

## **KẾ HOẠCH**

### **Triển khai thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc**

Thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc (sau đây viết gọn là Chỉ thị số 10/CT-TTg), Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện với các nội dung sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Quán triệt sâu rộng, toàn diện Chỉ thị số 10/CT-TTg trong cả hệ thống chính trị từ tỉnh tới cơ sở, tới tất cả đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, nhất là các cơ quan hành chính nhà nước và đội ngũ công chức, viên chức, người lao động công tác trong các lĩnh vực, vị trí tiếp xúc trực tiếp, gián tiếp giải quyết công việc với người dân và doanh nghiệp.

- Tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy và chính quyền các cấp, các ngành trong công tác phòng, chống tham nhũng (PCTN); nâng cao nhận thức, vai trò, trách nhiệm các cấp, các ngành; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất, có năng lực và trình độ chuyên môn; xây dựng chính quyền các cấp vững mạnh, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao

- Đề cao trách nhiệm nêu gương của người đứng đầu các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong việc thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân và doanh nghiệp theo quy định của pháp luật. Đồng thời, chấn chỉnh, nâng cao công tác giáo dục, quản lý cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền trong công tác tiếp và giải quyết công việc cho người dân và doanh nghiệp

- Tăng cường, nâng cao tinh thần phục vụ, đạo đức công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động; siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính tại các cơ quan nhà nước, đặc biệt quan tâm chú ý đến một số lĩnh vực dễ phát sinh tiêu cực.

- Tăng cường công tác cải cách hành chính, nâng mcao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); rà soát, cập nhật các TTHC mới, TTHC sửa đổi và cắt giảm, rút ngắn các TTHC tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp khi giải quyết công việc.

## **2. Yêu cầu**

- Việc triển khai thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg phải gắn liền và triển khai đồng bộ với các Kế hoạch của tỉnh về triển khai thực hiện Nghị quyết số 35/NQ-CP ngày 16/5/2016 của Chính phủ về hỗ trợ phát triển doanh nghiệp đến năm 2020 và Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 01/01/2019 của Chính phủ về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), năng lực cạnh tranh cấp sở, ngành, địa phương (DDCI) năm 2019 và định hướng đến năm 2021, cũng như việc triển khai thực hiện Chỉ thị số 30/CT-TTg ngày 30/10/2018 của Thủ tướng Chính phủ, Chỉ thị số 09/CT-UBND ngày 11/12/2018 của UBND tỉnh về nâng cao chất lượng giải quyết TTHC và Công điện số 08/CĐ-UBND ngày 18/6/2019 của UBND tỉnh về việc tăng cường các biện pháp phòng ngừa tiêu cực, tham nhũng trong hoạt động công vụ.

- Thực hiện đồng bộ, tăng cường các giải pháp xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc, gắn với công tác PCTN, đồng thời tiếp tục tăng cường công tác CCHC trong hệ thống các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh.

## **II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN**

### **1. Tăng cường trách nhiệm người đứng đầu trong lãnh đạo, chỉ đạo công tác phòng, chống tham nhũng**

- Người đứng đầu cơ quan, đơn vị nghiêm túc quán triệt, chỉ đạo chặt chẽ, tổ chức thực hiện đồng bộ các giải pháp nhằm xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà trong giải quyết công việc; nghiêm chỉnh thực hiện đúng quy định việc tiếp công dân, tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của người dân theo đúng quy định; trước hết người đứng đầu các cơ quan đơn vị phải đề cao trách nhiệm nêu gương, gương mẫu thực hiện và tăng cường trách nhiệm trong công tác chỉ đạo, điều hành, kiểm tra, thanh tra việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước được giao. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức vững vàng về chính trị, tư tưởng, trong sáng về đạo đức, lối sống, thành thạo về chuyên môn, nghiệp vụ trong quá trình giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp. Xử lý nghiêm đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị thiếu trách nhiệm, để cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý trực tiếp có hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà đối với người dân, doanh nghiệp; xử lý ngay người đứng đầu có biểu hiện bao che, dung túng nhân viên dưới quyền có hành vi sai trái.

- Chân chính công tác quản lý; siết chặt kỷ cương, kỷ luật hành chính, tăng cường kiểm tra, giám sát cán bộ, công chức, viên chức trong hoạt động công vụ, giải quyết công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp; đảm bảo giải quyết dứt điểm, kịp thời các kiến nghị, phản ánh, tố cáo của người dân và doanh nghiệp, tránh tình trạng giải thích không rõ ràng thay vì giải quyết.

## **2. Thực hiện cải cách hành chính, tăng cường công khai, minh bạch trong hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị, đổi mới công nghệ quản lý.**

- Khẩn trương rà soát, sửa đổi, bổ sung cơ chế, chính sách, pháp luật thuộc phạm vi quản lý; nhận diện nguy cơ tham nhũng theo vị trí việc làm để có biện pháp kiểm tra, giám sát; khắc phục ngay những sơ hở có thể gây phiền hà, sách nhiễu đối với người dân, doanh nghiệp; rà soát TTHC theo hướng tinh giản, loại bỏ ngay các thủ tục không cần thiết, rườm rà, khó thực hiện, rút ngắn thời gian, đưa ra lộ trình giải quyết; sau khi tiếp nhận hồ sơ, thủ tục hành chính theo quy định, không được yêu cầu doanh nghiệp, người dân bổ sung hồ sơ, tài liệu quá 01 lần.

