

Số: **12** /CT-UBND

Hà Nội, ngày **26** tháng 11 năm 2018

CHỈ THỊ

Về việc nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trong cơ quan, đơn vị thuộc thành phố Hà Nội

Thời gian vừa qua, UBND Thành phố đã có nhiều chỉ đạo đẩy mạnh cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp. Những kết quả này đã góp phần từng bước làm thay đổi phương thức quan hệ giữa chính quyền và người dân; giảm bớt những phiền hà, những nhiễu, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp 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 thuộc Thành phố vẫn còn một số hạn chế, vẫn còn tình trạng giải quyết hồ sơ chậm trễ, quá thời hạn quy định. Số hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính tiếp nhận trực tuyến còn thấp hơn so với tiếp nhận trực tiếp. Số lượng hồ sơ thực hiện dịch vụ công mức độ 3, 4 còn hạn chế và chưa được quan tâm tuyên truyền tới người dân để biết, sử dụng. Việc triển khai cách thức giải quyết thủ tục hành chính qua bu chính công ích mặc dù được đánh giá là giải pháp quan trọng để tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, tuy nhiên số lượng hồ sơ được tiếp nhận qua dịch vụ này là chưa nhiều.

Để đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố, Chủ tịch UBND thành phố Hà Nội yêu cầu Giám đốc Sở, Thủ trưởng ban, ngành Thành phố, Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã và người đứng đầu các tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc 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. Khẩn trương triển khai thực hiện Quyết định số 5298/QĐ-UBND ngày 04/10/2018 của UBND Thành phố về việc ban hành Kế hoạch triển khai 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 thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND

Thành phố và các cơ quan liên quan tham mưu, trình UBND Thành phố việc thành lập, quy chế tổ chức, hoạt động và số lượng Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố (thời gian hoàn thành: Chậm nhất trong tháng 12/2018).

Kiện toàn tổ chức, nhiệm vụ Bộ phận Một cửa và bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa cơ quan, đơn vị bảo đảm sự thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính. Cán bộ, công chức được giao thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa phải bảo đảm trình độ chuyên môn để hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ cho người dân, doanh nghiệp. Bảo đảm sự tham gia của các đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính trong việc tổ chức, vận hành Bộ phận Một cửa, bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ của việc thực hiện các quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và theo dõi tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; công chức đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị thực hiện kiểm soát chặt chẽ việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, kịp thời phát hiện, tham mưu đề xuất xử lý các vi phạm của công chức trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo quy định. Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và quy định của UBND Thành phố.

2. 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. 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; kết quả giải quyết thủ tục hành chính là một trong những tiêu chí cơ bản để xem xét, đánh giá công chức trên cơ sở vị trí, chức năng, nhiệm vụ được giao. Nghiêm túc thực hiện việc đánh giá tác động, tính toán chi phí tuân thủ thủ tục hành chính tại các văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính (trường hợp thuộc thẩm quyền ban hành của HĐND, UBND Thành phố theo quy định của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015), tránh làm tăng gánh nặng cho người dân, doanh nghiệp; trình công bố thủ tục hành chính, thực hiện công khai thủ tục hành chính theo quy định.

3. 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.

4. 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 về đất đai, quy hoạch, xây dựng, đầu tư, công thương, lao động- việc làm, một số thủ tục về cấp phép thành lập, cho phép hoạt động... nhằm tiết 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 Thành phố.

5. Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng UBND Thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông trong việc triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 trên Cổng dịch vụ công trực tuyến Thành phố, Hệ thống một cửa điện tử Thành phố bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ, thuận tiện, dễ sử dụng cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện các dịch vụ công trực tuyến có thể khai thác được trên các thiết bị di động thông minh. Chuẩn hóa, thống nhất quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố trên tinh thần cải cách mạnh mẽ và tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp, thực hiện đầy đủ, đúng tiến độ các nhiệm vụ theo Quyết định số 5298/QĐ-UBND ngày 04/10/2018 của UBND Thành phố ban hành kèm theo Kế hoạch triển khai 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 thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội.

6. Đẩy nhanh việc xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 theo Danh mục đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt (Quyết định số 846/QĐ-TTg ngày 09 tháng 6 năm 2017 và Quyết định số 877/QĐ-TTg ngày 08 tháng 7 năm 2018). Trường hợp cung cấp các dịch vụ công trực tuyến ngoài danh mục đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt thì phải bảo đảm các tiêu chí thực hiện trực tuyến và có số lượng hồ sơ giao dịch lớn; hoặc có quy trình nghiệp vụ tương đồng, có thể triển khai đồng thời cùng với dịch vụ công khác. Bảo đảm người dân, doanh nghiệp có quyền lựa chọn cách thức thực hiện thủ tục hành chính phù hợp khả năng, điều kiện của mình, trên cơ sở khả năng đáp ứng của cơ quan nhà nước. Quý III năm 2019, 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được cập nhật, theo dõi tình hình thực hiện thông qua hệ thống thông tin một cửa điện tử Thành phố.

7. Phối hợp với Bưu điện Hà Nội 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

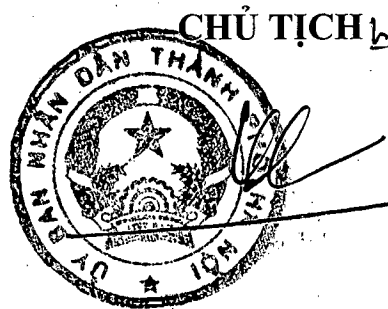
phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

8. Các cơ quan báo chí của Thành phố 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 Thành phố. 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 thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến.

Văn phòng UBND Thành phố 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 Thành phố xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- TT TU, TT HĐND TP;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND TP;
- Các sở, ban, ngành Thành phố;
- Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã;
- Đài PTTH HN, Báo HN;
- Báo KTĐT, Cổng giao tiếp điện tử;
- VPUBTP: CVP, các PCVP, các phòng: KSTTHC, TKBT, HCTC, TTTHCB;
- Lưu: VT, KSTTHC(Quỳnh).



CHỦ TỊCH
Nguyễn Đức Chung

9221 (136)