

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

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

Số: 09/CT-UBND

Phú Yên, ngày 29 tháng 3 năm 2011

CHỈ THỊ

Về chấn chỉnh việc giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh

Trong thời gian qua, các ngành, các cấp trên địa bàn tỉnh đã tổ chức thực hiện cải cách thủ tục hành chính đạt nhiều kết quả; đến thời điểm hiện nay, thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực ở cả ba cấp đã hoàn chỉnh và được công bố công khai trên Cổng thông tin điện tử tỉnh, niêm yết tại trụ sở cơ quan hành chính có thẩm quyền, được thực hiện thông qua cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đã đem lại nhiều thuận lợi cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

Tuy nhiên, việc giải quyết thủ tục hành chính ở một số nơi vẫn còn xảy ra tình trạng trễ hạn, không ghi ngày trả kết quả trong phiếu nhận hồ sơ hay hướng dẫn hồ sơ không đầy đủ một lần, gây khó khăn, phiền hà đối với người dân, tổ chức, doanh nghiệp; những kiến nghị, phản ánh của người dân, tổ chức và doanh nghiệp về thủ tục hành chính chậm được xử lý đến nơi, đến chốn.

Để chấn chỉnh việc giải quyết thủ tục hành chính phục vụ nhân dân, tổ chức và doanh nghiệp trong thời gian tới; Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã thực hiện nghiêm những nội dung sau đây:

1. Nâng cao tinh thần trách nhiệm trong chỉ đạo, điều hành công tác cải cách hành chính, xem đó là nhiệm vụ chính trị quan trọng của ngành mình, cấp mình; thường xuyên giáo dục, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ, ý thức trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức, gắn với phát động thi đua đẩy mạnh cải cách hành chính sâu rộng trong cơ quan, đơn vị; tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc thực hiện công tác cải cách hành chính, đặc biệt là việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông. Khi phát hiện cán bộ, công chức gây khó khăn, phiền hà, nhũng nhiễu người dân, tổ chức, doanh nghiệp thì kiên quyết xử lý; đồng thời xem xét, cân nhắc, đề bạt, khen thưởng cán bộ, công chức, viên chức có thành tích tốt, được các tổ chức, cá nhân khen ngợi trong giải quyết thủ tục hành chính. Thực hiện nghiêm túc việc quy trách nhiệm liên đới đối với người đứng đầu cơ quan để xảy ra việc cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý trực tiếp có hành vi gây nhũng nhiễu, phiền hà trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

2. Thường xuyên rà soát quy trình giải quyết thủ tục hành chính để kịp thời điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, đặc biệt là các quy trình về cơ chế phối hợp trong việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, không để người dân, tổ chức và doanh nghiệp

phiền hà bởi những quy trình, thủ tục không hợp lý, không cần thiết. Bố trí, sắp xếp cán bộ, công chức có đủ trình độ, năng lực chuyên môn, đảm bảo thực hiện đúng các quy định của cấp thẩm quyền về giấy tờ, mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính... trong từng loại hồ sơ; nghiêm cấm việc cơ quan, cán bộ, công chức yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp các giấy tờ ngoài quy định.

3. Chỉ đạo nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức như sau:

a) Trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đủ theo quy định: cán bộ công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm hướng dẫn bằng văn bản, nêu rõ những nội dung cần thực hiện, điều chỉnh, bổ sung, ký tên vào phiếu hướng dẫn và chịu trách nhiệm cá nhân về việc hướng dẫn này. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần, rõ ràng và đầy đủ theo quy định.

b) Trường hợp hồ sơ đúng, đủ theo quy định: cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ, ghi phiếu nhận hồ sơ (phải ghi ngày hẹn trả kết quả theo quy định), vào sổ theo dõi, lập phiếu chuyển hồ sơ (nếu có), chuyển cho bộ phận chuyên môn giải quyết. Đến thời gian trả kết quả được ghi trong giấy hẹn mà chưa trả được kết quả thì đại diện lãnh đạo cơ quan, đơn vị phải công khai xin lỗi người dân, đồng thời ghi rõ lý do trễ hẹn, xác định ngày trả kết quả lần hai. Thủ trưởng đơn vị phải xác định rõ trách nhiệm cá nhân đã gây ra việc trễ hẹn, nếu không có lý do chính đáng, thì tùy thuộc vào mức độ, hình thức vi phạm cá nhân đó phải bị xử lý kỷ luật.

4. Công bố công khai các số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ hộp thư điện tử của cơ quan, đơn vị, tổ chức mình để tiếp nhận các góp ý về quy trình, thủ tục, các thông tin, vướng mắc, phản ánh của cá nhân, tổ chức đối với những việc làm sai trái, sách nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà của cán bộ, công chức, viên chức; phân công trách nhiệm cụ thể trong việc theo dõi, ghi nhận đầy đủ các thông tin góp ý; xây dựng quy chế thăm tra, xác minh, xử lý kịp thời và công bố công khai kết quả xử lý.

5. Niêm yết công khai, đầy đủ bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị đã được cấp thẩm quyền công bố; họ tên, chức vụ của những cán bộ, công chức, viên chức có thẩm quyền, trách nhiệm, liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính; công khai quyền khiếu nại, tố cáo của công dân, tổ chức đối với những hành vi vi phạm, gây phiền hà, sách nhiễu của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính, họ tên, chức vụ của người có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết những khiếu nại, tố cáo này.

6. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức có liên quan tổ chức thống kê và cập nhật thường xuyên, liên tục đối với những thủ tục hành chính mới được ban hành hoặc sửa đổi, bổ sung, thay thế, hết hiệu lực thi hành, bị hủy bỏ, bãi bỏ thuộc phạm vi chức năng quản lý của ngành và địa phương.

7. Giao Giám đốc Sở Nội vụ tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập một tổ kiểm tra thường xuyên về chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính; hàng quý báo cáo kết quả kiểm tra về Ủy ban nhân dân tỉnh.

8. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện rà soát lại Đề án “một cửa”, “một cửa liên thông” của đơn vị mình, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. Nghiên cứu, xem xét việc đưa các

thủ tục hành chính theo Bộ thủ tục hành chính của đơn vị đã được cấp có thẩm quyền ban hành vào giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Yêu cầu thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố nghiêm túc triển khai, tổ chức thực hiện Chỉ thị này./.

CHỦ TỊCH

Phạm Đình Cự