

Số: 33 /CT-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày 28 tháng 12 năm 2018

CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ T.T.HUẾ	
ĐẾN	Số: 14
	Ngày: 04/1/19
	Chuyên: .....

## CHỈ THỊ

**Về đẩy mạnh công tác cải cách hành chính,  
nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh**

Thời gian qua, công tác cải cách hành chính, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính luôn được Tỉnh quan tâm, tập trung chỉ đạo và tổ chức thực hiện. Với sự nỗ lực, cố gắng của các sở, ngành, địa phương, nhiều nhiệm vụ trọng tâm đã được tích cực triển khai thực hiện và đạt được một số kết quả quan trọng trong công tác cải cách hành chính. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Hành chính công các huyện, thị xã, thành phố được thành lập, đi vào hoạt động ổn định và mang lại nhiều chuyển biến tích cực. Phương thức, lề lối làm việc được đổi mới, nâng cao chất lượng; việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính được đẩy mạnh. Những kết quả này đã góp phần từng bước nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, làm thay đổi mối quan hệ giữa chính quyền và người dân; giảm bớt những phiền hà, nhúng nhệch và tạo thuận lợi cho người dân khi đến giao dịch với cơ quan hành chính nhà nước.

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp của các cơ quan, đơn vị trong tỉnh vẫn còn một số hạn chế. Tình trạng giải quyết hồ sơ chậm trễ, quá thời hạn quy định chưa được khắc phục triệt để; vẫn còn tình trạng cắt khúc, thiếu liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Hồ sơ thực hiện trực tuyến qua dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4 còn thấp và chưa được người dân quan tâm sử dụng. Số lượng hồ sơ tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích chưa nhiều.

Để đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành, đơn vị sự nghiệp, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố trực tiếp chỉ đạo việc tổ chức thực hiện công tác cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ xây dựng Chính quyền điện tử trong phạm vi ngành, địa phương mình và tập trung thực hiện tốt những nhiệm vụ sau:

1. Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo, nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu của cơ quan, đơn vị trong việc triển khai nhiệm vụ cải cách hành chính. Xác định cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên trong chỉ đạo, điều hành thực thi công vụ.

2. Khẩn trương triển khai thực hiện tốt Kế hoạch số 162/KH-UBND ngày 06/9/2018 của UBND tỉnh về triển khai Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày

23/4/2018 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.

Kiện toàn tổ chức, nhiệm vụ Bộ phận Một cửa và bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa bảo đảm sự thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính. Thường xuyên rà soát để bố trí cán bộ thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa phải đảm bảo về năng lực, trình độ chuyên môn, khả năng giao tiếp để thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt hồ sơ cho người dân doanh nghiệp; tiến tới thực hiện toàn bộ quy trình tại Bộ phận Một cửa đối với những thủ tục hành chính phổ biến và có số lượng hồ sơ phát sinh lớn.

Sở Nội vụ phối hợp Văn phòng UBND tỉnh tiến hành đánh giá, tổng kết hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Hành chính công các huyện, thị xã, thành phố. Tiến hành triển khai nhân rộng việc xây dựng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã ở 152/152 xã, phường, thị trấn đảm bảo hoàn thành trong năm 2019.

3. Thực hiện tham mưu công bố thủ tục hành chính, niêm yết công khai thủ tục hành chính kịp thời theo đúng quy định. Chấn chỉnh việc giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị mình, hạn chế tối đa việc người dân, doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần. Thường xuyên đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính, khắc phục tình trạng thiếu công khai, minh bạch thông tin về thủ tục hành chính. Nghiêm túc xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định thủ tục hành chính; khắc phục tình trạng quá hạn trong giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện nghiêm việc xin lỗi cá nhân, tổ chức khi xảy ra tình trạng chậm, muộn trong giải quyết thủ tục hành chính.

4. Triển khai đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính 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, bảo đảm thực chất, tránh hình thức; kịp thời động viên, khen thưởng cán bộ, công chức, viên chức được đánh giá cao trong giải quyết thủ tục hành chính và xử lý nghiêm, thay thế cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm quy định; đề xuất chế độ chính sách, đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ, năng lực chuyên môn, kỹ năng ứng xử, giao tiếp, làm chủ các ứng dụng công nghệ thông tin cho cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa các cấp.

5. Tích cực tham mưu đề xuất sáng kiến cải cách thủ tục hành chính, đề xuất việc thực hiện liên thông các thủ tục hành chính, đặc biệt các thủ tục hành chính liên quan đến nhiều cấp, nhiều ngành... nhằm cắt giảm chi phí tuân thủ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính, góp phần cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh của tỉnh.

6. Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông trong việc triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ, thuận tiện, dễ sử dụng. Chuẩn hóa, thống nhất quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh trên tinh thần cải cách mạnh mẽ và tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp.

7. Đẩy nhanh việc xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 theo Danh mục đã được UBND tỉnh phê duyệt. Thường xuyên thực hiện rà soát, đánh giá sự phù hợp của thủ tục hành chính và các quy định liên quan đến thủ tục hành chính với yêu cầu triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến để kiến nghị bộ, ngành sửa đổi, hoàn thiện quy định thủ tục hành chính và xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến khả thi, hiệu quả.

Tăng cường thông tin, tuyên truyền nhằm nâng cao hiểu biết, nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện và giải quyết dịch vụ công trực tuyến.

8. Triển khai và ứng dụng có hiệu quả chữ ký số trong cơ quan nhà nước. Tiếp tục triển khai có hiệu quả các phần mềm chuyên ngành, phần mềm dùng chung của tỉnh trong các cơ quan nhà nước từ cấp tỉnh đến cấp xã; tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành và giải quyết công việc trên môi trường mạng.

9. Phối hợp với Bưu điện tỉnh tổ chức triển khai có hiệu quả việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ, bảo đảm tạo thuận lợi nhất cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính.

10. Các cơ quan thông tấn báo chí tích cực tuyên truyền, phổ biến về hoạt động cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính và xây dựng Chính quyền điện tử của tỉnh. Thông tin, tuyên truyền nhân rộng và phổ biến các gương “Điển hình tiên tiến”, “Người tốt, việc tốt”, các sáng kiến, giải pháp, cách làm hay mang lại hiệu quả cao trong công việc của các cá nhân, tổ chức, đơn vị; phát hiện, phản ánh và đưa tin kịp thời những hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, vi phạm quy tắc ứng xử của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh.

Yêu cầu Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành, đơn vị sự nghiệp, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố nghiêm túc triển khai thực hiện Chỉ thị này. Giao Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Chỉ thị này; trường hợp phát sinh vướng mắc, kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo./.

**Nơi nhận:**

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQ Việt Nam tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể cấp tỉnh;
- Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế;
- Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh;
- Báo Thừa Thiên Huế;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- LĐVP và các CV;
- Lưu: VT, TH, CCHC.

**CHỦ TỊCH**



**Phan Ngọc Thọ**