

## **CHỈ THỊ**

### **Về việc chấn chỉnh công tác kiểm soát thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Thuận**

Trong thời gian qua, công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh được các cấp, các ngành quan tâm chỉ đạo, điều hành và đã đạt được nhiều kết quả tích cực. Việc công khai thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, tăng cường cung cấp dịch vụ công trực tuyến và đẩy mạnh thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã góp phần cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, minh bạch hóa hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước; giảm bớt những phiền hà, những nhiễu và tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi đến giao dịch với cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Tuy nhiên, qua kiểm tra còn phát hiện nhiều tồn tại, hạn chế liên quan đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính tại một số đơn vị, địa phương; cụ thể như: việc công khai, niêm yết danh mục thủ tục hành chính chưa được quan tâm thực hiện thường xuyên; vẫn còn một số đơn vị chậm tham mưu công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền; tỉ lệ thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn còn cao (nhất là ở lĩnh vực đất đai); báo cáo số liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính chưa chính xác, đồng bộ; tại một số đơn vị, địa phương chưa thực hiện nghiêm quy định về gửi thư xin lỗi cho tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, trễ hạn; chất lượng của đội ngũ công chức làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính của một số đơn vị, địa phương chưa được nâng cao...

Nhằm đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, đồng thời triển khai thực hiện Chỉ thị số 30/CT-TTg ngày 30/10/2018 của Thủ tướng Chính phủ về nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo thực hiện một số nhiệm vụ sau:

#### **1. Nhiệm vụ chung của các cơ quan, đơn vị, địa phương:**

a) Tăng cường trách nhiệm người đứng đầu trong thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính theo Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10/6/2015 của Thủ tướng Chính phủ; ban hành kịp thời, đúng trọng tâm các văn bản chỉ đạo; đẩy

manh ứng dụng công nghệ thông tin để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

b) Tổ chức quán triệt cho công chức, viên chức, người lao động các quy định mới về công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp; xác định đây là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên và liên tục trong công cuộc cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị, địa phương.

c) Khẩn trương thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch số 4005/KH-UBND ngày 19/9/2018 của UBND tỉnh về triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 24/3/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh; ưu tiên bố trí các nguồn lực để đảm bảo hoàn thành theo lộ trình Kế hoạch đã đề ra.

d) UBND các huyện, thị xã, thành phố nhanh chóng kiện toàn tổ chức, nhiệm vụ của Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 24/3/2018 của Chính phủ và Quyết định số 2376/QĐ-UBND ngày 12/9/2018 của UBND tỉnh. Bố trí công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa có trình độ chuyên môn thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt hồ sơ cho người dân, doanh nghiệp (*việc tổ chức, vận hành Bộ phận Một cửa cần có sự tham gia của công chức đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính để bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ trong thực hiện các quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và theo dõi tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính*).

Thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính trong giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương; định kỳ 06 tháng, năm báo cáo kết quả thực hiện và đề xuất các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế (*nếu có*).

e) Nghiên cứu, đề xuất phương án và tổ chức thực hiện mô hình 4 tại chỗ (tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả tại Bộ phận một cửa), tiến tới thực hiện toàn bộ quy trình tại Bộ phận một cửa các cấp đối với những thủ tục hành chính phổ biến và có số lượng hồ sơ phát sinh lớn.

f) Tham mưu công bố danh mục thủ tục hành chính và tổ chức thực hiện niêm yết, công khai thủ tục hành chính theo đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ; khắc phục tình trạng thiếu công khai, minh bạch thông tin về thủ tục hành chính.

g) Chấn chỉnh việc giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị, địa phương; hạn chế tối đa việc người dân, doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần; thực hiện nghiêm việc xin lỗi cá nhân, tổ chức khi xảy ra tình trạng chậm trong giải

quyết thủ tục hành chính. Thường xuyên đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.

h) Triển khai đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ và đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp; sử dụng kết quả này để đánh giá, khen thưởng, kỷ luật công chức, viên chức; đồng thời báo cáo, công khai kết quả xử lý công chức, viên chức có hành vi vi phạm liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính. Cơ quan, đơn vị, địa phương để xảy ra tình trạng nhiều hồ sơ trễ hẹn, trả lại hồ sơ nhiều lần, báo cáo không trung thực về kết quả giải quyết thủ tục hành chính, nhất là số liệu hồ sơ giải quyết trễ hạn mà không chỉ rõ nguyên nhân và giải pháp khắc phục, đặc biệt là nguyên nhân chủ quan thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh.

i) Khẩn trương xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính nội bộ, quy trình quản lý vận hành dịch vụ công trực tuyến của từng đơn vị bảo đảm khoa học, xác định rõ trách nhiệm của từng công chức, viên chức. Phần đầu đến hết năm 2019 có 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa được theo dõi, cập nhật trên phần mềm một cửa điện tử. Tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan trong giải quyết thủ tục hành chính, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ nhân dân. Thường xuyên rà soát, đánh giá thủ tục hành chính để kịp thời tham mưu, đề xuất sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ những quy định, thủ tục hành chính không thật sự cần thiết, không phù hợp, gây cản trở hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp và đời sống của người dân. Nghiêm cấm việc tự ý đặt thêm quy định, thủ tục con trong giải quyết thủ tục hành chính.

j) Ứng dụng triệt để, hiệu quả các phần mềm hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính: Phần mềm một cửa điện tử, phần mềm và cơ sở dữ liệu chuyên ngành, phần mềm quản lý văn bản và điều hành công việc... Tăng cường ứng dụng chữ ký số, gửi nhận hồ sơ điện tử giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính và thủ tục hành chính liên thông.

