

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH ĐỒNG THÁP

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

Số: /UBND-HCC  
V/v chấn chỉnh việc giải quyết  
TTHC trễ hạn, quá hạn và thái độ  
của công chức, viên chức khi tiếp  
xúc công dân tháng 01 năm 2024

Đồng Tháp, ngày tháng 02 năm 2024

Kính gửi:

- Các sở và cơ quan ngang sở;
- Các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp trực thuộc;
- Các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh;
- Ủy ban nhân dân cấp huyện;
- Các tổ chức, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ công trên địa bàn tỉnh;
- VNPT Đồng Tháp.

Xét nội dung báo cáo của Trung tâm Kiểm soát thủ tục hành chính và Phục vụ hành chính công tỉnh Đồng Tháp, từ ngày 01/01/2024 đến ngày 31/01/2024, hệ thống Tổng đài 1022 của Tỉnh đã tiếp nhận và lập **297** phiếu xử lý ý kiến, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, trong đó, có **101** phản ánh, kiến nghị và hỏi đáp liên quan đến thủ tục hành chính.

Trong tháng 01 năm 2024, có **06** phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính bị trễ hạn, quá hạn, phản ánh thái độ, hành vi của công chức, viên chức, các vướng mắc về quy định hành chính; **23** phản ánh, kiến nghị đang theo dõi kết quả xử lý từ cơ quan, đơn vị, địa phương và **01** phiếu được đánh giá chưa hài lòng hoặc thông tin phản hồi là chưa hữu ích đối với người hỏi, người phản ánh (theo số liệu gửi kèm, xem nội dung cụ thể tại Phần mềm 1022).

Để khắc phục tình trạng nêu trên, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Tỉnh yêu cầu:

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính bị trễ hạn, quá hạn, phản ánh thái độ, hành vi của công chức, viên chức, các vướng mắc về quy định hành chính (Phụ lục 1): Kiểm tra lại nội dung phản ánh và báo cáo kết quả. Báo cáo phải nêu rõ hồ sơ giải quyết có trễ hạn/quá hạn so với quy định không, nếu chậm trễ thì trễ tại bộ phận giải quyết nào so với quy trình nội bộ đã được phê duyệt, nguyên nhân và cách giải quyết. Đồng thời, tổ chức phê bình, kiểm điểm rút kinh nghiệm đối với các tập thể, cá nhân có liên quan nội dung phản ánh đối với các phản ánh về thái độ, hành vi của công chức (nếu có).

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị đang theo dõi kết quả xử lý (Phụ lục 2), các cơ quan, đơn vị, địa phương phải xử lý nhanh các phản ánh và báo cáo kết quả giải quyết.

3. Đối với các phiếu được đánh giá chưa hài lòng hoặc thông tin phản hồi là chưa hữu ích đối với người hỏi, người phản ánh (*trừ các phiếu không hài lòng có nguyên nhân từ phía người phản ánh không phù hợp với quy định chung*): Cơ quan, đơn vị, địa phương được phân công có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan báo cáo giải trình nội dung xử lý theo phân công, trong đó, nêu giải pháp khắc phục hoặc nâng cao chất lượng phục vụ để hướng đến sự hài lòng cao nhất của cá nhân, tổ chức (*Phụ lục 3*).

Thời hạn báo cáo kết quả đối với các nội dung nêu tại Khoản 1, 2 về Ủy ban nhân dân Tỉnh chậm nhất ngày 23/02/2024.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện nghiêm túc các nội dung nêu trên. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh theo dõi, kiểm tra việc thực hiện và báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân Tỉnh định kỳ hàng tháng./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Các Phó Chủ tịch UBND Tỉnh;
- LĐVP UBND Tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC<sup>D</sup>.

**CHỦ TỊCH**

**Phạm Thiện Nghĩa**

**Phụ lục 1**  
**TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ TRỄ HẠN, QUÁ HẠN VÀ PHẢN ÁNH THÁI ĐỘ, HÀNH VI CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC QUA TỔNG ĐÀI THÔNG TIN DỊCH VỤ CÔNG 1022 TỈNH ĐỒNG THÁP**  
(Kèm theo Công văn số /UBND-HCC ngày /02/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp)

S T T	Đơn vị	Tổng	Tình hình giải quyết		
			Thái độ	Chậm trễ	Quy định hành chính
1	Công an Tỉnh	3	2RTCZ170124092348	OK7SA220124135958; 2M08B230124160027	
2	UBND Huyện Châu Thành	1		LIH6Y220124103101 (Một cửa huyện)	
3	UBND Huyện Lai Vung	1	7IOZC250124160113 (xã Hòa Long)		
4	UBND Huyện Cao Lãnh	1		3KIQE310124095926 (Một cửa huyện)	
5	UBND Huyện Thanh Bình	1	5T8J1080124153254 (xã Bình Thành)		

