

Số: **01** /CT-UBND

Đắk Nông, ngày **05** tháng 01 năm 2017

## **CHỈ THỊ**

### **Về việc chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Đắk Nông**

Trong những năm qua, UBND tỉnh đã triển khai nhiều biện pháp nhằm đẩy mạnh cải cách hành chính, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đặc biệt là trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (gọi tắt là TTHC) cho tổ chức, cá nhân. Tuy nhiên, trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC vẫn xảy ra tình trạng nhận thành phần hồ sơ ngoài quy định; thời gian giải quyết kéo dài; tác phong, bộ phận công chức, viên chức có biểu hiện những nhiều, tiêu cực trong giải quyết công việc, gây bức xúc cho tổ chức, cá nhân; ảnh hưởng đến môi trường đầu tư, kinh doanh của tỉnh.

Để chấn chỉnh tình trạng trên, đồng thời tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận, giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã thực hiện nghiêm Quyết định số 601/QĐ-UBND ngày 22/4/2016 của UBND tỉnh quy định về cơ chế hoạt động và tiêu chuẩn công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp trên địa bàn tỉnh; đồng thời chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ sau:

#### **1. Tập trung giải quyết tốt TTHC thuộc thẩm quyền**

a) Tổ chức rà soát, niêm yết công khai danh mục, thành phần hồ sơ, quy trình, thời gian giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền.

b) Thực hiện hướng dẫn người dân, tổ chức đến liên hệ giải quyết TTHC theo nguyên tắc một lần bằng văn bản về toàn bộ nội dung cần sửa đổi, bổ sung và nêu rõ yêu cầu, lý do sửa đổi, bổ sung để người dân, tổ chức bổ sung kịp thời.

c) Chỉ đạo bộ phận chuyên môn thường xuyên thống kê, rà soát và tập trung giải quyết toàn bộ số lượng hồ sơ đã tiếp nhận của tổ chức, cá nhân trong năm, không để tình trạng tồn đọng hồ sơ. Hàng năm, báo cáo kết quả giải quyết TTHC về Sở Tư pháp để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh.

d) Tập trung thực hiện có hiệu quả Quyết định số 672a/QĐ-UBND ngày 17/5/2016 của UBND tỉnh về xây dựng Chính quyền điện tử tỉnh Đắk Nông. Phân đầu đến năm 2017:

- 70% văn bản trao đổi giữa các cơ quan nhà nước dưới dạng điện tử, gồm cả văn bản trao đổi dưới dạng hỗn hợp.

- Đầu tư hoàn thiện và đưa vào sử dụng hệ thống Một cửa điện tử, Một cửa điện tử liên thông tại các đơn vị có nhiều giao dịch với người dân, doanh nghiệp.

- 100% hồ sơ thủ tục hành chính được cung cấp ở mức độ 2.

Đến năm 2018, 70% các dịch vụ công thuộc các lĩnh vực cần ưu tiên thực hiện như đất đai, giao thông, xây dựng, môi trường, bảo hiểm, y tế, lĩnh vực có tác động sâu rộng như đăng ký doanh nghiệp, đăng ký đầu tư và lĩnh vực dễ phát sinh tiêu cực được nâng lên mức độ 3. Tích hợp lên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

## **2. Một số quy định trong tiếp nhận, giải quyết TTHC**

a) Nghiêm cấm các hành vi trong tiếp nhận, giải quyết TTHC:

- Ứng xử thiếu văn hóa đối với tổ chức, cá nhân; tự ý đặt ra các điều kiện, yêu cầu, thủ tục, thành phần hồ sơ ngoài quy định của Bộ thủ tục hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định công bố (trừ trường hợp có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền);

- Gợi ý, đòi hỏi người dân, doanh nghiệp chi tiền hoặc các lợi ích khác

- Kéo dài thời gian giải quyết TTHC;

- Không thực hiện đúng quy trình biện pháp nghiệp vụ, dẫn đến xâm phạm lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân;

- Không viết phiếu biên nhận hồ sơ, không hẹn trả kết quả hoặc hẹn ngày trả kết quả bằng lời nói, không thông qua phiếu hẹn hoặc hẹn ngày trả kết quả vượt quá thời gian quy định.

- Hồ sơ giải quyết không có phiếu luân chuyển hoặc không ghi rõ nội dung phiếu luân chuyển hồ sơ.

- Sửa chữa phiếu biên nhận hồ sơ, phiếu luân chuyển hồ sơ, phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ và các nội dung khác liên quan nhằm che dấu, làm sai lệch nội dung thực tế.

- Liên hệ trực tiếp, gián tiếp để người dân, doanh nghiệp bổ sung hồ sơ nhiều lần.

- Từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết (trừ trường hợp có văn bản quy định khác của cơ quan có thẩm quyền).

- Để hư hỏng hoặc thất lạc hồ sơ, giấy tờ liên quan của tổ chức, cá nhân.

- Chậm chuyển hồ sơ cho bộ phận liên quan để xử lý; trì hoãn việc trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

- Không đăng nhập tài khoản đã được cấp, không giải quyết hồ sơ qua hệ thống hoặc thông đồng với các bộ phận khác làm sai lệch nội dung giải quyết qua hệ thống với thực tế (đối với các đơn vị sử dụng phần mềm một cửa hiện đại).