k) Phối hợp với các đơn vị bưu điện tăng cường việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích, tạo điều kiện tốt nhất cho người dân, doanh nghiệp khi yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

l) Tăng cường đối thoại, kịp thời xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp đối với các thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết; đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền, nâng cao hiểu biết, nhận thức của công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục

hành chính; đặc biệt là giải quyết theo hình thức trực tuyến và qua dịch vụ bưu chính công ích.

m) Nghiêm túc thực hiện Chỉ thị số 20/CT-TTg ngày 13/7/2018 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường cải cách hoạt động kiểm tra chuyên ngành và cắt giảm, đơn giản hóa điều kiện kinh doanh, trong đó tập trung vào hoạt động đánh giá tác động thủ tục hành chính, tính toán chi phí tuân thủ trong quá trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính; thẩm định; thẩm tra văn bản quy phạm pháp luật; rà soát cắt giảm điều kiện kinh doanh, danh mục kiểm tra chuyên ngành.

n) Nâng cao chất lượng của đội ngũ công chức đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính, công chức Bộ phận Một cửa; kịp thời động viên, khen thưởng công chức, viên chức được đánh giá cao trong thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính và giải quyết thủ tục hành chính; xử lý nghiêm, thay thế công chức, viên chức có hành vi vi phạm quy định.

## 2. Giao Văn phòng UBND tỉnh:

a) Tham mưu triển khai đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị, địa phương theo quy định.

b) Chủ trì, phối hợp với các Cơ quan trung ương đóng trên địa bàn tỉnh đưa các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan này ra tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm phục vụ hành chính công và Bộ phận Một cửa cấp huyện (*sau khi có văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Trung ương*).

c) Chỉ đạo Trung tâm Hành chính công: Thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các Sở, ngành trong giải quyết thủ tục hành chính thực hiện tại trung tâm; định kỳ 06 tháng, năm báo cáo kết quả thực hiện và đề xuất các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế (*nếu có*).

d) Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan tăng cường kiểm tra công tác kiểm soát thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, địa phương; kiên quyết đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh xử lý nghiêm các trường hợp nhũng nhiễu, cố tình kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính vì mục đích vụ lợi; theo dõi, nắm bắt thông tin dư luận, phát hiện những hạn chế, khó khăn, vướng mắc báo cáo UBND tỉnh chỉ đạo xem xét, giải quyết kịp thời.

e) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện Đề án nâng cấp Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã theo hướng hiện đại trên địa bàn tỉnh Bình Thuận.

### **3. Giao Sở Nội vụ:**

a) Sau khi có văn bản hướng dẫn của Bộ, ngành Trung ương:

- Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành quy định về chế độ, chính sách đối với công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, các đơn vị có liên quan hướng dẫn lưu trữ hồ sơ, dữ liệu điện tử.

b) Hàng năm, gắn kết quả thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính của các đơn vị, địa phương vào công tác đánh giá, xếp loại chỉ số Cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

### **4. Giao Sở Thông tin và Truyền thông:**

a) Nâng cấp, hoàn thiện Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống phần mềm một cửa điện tử (liên thông 3 cấp) của tỉnh theo tiêu chí, quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật, yêu cầu kết nối, tích hợp theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông và Văn phòng Chính phủ; đồng thời, tham mưu UBND tỉnh ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng dịch vụ công trực tuyến và phần mềm một cửa điện tử, một cửa điện tử liên thông.

b) Tổ chức rà soát, đánh giá việc vận hành các dịch vụ công trực tuyến đã triển khai và kịp thời xử lý hoặc kiến nghị xử lý những hạn chế, vướng mắc (nếu có); hoàn thiện hệ thống dịch vụ công trực tuyến để người dân, doanh nghiệp dễ dàng tham gia, thực hiện; tiếp tục đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3, mức độ 4.

c) Xây dựng lộ trình, triển khai thực hiện việc kết nối Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh với Cơ sở dữ liệu quốc gia về: Đăng ký kinh doanh, dân cư, công thanh toán tập trung.

**5. Bưu điện tỉnh:** Phối hợp chặt chẽ với cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức thực hiện có hiệu quả việc tiếp nhận và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định tại Quyết định số 45/2016/TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ và quy định của UBND tỉnh; tăng cường tuyên truyền, hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến bảo đảm gia tăng số lượng hồ sơ giải quyết trên môi trường mạng.

**6. Báo Bình Thuận, Đài Phát thanh - Truyền hình Bình Thuận, Cổng thông tin điện tử tỉnh và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh đẩy**

manh tuyên truyền, phổ biến về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông và xây dựng Chính quyền điện tử trên địa bàn tỉnh.

UBND tỉnh yêu cầu người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai, thực hiện nghiêm túc Chỉ thị này; phổ biến, tuyên truyền nội dung Chỉ thị cho công chức, viên chức, người lao động và đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của đơn vị mình. Giao Văn phòng UBND tỉnh giúp UBND tỉnh thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện và kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất UBND tỉnh chỉ đạo những khó khăn, vướng mắc (nếu có) ./.

***Nơi nhận:***

- Cục Kiểm soát TTHC (VPCP);
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Chánh VP, các PCVP UBND tỉnh;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- Ban Quản lý các KCN;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Trung tâm HCC tỉnh;
- Trung tâm thông tin tỉnh;
- Lưu: VT, NCKSTTHC Lam.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Ngọc Hai**