

Số: ~~1187~~ /UBND-KS.THC  
V/v thực hiện một số giải pháp  
tiếp nhận và trả kết quả thủ tục  
hành chính để phòng, chống  
dịch COVID-19.

Hà Nội, ngày 09 tháng 4 năm 2020

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- Bưu điện Thành phố Hà Nội.

Thực hiện Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 31/3/2020 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện các biện pháp cấp bách phòng, chống dịch COVID – 19 và Chỉ thị số 05/CT-UBND ngày 31/3/2020 của Chủ tịch UBND Thành phố Hà Nội về việc thực hiện các biện pháp cấp bách phòng, chống dịch COVID-19, để đảm bảo biện pháp cách ly xã hội đạt hiệu quả tối đa và không làm ảnh hưởng tới việc giải quyết các yêu cầu chính đáng của công dân tại các cơ quan hành chính nhà nước, Ủy ban nhân dân Thành phố yêu cầu Giám đốc, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã thực hiện một số nội dung sau:

- Tăng cường tuyên truyền, khuyến khích và hướng dẫn người dân cân nhắc thời điểm để yêu cầu giải quyết các thủ tục hành chính cấp bách, cần thiết và ưu tiên lựa chọn việc thực hiện các thủ tục hành chính trên môi trường mạng, thông qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, Cổng dịch vụ công Thành phố hoặc thực hiện thủ tục hành chính thông qua dịch vụ bưu chính công ích của Thành phố;


- Chủ động xây dựng phương án bố trí cán bộ hướng dẫn, phân luồng công dân đến giao dịch; phân chia vị trí tiếp nhận, trả kết quả hợp lý, đảm bảo trong Bộ phận Một cửa không quá 10 người (kể cả cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận), bảo đảm việc giãn cách theo hướng dẫn của cơ quan y tế trong công tác phòng, chống dịch;

- Khai thác các kênh thông tin: Công thông tin điện tử của đơn vị; của Thành phố và Chính phủ; tổng đài điện thoại; loa truyền thanh; sử dụng mạng xã hội hoặc các công cụ khác phù hợp với quy định để công dân đặt lịch hoặc xếp số thứ tự, hướng dẫn hồ sơ và hẹn thời gian tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả;


- Phối hợp chặt chẽ với Bưu điện thành phố Hà Nội thực hiện việc tiếp nhận và chuyển trả kết quả giải quyết TTHC cho công dân qua hệ thống bưu chính công ích đối với những TTHC không bắt buộc công dân phải đến nộp và nhận trực tiếp trong thời gian thực hiện các biện pháp cách ly xã hội theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ (trường hợp những thủ tục đã có kết quả giải quyết trước đó đơn vị liên hệ với công dân để chuyển trả kết quả qua hệ thống bưu chính công ích), hạn chế thấp nhất số lượng công dân đến giao dịch trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;

- Bưu điện thành phố Hà Nội duy trì mở cửa các điểm giao dịch đồng thời tăng cường công tác phối hợp với các đơn vị trên địa bàn theo các hợp đồng và thỏa thuận hợp tác đã ký kết. Việc tiếp nhận bưu phẩm là hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các đơn vị cũng như tiếp nhận và chuyển phát đến công dân phải được đảm bảo các biện pháp an toàn phòng, chống dịch bệnh theo quy định của Bộ Y tế.

Các sở, ban, ngành; UBND các quận, huyện, thị xã; UBND các xã, phường, thị trấn tiếp tục tích cực đổi mới, cải tiến các làm việc nhằm đáp ứng yêu cầu phòng, chống dịch; thực hiện các biện pháp phòng chống dịch bệnh theo chỉ đạo của Trung ương và Thành phố và đúng hướng dẫn của cơ quan y tế; Tăng cường việc ứng dụng công nghệ thông tin, các hoạt động trực tuyến trong chỉ đạo, điều hành việc thực hiện các TTHC; phối hợp chặt chẽ với Bưu điện thành phố Hà Nội trong việc tổ chức triển khai thực hiện đảm bảo giải quyết hiệu quả yêu cầu công việc cũng như các biện pháp phòng, chống dịch bệnh. Huy động sự tham gia của lực lượng đoàn viên, thanh niên và các lực lượng tình nguyện viên trên địa bàn, có nhiều phương án, cách thức linh hoạt phù hợp với tình hình thực tế tại đơn vị.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc báo cáo gửi UBND Thành phố để được hướng dẫn./. 

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND TP;
- Đài PTTH HN, Báo HNM; Báo KTĐT, Cổng giao tiếp điện tử (để phối hợp TTTT);
- VPUBTP: CVP, PCVP Lê Tự Lực, các phòng: KSTTHC, TKBT, KGVX; HCTC, THCB;
- Lưu: VT, KSTTHC <sub>(Nga)</sub> 

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH** 



**Nguyễn Đức Chung**