**Phụ lục 2**  
**TỔNG HỢP SỐ LƯỢNG CÁC PHIẾU ĐANG THEO DÕI KẾT QUẢ XỬ LÝ QUA TỔNG ĐÀI THÔNG TIN DỊCH VỤ CÔNG 1022 TỈNH ĐỒNG THÁP**  
(Kèm theo Công văn số /UBND-HCC ngày /02/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp)

STT	Đơn vị	Số lượng	Mã yêu cầu	
			Tồn tháng 01/2024	Còn lại tháng 02/2024
1	Công an Tỉnh	3	SXL66061223135721; FBKVA051223102012 QW9OG231023135803	
2	Sở Tư Pháp	1		8KY3J150124080932
3	Cục Thi hành án dân sự	1		OQMOB180124100026
4	Bưu Điện Tỉnh	1		54CSJ300124103200
5	Sở Thông tin truyền thông	1	A72LO161123101652	
6	Sở Tài nguyên và Môi trường	3	EZEL3181223134807; P6VDP111023141827	FTE44080124071832
7	UBND Thành phố Cao Lãnh	1	JOBIN171023162604	
8	UBND TP Sa Đéc	1	0I1CL091023143336	
9	UBND huyện Cao Lãnh	8	DP7BG110723104841; MH80U280823135552 IK8IT211223141603; Q5OH1181223164112 J352M060923083003; XFJS1091023071402	0HRNA110124112050; 26CG2170124085457
10	UBND Huyện Tháp Mười	1	4ZH72291123090007	
11	UBND TP Hồng Ngự	2	HWW5C141223163310; QW1OV260923153322	

**Phụ lục 3**  
**BẢNG PHÂN CÔNG GIẢI TRÌNH CÁC PHIẾU CHƯA HÀI LÒNG KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT**  
*(Kèm theo Công văn số /UBND-HCC ngày /02/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp)*

#	Đơn vị	Số lượng phản ánh kiến nghị hỏi đáp thông tin										Người phản ánh không phản hồi thông tin được cung cấp
		Tổng số	Tổng số phiếu đã đánh giá	Tổng số phiếu đang giải quyết chưa đánh giá	Hài lòng	Không hài lòng, nguyên nhân (*)						
						Vướng mắc về cơ chế, chính sách, quy định	Nguồn lực giải quyết vẫn đề chưa đủ	Yêu cầu của phản ánh không phù hợp	Cơ quan, đơn vị trả lời chưa thỏa đáng	Tổng đài viên trả lời chưa thỏa đáng	Nguyên nhân khác	
(1)	(2)	(3) = (4+5+13)	(4) = (6+7+8+9+10+11+12)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
1	Bảo hiểm xã hội tỉnh Đồng Tháp	1	1		1							
2	Bưu điện tỉnh Đồng Tháp	9	8	1	8							
3	Công an Tỉnh	4	4		4							
4	Công ty Cổ phần cấp nước và Môi trường Đô thị Đồng Tháp	3	3		3							
5	Cục THADS tỉnh Đồng Tháp	1		1								
6	Cục Thuế Đồng Tháp	1	1					1				
7	Sở Giao thông vận tải	3	2	1	2							
8	Sở Tài nguyên và Môi trường	3	2	1	2							
9	Sở Tư pháp	1		1								
10	Tổng đài 1022	212	191	2	191							19
11	UBND huyện Cao Lãnh	5	2	3	2							
12	UBND huyện Châu Thành	4	3		3							1
13	UBND huyện Hồng Ngự	2	2		2							
14	UBND huyện Lai Vung	3	3		3							
15	UBND huyện Lấp Vò	6	2	3	2							1
16	UBND huyện Tam Nông	2	2		2							

17	UBND huyện Tân Hồng	1	1		1						
18	UBND huyện Thanh Bình	3	2	1	2						
19	UBND huyện Tháp Mười	5	4	1	4						
20	UBND Thành phố Cao Lãnh	21	17		17						4
21	UBND thành phố Hồng Ngự	1	1		1						
22	UBND Thành phố Sa Đéc	5	2	2	2						1
23	Viện thông Đông Tháp	1	1		1						
<b>Tổng cộng</b>		<b>297</b>	<b>254</b>	<b>17</b>	<b>253</b>			<b>1</b>			<b>26</b>

