ tục trên Dịch vụ công trực tuyến, đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật.

2. Yêu cầu Văn phòng UBND tỉnh:

Theo dõi, báo cáo UBND tỉnh tình hình xử lý thắc mắc, phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài DVC 1022, đặc biệt đối với các phản ánh hồ sơ chậm trễ, vướng mắc trong quy trình, thành phần hồ sơ (đồng gửi Sở Nội vụ).

3. Yêu cầu các đơn vị, địa phương chủ động, tích cực theo dõi tình hình xử lý các thắc mắc, phản ánh, kiến nghị liên quan đến lĩnh vực đơn vị, địa phương quản lý; đặc biệt xem xét, giải quyết đối với những hồ sơ trễ hẹn, xử lý trách nhiệm của công chức chưa thực hiện hết yêu cầu, nhiệm vụ được giao để xảy ra sai sót dẫn đến việc trễ hẹn hồ sơ. Đồng thời, nâng cao tỉ lệ giải quyết phản ánh, kiến nghị đúng thời gian quy định tại Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử

lý phản ánh kiến nghị qua Tổng đài DVC 1022; trường hợp đơn vị gặp vướng mắc hoặc kiến nghị đề xuất, kịp thời báo cáo UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) để có giải pháp xử lý.

4. Giao Sở Nội vụ tiếp tục theo dõi tình hình hoạt động của Tổng đài DVC 1022, báo cáo đề xuất UBND tỉnh chỉ đạo xử lý các vướng mắc.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các đơn vị, địa phương nghiêm túc thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Chánh, Phó CVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, HCC, KSTT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Trần Văn Vĩnh**