- Nâng cao chất lượng công tác đối thoại với doanh nghiệp, người dân theo hướng thực chất, cầu thị; nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, vướng mắc của người dân, doanh nghiệp để giải quyết thực chất, dứt điểm, đề xuất với các cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những bất cập trong quy định của pháp luật (nếu có); công khai thời gian, địa điểm tiếp dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trên trang thông tin điện tử (nếu có) và trụ sở làm việc của cơ quan, tổ chức.

- Công khai địa chỉ đường dây nóng, hộp thư điện tử và tổ chức tiếp nhận, xử lý, giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị, tố cáo của người dân, doanh nghiệp, nhất là về hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà; công khai kết quả xử lý, nếu có lỗi thì phải công khai xin lỗi người dân, doanh nghiệp và khắc phục hậu quả, xử lý vi phạm theo đúng quy định; thực hiện định kỳ báo cáo theo quy định về công tác PCTN.

- Đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý của các cơ quan hành chính Nhà nước, xây dựng Chính phủ điện tử từ cấp trung ương đến địa phương; đưa ra lộ trình cụ thể để triển khai dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, cấp độ 4 trở lên; khắc phục những hạn chế, hình thức tại một số trung tâm phục vụ hành chính công; tại những nơi thường xuyên tiếp xúc, giao dịch với người dân, doanh nghiệp phải có giám sát bằng công nghệ hiện đại (như ghi âm, ghi hình, giám sát trực tuyến...).

## **3. Tăng cường tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về PCTN, phát huy vai trò, trách nhiệm của xã hội trong PCTN**

- Đẩy mạnh việc thực hiện đánh giá sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và các tổ chức cung cấp dịch vụ công, coi đó là thước đo hiệu quả thực hiện nhiệm vụ, công vụ; chú trọng việc giám sát thực hiện quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp và những việc không được làm của người có chức vụ, quyền hạn; thực hiện phương châm: Kỷ cương, liêm chính, hành động, phục vụ.

- Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể, các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh, Ban Xúc tiến và hỗ trợ đầu tư, Liên minh Hợp tác xã, Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh, các cơ quan thông tấn, báo chí tăng cường các biện

pháp tuyên truyền sâu rộng về chính sách, pháp luật; hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp sống, làm việc theo Hiến pháp, pháp luật, thực hành liêm chính, không tiếp tay với tiêu cực, tham nhũng, kiên quyết không đưa, không môi giới hối lộ; tuân thủ các quy tắc, văn hóa ứng xử văn minh; tích cực, chủ động tham gia phát hiện các biểu hiện, các hành vi tham nhũng, lãng phí, thông tin kịp thời, chính xác, trung thực cho các cơ quan chức năng; tôn vinh những điển hình tốt; việc thông tin cần đảm bảo đúng bản chất, sự thật, không suy diễn, chủ quan, đưa thông tin một chiều, sai lệch.

#### **4. Tăng cường thanh tra, kiểm tra công vụ; xây dựng cơ chế giám sát, phát hiện vi phạm**

- Tiếp tục chấn chỉnh hoạt động thanh tra, kiểm tra, nhất là thanh tra, kiểm tra chuyên ngành theo đúng Chỉ thị số 20/CT-TTg ngày 17/5/2017 của Thủ tướng Chính phủ; khắc phục tình trạng chồng chéo, gây phiền hà, sách nhiễu trong hoạt động thanh tra, kiểm tra. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh chỉ đạo xây dựng kế hoạch thanh tra, kiểm tra theo đúng quy định của pháp luật; không tiến hành thanh tra, kiểm tra quá 01 lần/năm đối với mỗi cơ sở, đơn vị, trừ trường hợp phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật của các cơ sở, đơn vị phải thực hiện thanh tra lại hoặc thanh tra, kiểm tra đột xuất. Đồng thời, chịu trách nhiệm tổng hợp, rà soát kế hoạch thanh tra, kiểm tra của các đơn vị trực thuộc có chức năng thanh tra, kiểm tra chuyên ngành để tránh tình trạng thanh tra, kiểm tra chồng chéo đối với doanh nghiệp.

- Tạo điều kiện thuận lợi trong việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết yêu cầu được bảo vệ của người tố cáo và có chế tài xử lý; có hình thức khen thưởng, động viên, khích lệ đối với những đơn vị, tổ chức, cá nhân thực hiện, chấp hành tốt; kịp thời phát hiện, xử lý những trường hợp vi phạm và công khai danh tính cán bộ vi phạm trên công thông tin điện tử; cương quyết xử lý nghiêm những cán bộ, công chức, viên chức có hành vi tiêu cực, tham nhũng, đưa ra khỏi bộ máy của Đảng và Nhà nước; không xử lý hành chính mà phải xử lý hình sự nghiêm minh đối với hành vi những nhiều, gây phiền hà với người dân, doanh nghiệp đã đủ yếu tố cấu thành tội phạm theo quy định của pháp luật.