- Đối với việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến thì nghiêm cấm các hành vi: Không tiếp nhận, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết TTHC trên mạng. Cản trở, ngăn chặn trái phép việc truyền, gửi, nhận dữ liệu. Thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, tiết lộ, hiển thị, di chuyển một phần hoặc toàn bộ dữ liệu, phát tán phần mềm trái phép và các hành vi khác nhằm gian lận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép chữ ký điện tử, phá hoại hạ tầng công nghệ về giao dịch điện tử.

b) Yêu cầu người đứng đầu cơ quan, đơn vị:

- Chỉ đạo chặt chẽ bộ phận chuyên môn trong tiếp nhận, giải quyết TTHC, kể cả tiếp nhận, giải quyết TTHC qua mạng và hệ thống phần mềm một cửa điện tử.

- Thường xuyên tổ chức kiểm tra, theo dõi, đánh giá kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền; không để tỷ lệ hồ sơ trễ hẹn thuộc thẩm quyền quản lý chiếm từ 20% trở lên.

- Tổ chức kiểm tra, làm rõ vấn đề khi có phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân, tổ chức. Xử lý nghiêm đối với cá nhân, bộ phận liên quan cố ý sửa đổi các nội dung, làm sai lệch nội dung hồ sơ thực tế; không dung túng, bao che, kéo dài thời gian xử lý hoặc không xử lý đối với các hành vi vi phạm của công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý.

### **3. Một số biện pháp xử lý**

a) Xử lý đối với hành vi vi phạm trong tiếp nhận, giải quyết TTHC: Công chức, viên chức vi phạm một trong các hành vi nêu tại điểm a, khoản 2 của Chỉ thị này thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị tổ chức họp nhắc nhở, phê bình trước tập thể, cá nhân vi phạm tự kiểm điểm. Nếu tái phạm một trong các hành vi trên thì thành lập Hội đồng kỷ luật để xem xét, quyết định. Tùy tính chất và mức độ hành vi vi phạm sẽ xem xét, quyết định hình thức xử lý kỷ luật phù hợp (hình thức kỷ luật phải từ mức khiển trách trở lên).

b) Xử lý trách nhiệm của người đứng đầu: Người đứng đầu cơ quan, đơn vị không thực hiện các quy định nêu tại điểm b, khoản 2 của Chỉ thị này thì phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh. Tùy tính chất và mức độ hành vi vi phạm, Chủ tịch UBND tỉnh sẽ xem xét, quyết định hình thức xử lý phù hợp.

c) Xử lý trách nhiệm liên đới: Nếu người đứng đầu cơ quan, đơn vị để công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý tái phạm nhiều lần (lần 2) hoặc thông qua các đoàn thanh tra, kiểm tra mới phát hiện hành vi vi phạm của công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý (trong trường hợp này, các đoàn thanh tra, kiểm tra sẽ đề xuất cấp có thẩm quyền xử lý theo quy định) thì người đứng đầu phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh.

### **4. Tổ chức thực hiện**

a) Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị: Quán triệt đến toàn thể công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý về đạo đức công vụ, cải cách hành chính và nội dung Chỉ thị này. Chấn chỉnh thái độ, ý thức phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức trong thực thi công vụ, nhiệm vụ. Phân công nhiệm vụ cụ thể theo hướng rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, thời gian thực hiện, phù hợp với chuyên môn, năng lực sở trường của từng công chức, viên chức. Tổ chức kiểm tra, đánh giá thẳng thắn việc thực thi nhiệm vụ, công vụ của từng bộ phận chuyên môn. Tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh về kết quả thực hiện trong báo cáo cải cách hành chính (qua Sở Nội vụ).

b) Sở Nội vụ có trách nhiệm: Tổ chức các Đoàn kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị, báo cáo kết quả về UBND tỉnh. Là cơ quan đầu mối theo dõi, kiểm tra đôn đốc, tổng hợp chung việc thực hiện Chỉ thị để báo

cáo Chủ tịch UBND tỉnh trong báo cáo cải cách hành chính hàng quý. Định kỳ hàng năm tổng kết tình hình thực hiện Chỉ thị và báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

c) Sở Tư pháp có trách nhiệm: Chủ trì hoặc phối hợp với Sở Nội vụ tổ chức kiểm tra việc thực hiện niêm yết công khai toàn bộ quy trình, nội dung thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh. Tham mưu phương án rà soát, cắt giảm thời gian giải quyết (mỗi cơ quan, đơn vị cắt giảm ít nhất 20% thời gian thực hiện đối với các thủ tục hành chính có thời gian thực hiện trên 10 ngày) và tham mưu phương án đơn giản hóa thành phần hồ sơ; tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ).

d) Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, đánh giá hoạt động của Trung tâm hành chính công, định kỳ hàng tuần báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả, hiệu quả hoạt động.

đ) Báo Đắc Nông, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh tích cực tham gia phát hiện và góp ý, phê phán những hành vi vi phạm, gây sách nhiễu, phiền hà trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; đồng thời, nêu gương, động viên kịp thời những điển hình tốt về tinh thần và thái độ phục vụ trong thi hành công vụ của đội ngũ công chức, viên chức.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành; Chủ tịch UBND cấp huyện và các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc Chỉ thị này./

**Nơi nhận:**

- Vụ CCHC, Bộ Nội vụ (b/c);
  - Thường trực Tỉnh ủy;
  - Thường trực HĐND tỉnh;
  - Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
  - Các Sở, Ban, ngành, đoàn thể;
  - Các Cơ quan ngành dọc trên địa bàn;
  - UBND các huyện, thị xã
- (sao gửi UBND xã, phường, thị trấn);
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
  - Báo Đắc Nông, Đài PTTH tỉnh;
  - Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
  - Trung tâm Hành chính công;
  - Lưu: VT, TH, NC-Ph.

61



Nguyễn Bốn