

CHỈ THỊ
**Về nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính
trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi**

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 bộ, ngành, địa phương, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ thị:

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố và Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn:

a) Quán triệt, tuyên truyền và thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 30/CT-TTg ngày 30/10/2018 của Thủ tướng Chính phủ và các văn bản của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) như: Quyết định số 19/2018/QĐ-UBND ngày 10/8/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy định trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 1523/QĐ-UBND ngày 06/9/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch thực hiện 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 TTHC.

b) Trực tiếp chỉ đạo việc tổ chức thực hiện công tác cải cách hành chính, cải cách TTHC, ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ xây dựng chính quyền điện tử thuộc phạm vi ngành, địa phương, lĩnh vực mình được giao quản lý, điều hành.

c) Bố trí đầy đủ cán bộ, công chức, viên chức chính thức và dự phòng làm việc tại Bộ phận Một cửa và phải đảm bảo tiêu chuẩn, thực hiện đúng trách nhiệm theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ. Việc tổ chức, vận hành Bộ phận Một cửa phải có sự tham gia của cán bộ, công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC để bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ việc thực hiện các quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC, gắn với theo dõi tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa.

d) Thường xuyên theo dõi, chấn chỉnh việc giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị, nhất là tại Bộ phận Một cửa; thực hiện đầy đủ việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa đối với danh mục các TTHC được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt thực hiện tại Bộ phận Một cửa; việc bổ sung hồ sơ, trả hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, người thực hiện TTHC rút hồ sơ đều phải thực hiện thông qua Bộ phận Một cửa; hồ sơ bị quá hạn trả kết quả giải quyết thì phải thực hiện

xin lỗi tổ chức, cá nhân, nêu rõ lý do và hẹn lại ngày trả kết quả theo đúng quy định bằng văn bản, tin nhắn, không được yêu cầu tổ chức, cá nhân tự liên hệ với cán bộ, công chức, viên chức thụ lý hồ sơ để hỏi về tình trạng, kết quả giải quyết.

đ) Thực hiện công khai, minh bạch toàn bộ quy trình giải quyết TTHC, phí, lệ phí và các khoản thu được phép thu theo quy định; nghiêm túc xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về TTHC theo đúng quy định tại Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND ngày 21/11/2018.

e) Triển khai đánh giá việc giải quyết TTHC và đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh, bảo đảm thực chất, tránh hình thức theo đúng quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của 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 TTHC; kịp thời động viên, khen thưởng cán bộ, công chức, viên chức được đánh giá cao trong giải quyết TTHC 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, vận hành các ứng dụng công nghệ thông tin cho cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa các cấp.

g) Thực hiện nghiêm túc 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 lưu ý thực hiện tốt việc đánh giá tác động TTHC, tính toán chi phí tuân thủ TTHC khi xây dựng dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định về TTHC; thường xuyên rà soát, kiến nghị đơn giản hóa TTHC, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC.

h) Đẩy nhanh việc xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 theo đúng Danh mục đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 846/QĐ-TTg ngày 09/6/2017 và Quyết định số 877/QĐ-TTg ngày 08/7/2018, đồng thời chủ động bổ sung thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức 3, mức 4 đối với những TTHC khác đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Việc xây dựng dịch vụ công trực tuyến phải lấy người sử dụng làm trung tâm, bảo đảm tính thân thiện, đơn giản, dễ sử dụng. Tăng cường thông tin, tuyên truyền nhằm nâng cao hiểu biết, nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức và tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện, giải quyết TTHC qua hình thức dịch vụ công trực tuyến.

2. Giao Văn phòng UBND tỉnh:

a) Theo dõi, kiểm tra định kỳ và kiểm tra đột xuất việc thực hiện giải quyết TTHC của các cơ quan tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh.

b) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, cơ quan liên quan sớm hoàn thiện việc trang bị, sử dụng phần mềm một cửa điện tử tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã để kết nối liên thông vào hệ thống phần mềm một cửa điện tử của tỉnh nhằm đảm bảo cho việc giám sát thông suốt tình hình, quy trình giải quyết

TTHC tại cấp huyện, cấp xã.

c) Đề xuất đưa vào Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết đối với TTHC thuộc lĩnh vực ngành dọc, các TTHC thuộc lĩnh vực đất đai do hộ gia đình, cá nhân thực hiện trên địa bàn thành phố Quảng Ngãi.

d) Phối hợp với Sở Nội vụ tham mưu kiểm tra, đề xuất xử lý nghiêm đối với những trường hợp vi phạm quy định về giải quyết TTHC, nhất là những hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện TTHC.

3. Giao Sở Tài nguyên và Môi trường, UBND các huyện, thành phố:

Khẩn trương có biện pháp chấn chỉnh, xử lý ngay việc để hồ sơ tồn đọng, quá hạn nhiều, gây bức xúc cho người dân trong giải quyết các TTHC về đất đai đối với hộ gia đình, cá nhân hiện nay, đặc biệt tại các huyện Bình Sơn, Tư Nghĩa, Đức Phổ và thành phố Quảng Ngãi; chấn chỉnh tình trạng UBND cấp xã dằng dụa, kéo dài thời gian trong việc phối hợp tiếp nhận, xác nhận, luân chuyển hồ sơ TTHC về đất đai của hộ gia đình, cá nhân.

4. Giao Sở Nội vụ:

Đẩy mạnh kiểm tra việc thực hiện trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính theo quy định tại Quyết định số 19/2018/QĐ-UBND ngày 10/8/2018 của UBND tỉnh; phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh kiểm tra việc chấp hành pháp luật về cải cách TTHC, nhất là trong hoạt động giải quyết TTHC; kịp thời đề xuất khen thưởng những tập thể, cá nhân thực hiện xuất sắc nhiệm vụ cải cách TTHC, đồng thời tham mưu xử lý nghiêm đối với những trường hợp vi phạm pháp luật về giải quyết TTHC.

5. Giao Sở Thông tin và Truyền thông:

a) Khẩn trương tham mưu UBND tỉnh thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến việc hoàn thiện, trang bị, tập huấn sử dụng phần mềm một cửa điện tử tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã; đảm bảo cuối năm 2019, 100% hồ sơ giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa cấp huyện được cập nhật, theo dõi tình hình thực hiện thông qua hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh; đảm bảo cuối năm 2020, 100% hồ sơ giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa cấp xã được cập nhật, theo dõi tình hình thực hiện thông qua hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

b) Có giải pháp hữu hiệu để cải thiện việc cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức 3, mức 4 hiện nay; đẩy mạnh công tác tuyên truyền để nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức, người dân trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

c) Chủ trì phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, cơ quan liên quan tiếp tục tham mưu triển khai có hiệu quả việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, bảo đảm tạo thuận lợi nhất cho tổ

chức, cá nhân.

6. Đề nghị Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Quảng Ngãi và các cơ quan thông tấn báo chí trên địa bàn tỉnh chủ động phối hợp tuyên truyền, phổ biến, phản ánh các hoạt động liên quan đến cải cách TTHC, xây dựng chính quyền điện tử.

Yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố và Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh nghiêm túc, khẩn trương triển khai thực hiện Chỉ thị này./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQ Việt Nam tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- HĐND huyện, thành phố;
- UBND huyện, thành phố;
- UBND xã, phường, thị trấn;
- Báo Quảng Ngãi, Đài PTTH tỉnh;
- VPUB: PCVP, các Phòng N/cứu, CBTH;
- Lưu: VT, KSTTHC (nhoai).

CHỦ TỊCH



Trần Ngọc Căng