

Số: 3118 /UBND-NC

Bình Dương, ngày 26 tháng 8 năm 2016

V/v chấn chỉnh việc giải
quyết thủ tục hành chính cho
người dân, doanh nghiệp

Kính gửi:

- Giám đốc các sở, ban, ngành;
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố;
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn.

Thời gian qua, Ủy ban nhân dân tỉnh đã nhận được một số phản ánh, kiến nghị trong việc thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), tập trung nhất là hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cán bộ, công chức, viên chức... gây bức xúc cho người dân, doanh nghiệp, làm ảnh hưởng đến hoạt động quản lý hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Để khắc phục những hạn chế, yếu kém nêu trên và ngăn ngừa, xử lý những hành vi tiêu cực, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC hướng đến chính quyền phục vụ, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác cải cách TTHC, cải thiện các chỉ số PCI, PAR-INDEX của tỉnh, bảo đảm sự hài lòng, quyền và lợi ích hợp pháp của người dân, doanh nghiệp; Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Giám đốc các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn tập trung thực hiện một số nội dung sau:

1. Tiếp tục quan tâm, chỉ đạo và tổ chức thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 14/CT-UBND ngày 28 tháng 8 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh về tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong công tác cải cách TTHC; một số nhiệm vụ phải tập trung lưu ý khi giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả:

- Niêm yết công khai kịp thời TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết theo quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.
- Hướng dẫn, giải thích, cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về nội dung TTHC cho cá nhân, tổ chức có liên quan.
- Cấp giấy biên nhận hồ sơ, tài liệu theo quy định.
- Không tự đặt ra TTHC, hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật.
- Việc hướng dẫn, bổ sung hồ sơ (nếu có) phải thực hiện trong thời hạn quy định và bằng văn bản. Những TTHC trả lại hồ sơ không giải quyết; trả lại



hồ sơ đề bổ sung, hoặc yêu cầu bổ sung nhiều lần phải được sự đồng ý của Giám đốc, Thủ trưởng các sở, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp có thẩm quyền thực hiện thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do không giải quyết; lý do, nội dung cần bổ sung. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết TTHC theo quy định.

- Phải thực hiện văn bản xin lỗi đối với các trường hợp TTHC trễ hạn; nội dung văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức phải thông tin rõ về lý do trễ hạn và thời hạn trả kết quả theo quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

- Kịp thời xử lý nghiêm các bộ phận chuyên môn để xảy ra tình trạng thiếu trách nhiệm, chậm trễ, gây phiền hà trong giải quyết TTHC đối với cá nhân, tổ chức.

2. Thực hiện nghiêm túc Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Dương ban hành kèm theo Quyết định số 70/2014/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2014, các đơn vị, địa phương tập trung lưu ý:

- Đơn vị, địa phương được giao chịu trách nhiệm xử lý phản ánh, kiến nghị tổ chức xem xét, xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình đã được pháp luật quy định, gửi kết quả đến Sở Tư pháp tổng hợp để trả lời cho cá nhân, tổ chức, đồng thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định.

- Nếu xét thấy hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức có thể gây thiệt hại đến quyền lợi hợp pháp của cá nhân, tổ chức, Sở Tư pháp chủ trì, phối hợp với các cơ quan chức năng có liên quan tiến hành xác minh, làm việc trực tiếp với cơ quan, đơn vị, địa phương bị phản ánh và cá nhân, tổ chức có phản ánh. Cơ quan, đơn vị, địa phương bị phản ánh có trách nhiệm phối hợp với Sở Tư pháp để làm rõ những nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

- Chỉ đạo cán bộ đầu mối nghiên cứu kỹ các văn bản liên quan đến hoạt động kiểm soát TTHC, đảm bảo việc xử lý phản ánh, kiến nghị không bị chồng chéo, trùng lặp với hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Giao Sở Tư pháp:

- Chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ, Ban Thi đua khen thưởng tỉnh và các cơ quan có liên quan tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra định kỳ, đột xuất hoạt động giải quyết TTHC; qua kiểm tra đề nghị Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý và làm rõ trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương để xảy ra những vụ việc vi phạm pháp luật, tiêu cực, những khiếu nại đối với cá nhân, tổ chức;

- Phối hợp Báo Bình Dương, Đài Phát thanh và Truyền hình Bình Dương, các cơ quan thông tấn báo chí khác tiếp tục cải tiến các chuyên mục, bài viết,

phóng sự về cải cách TTHC, kịp thời phát hiện các điển hình tiên tiến để nhân rộng, biểu dương những tập thể, cá nhân làm tốt hoặc mạnh dạn phê phán, chỉ rõ những nơi có tiêu cực, thái độ, tác phong làm việc của cán bộ, công chức có biểu hiện quan liêu, nhũng nhiễu, tập trung vào ý kiến nhận xét của người dân, doanh nghiệp về những việc làm được, chưa được, những thiếu sót, khuyết điểm và cách khắc phục trong thời gian tới.

Yêu cầu Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, tổ chức có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu vướng mắc, khó khăn kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Tư pháp) để được hướng dẫn thực hiện./.

Nơi nhận: *xx*

- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ban Thi đua khen thưởng tỉnh;
- Báo BD, Đài PTTH BD, Web;
- LĐVP (L,V), Thù, HCTC;
- Lưu: VT. *126*



CHỦ TỊCH

Trần Thanh Liêm