- Đề nghị Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể, các tổ chức chính trị - xã hội các cấp từ tỉnh đến cơ sở tăng cường hoạt động giám sát trong thực thi công vụ của các cơ quan, tổ chức, công chức, viên chức nhà nước nhằm góp phần ngăn chặn, xử lý có hiệu quả tình trạng những nhiều, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:**

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh căn cứ chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền được giao khẩn trương xây dựng kế hoạch hành động phổ biến quán triệt, triển khai Kế hoạch

này và tổ chức thực hiện nghiêm túc; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh khi để xảy ra những nhiễu, gây phiền hà, tham nhũng trong cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý của mình.

2. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Thanh tra tỉnh và các sở, ngành, cơ quan liên quan tăng cường đôn đốc, kiểm tra thường xuyên, đột xuất hoạt động thực thi công vụ để kịp thời, phát hiện, xử lý ngay hành vi nhiễu, gây phiền hà trong giải quyết công việc của người dân, doanh nghiệp; tham mưu, đề xuất sửa đổi các quy định có liên quan đến việc xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức theo quy định của pháp luật hiện hành; bảo đảm xử lý nghiêm, kịp thời, đồng bộ với quy định về xử lý kỷ luật của Đảng.

3. Sở Tư pháp chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, cơ quan liên quan nghiên cứu, đề xuất việc bổ sung nội dung đánh giá về nguy cơ tham nhũng, lợi ích nhóm trong quá trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật; rà soát, đánh giá và đề xuất hoàn thiện các quy định pháp luật về xử lý đối với hành vi nhiễu; báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh trong Quý III năm 2019.

4. Trung tâm Truyền thông tỉnh tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến về công tác PCTN nói chung và Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc trên địa bàn tỉnh và Công điện số 08/CD-UBND ngày 18/6/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc tăng cường các biện pháp phòng ngừa tiêu cực, tham nhũng trong hoạt động công vụ.

5. Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, cơ quan liên quan tăng cường công tác rà soát, kiểm soát thủ tục hành chính nhằm giảm bớt các thủ tục hành chính không cần thiết góp phần hạn chế các hành vi nhiễu, phiền hà đối với người dân và doanh nghiệp khi thực hiện giải quyết các công việc với cơ quan hành chính nhà nước

6. Công an tỉnh tăng cường công tác đảm bảo an ninh trật tự, đấu tranh ngăn chặn, điều tra, phát hiện các hành vi tham nhũng, vi phạm pháp luật của đội ngũ cán bộ, công chức khi thực hiện giải quyết công việc đối với người dân và doanh nghiệp.

7. Thủ trưởng các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh tích cực phối hợp với các sở, ban, ngành và các địa phương thuộc tỉnh trong việc triển khai, thực hiện các nội dung về xử lý, ngăn chặn tình trạng nhiễu, gây phiền hà cho người dân và doanh nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong việc thi hành nhiệm vụ, công vụ thuộc lĩnh vực ngành mình quản lý.

8. Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, cơ quan liên quan rà soát, hướng dẫn các sở, ngành, địa phương tổ chức đường dây nóng và hộp thư điện tử để tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, khiếu nại, tố cáo về hành vi nhiễu, gây phiền hà đối với người dân, doanh nghiệp, bảo đảm xử lý

kịp thời, nghiêm minh; báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh trong Quý III năm 2019. Tiến hành sơ kết tình hình triển khai Chỉ thị số 20/CT-TTg ngày 17/5/2017 của Thủ tướng Chính phủ về việc chấn chỉnh hoạt động thanh tra, kiểm tra đối với doanh nghiệp.

9. Đề nghị Ủy ban MTTQ và các đoàn thể chính trị-xã hội của Tỉnh tăng cường công tác khảo sát, giám sát và tổng hợp các ý kiến phản ánh của nhân dân, kịp thời thông tin cho UBND tỉnh để xử lý kịp thời, dứt điểm các kiến nghị, phản ánh của người dân và doanh nghiệp.

10. Giao Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Kế hoạch này của các đơn vị, địa phương; định kỳ hàng quý đánh giá, hàng năm sơ kết, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh theo quy chế làm việc./.

**Nơi nhận:**

- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- TT Tỉnh uỷ, TT HĐND tỉnh;
- Các Ban Xây dựng Đảng;
- CT, các PCT UBND tỉnh ;
- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- MTTQ và các đoàn thể tỉnh;
- Các cơ quan TW đóng trên địa bàn tỉnh;
- Huyện ủy, Thị ủy, Thành ủy;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh;
- Liên minh HTX tỉnh;
- Lãnh đạo VP và các CVNCTH;
- Lưu: NC, VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Đặng Huy Hậu**