**\* Chi tiết các phiếu xử lý chưa hài lòng:**

1	C3DJ4030124170843	Cục Thuế	<p><b>* Nội dung phản ánh:</b> Ngày 19/12/2023, ông Trần Văn Phú Lâm ở Quận Ninh Kiều, TP Cần Thơ đến bộ phận một cửa huyện Cao Lãnh nộp 02 hồ sơ xin chuyển mục đích sử dụng đất (Mã HS: H20.13.6-231219-0749 và H20.13.6-231219-0749), hẹn trả kết quả ngày 29/12/2023.</p> <p>Ngày 03/01/2024, ông Lâm đến một cửa huyện nhưng không nhận được thông báo thuế mà chỉ có thông báo nhắc ông kê khai thuế. Sau đó, ông đến Chi Cục thuế huyện Cao Lãnh hỏi lý do thì được công chức đội thuế khu vực huyện Cao Lãnh trả lời với thái độ không rõ ràng. Theo nội dung công văn trả lời là hồ sơ của ông kê khai thuế chậm so với quy định, từ đó hồ sơ của ông cơ quan thuế chưa xác định được nghĩa vụ tài chính. Khi nào ông đến Chi cục thuế khu vực 4 thực hiện các thủ tục về thuế xong lúc đó Chi cục thuế sẽ thông báo. Ông Lâm bức xúc vì ông không nhận được bất cứ thông báo nào về việc nộp tiền thuế kể cả nợ thuế bao giờ. Ông đề nghị cơ quan chức năng giải thích rõ hơn về vấn đề này, ông đã liên hệ với cơ quan thuế nhưng thái độ của cán bộ thuế nạt nộ giải thích không thân thiện.</p> <p><b>* Nội dung trả lời:</b> Cục thuế trả lời:</p> <p>- Ngày 20/12/2023, Chi cục Thuế KV4 có tiếp nhận phiếu chuyển số 12223, 12224/PCTTĐC ngày 20/12/2023 của Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Cao Lãnh kèm theo hồ sơ khai tiền sử dụng đất của ông Trần Văn Phú Lâm. Qua kiểm tra hồ sơ để xác định nghĩa vụ tài chính thì phát hiện thời hạn nộp hồ sơ khai thuế chậm quá 30 ngày theo quy định tại khoản 6 Điều 10 Nghị định số 126/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ (theo quy định thì thời hạn nộp hồ sơ của ông Trần Văn Phú Lâm chậm nhất là ngày 26/7/2023, nhưng thực hiện nộp hồ sơ vào ngày 19/12/2023, trễ hạn 146 ngày). Chi cục Thuế KV 4 có điện thoại yêu cầu ông Lâm đến Cơ quan thuế làm việc và cung cấp thông tin nguyên nhân do kê khai chậm. Đồng Thời, Chi cục Thuế KV4 xác định tại UBND xã Bình Thạnh (do ông Lâm cho là nguyên nhân trễ hạn do lỗi UBND xã Bình Thạnh làm thất lạc hồ sơ), kết quả xác minh UBND xã Bình Thạnh xác định trả hồ sơ đúng hạn (ngày</p>
---	-------------------	----------	---

		<p>06/12/2023), nên việc ông Lâm cho là nguyên nhân trễ hạn do lỗi UBND xã Bình Thạnh làm thất lạc hồ sơ là không đúng.</p> <p>- Để đảm bảo về thời gian giải quyết hồ sơ đúng theo quy định, ngày 27/12/2023 Chi cục Thuế KV4 có phát hành công văn số 1917/CCT-NVQLT chuyển trả hồ sơ cho Chi nhánh VPĐKĐĐ huyện Cao Lãnh, đồng gửi cho ông Trần Văn Phú Lâm biết. Về vấn đề phản ánh thái độ của cán bộ Chi cục thuế KV4, Cục Thuế sẽ chỉ đạo Chi cục Thuế KV4 xác minh, làm rõ, nếu cán bộ có thái độ phục vụ không tốt, vi phạm kỷ luật kỷ cương của Ngành thì sẽ xử lý nghiêm theo quy định. Đề nghị ông Trần Văn Phú Lâm liên hệ đến Chi cục Thuế KV4 để xem xét giải quyết theo định.</p> <p><b>* Ý kiến người dân:</b> Người dân không hài lòng về nội dung trả lời của cơ quan thuế, người dân sẽ nhờ luật sư làm đơn khiếu nại gửi đến cơ quan thuế để giải quyết.</p>
--	--	---