

Số: /CT-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

CHỈ THỊ

Về việc cá thể hoá trách nhiệm của người đứng đầu, cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan, đơn vị để xảy ra tình trạng chậm, trễ trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Hà Nội

Thời gian qua, công tác cải cách hành chính của Thành phố đã được Thành ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân Thành phố quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện hướng đến xây dựng nền hành chính hiện đại, hiệu quả, phục vụ tốt hơn cho người dân và doanh nghiệp. Công tác cải cách hành chính của Thành phố đã có nhiều chuyển biến tích cực, rõ nét, kết quả cải cách hành chính được Trung ương và người dân ghi nhận, đánh giá cao.

Tuy nhiên, việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) cho người dân, doanh nghiệp tại một số cơ quan, đơn vị vẫn tồn tại tình trạng chậm trễ, phiền hà, sách nhiễu. Điều này làm giảm lòng tin của người dân và doanh nghiệp đối với chính quyền, gây ảnh hưởng tiêu cực đến môi trường đầu tư và phát triển kinh tế - xã hội của Thành phố. Nguyên nhân chủ yếu do trách nhiệm chưa rõ ràng, một số người đứng đầu, công chức, viên chức chưa làm tròn trách nhiệm được giao; Công tác kiểm tra, giám sát chưa thực sự hiệu quả, việc giám sát nội bộ còn lỏng lẻo, thiếu cơ chế đánh giá độc lập từ người dân; Các vi phạm chưa bị xử lý nghiêm, hình thức xử lý chưa đủ sức răn đe, dẫn đến tình trạng vi phạm lặp lại.

Để tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu, cán bộ, công chức, viên chức, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác giải quyết TTHC gắn với cụ thể hóa tinh thần Chỉ thị số 24-CT/TU ngày 07/8/2023 của Ban Thường vụ Thành ủy Hà Nội về “*Tăng cường kỷ cương, kỷ luật và trách nhiệm trong giải quyết công việc trong hệ thống chính trị thành phố Hà Nội*”, Chủ tịch UBND Thành phố yêu cầu các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm các nội dung sau:

1. Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành Thành phố, Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp sau:

a) Cá thể hóa trách nhiệm trong giải quyết thủ tục hành chính

- Đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị:

+ Chịu trách nhiệm trực tiếp và toàn diện về tiến độ, chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị mình quản lý.

+ Tổ chức rà soát, chuẩn hóa và cải tiến quy trình giải quyết TTHC, đảm bảo minh bạch, đúng thời hạn, giảm tối đa thời gian và chi phí cho người dân, doanh nghiệp.

+ Kịp thời xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp liên quan đến việc chậm trễ, phiền hà.

+ Nếu để xảy ra vi phạm trong phạm vi quản lý, người đứng đầu phải chịu trách nhiệm liên đới, kể cả trong trường hợp vi phạm do cấp dưới thực hiện.

- Đối với công chức, viên chức trực tiếp giải quyết TTHC:

+ Thực hiện đúng quy định pháp luật và các quy trình, thời hạn giải quyết TTHC đã được công bố.

+ Chịu trách nhiệm cá nhân trong từng hồ sơ, thủ tục được giao xử lý; không được tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc kéo dài thời gian giải quyết không có lý do chính đáng.

+ Thái độ phục vụ tận tụy, trung thực, đảm bảo quyền lợi hợp pháp của người dân và doanh nghiệp.

b) Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát

- Giám sát nội bộ:

+ Xây dựng kế hoạch kiểm tra định kỳ và đột xuất đối với công tác giải quyết TTHC.

+ Thành lập các tổ kiểm tra độc lập để rà soát, đánh giá chất lượng công việc tại từng cơ quan, đơn vị.

- Giám sát từ phía người dân và doanh nghiệp:

+ Khuyến khích người dân, doanh nghiệp tham gia giám sát thông qua các kênh trực tuyến, đường dây nóng hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Thành phố, Cổng dịch vụ công quốc gia; Công khai số điện thoại đường dây nóng của lãnh đạo các đơn vị để tiếp nhận phản ánh.

+ Thiết lập cơ chế phản hồi minh bạch, nhanh chóng giải quyết các phản ánh kiến nghị của người dân và doanh nghiệp. Công khai kết quả giám sát, bao gồm danh sách các cơ quan, cá nhân có thành tích tốt hoặc vi phạm trên các phương tiện thông tin đại chúng.

c) Ứng dụng công nghệ thông tin trong giám sát

Tăng cường giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố, minh bạch hóa và tăng cường sự tham gia của xã hội, tổ chức, cá nhân.

Ứng dụng hiệu quả các nền tảng số trong hoạt động kiểm tra - giám sát, gắn công nghệ thông tin là phương tiện mật thiết, phân tích dữ liệu là cách thức thực hiện; bám sát kết quả Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trong quá trình kiểm tra, giám sát.

d) Nâng cao trách nhiệm giải trình

- Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị phải giải trình cụ thể với cấp trên, trước UBND Thành phố về tình trạng chậm trễ, phiền hà hoặc các vi phạm xảy ra tại đơn vị mình.

- Tất cả các công chức, viên chức trực tiếp giải quyết TTHC phải giải trình rõ lý do đối với từng hồ sơ bị chậm trễ hoặc không được giải quyết đúng quy định.

đ) Cơ chế đánh giá, khen thưởng, kỷ luật

- Định kỳ công bố bảng xếp hạng các sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã về chất lượng giải quyết TTHC.

- Công khai danh sách cá nhân có thành tích tốt, tập thể xuất sắc, danh sách cá nhân, đơn vị có vi phạm trên Cổng thông tin điện tử Thành phố.

- Có cơ chế khen thưởng cho cán bộ có sáng kiến cải cách hành chính, giúp giảm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp. Cá nhân có thành tích tốt được khen thưởng, ưu tiên trong xét thi đua, bổ nhiệm.

- Tập thể, cá nhân vi phạm bị xử lý nghiêm, không xét thi đua, không bổ nhiệm.

+ Xác định rõ trách nhiệm cá nhân: Mỗi vụ việc vi phạm, phải xác định rõ trách nhiệm của từng cá nhân bao gồm: Người đứng đầu, công chức, viên chức trực tiếp thực hiện; Không để xảy ra tình trạng đổ lỗi hoặc né tránh trách nhiệm.

+ Áp dụng hình thức xử lý kỷ luật: Tùy theo mức độ vi phạm, áp dụng các hình thức xử lý: Phê bình, cảnh cáo, đình chỉ công tác, buộc thôi việc đối với công chức, viên chức; Người đứng đầu để xảy ra tình trạng chậm trễ, phiền hà, sách nhiễu trong phạm vi quản lý mà không kịp thời xử lý hoặc có dấu hiệu bao che, sẽ bị xử lý nghiêm theo quy định, kể cả miễn nhiệm hoặc cách chức.

e) Tổ chức triển khai thực hiện

Xây dựng kế hoạch, tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ; báo cáo định kỳ hàng tháng về tình hình giải quyết TTHC, kết quả kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm, lồng ghép trong báo cáo công tác kiểm soát TTHC của các cơ quan, đơn vị theo quy định.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố: Đầu mối quan trọng trong kiểm soát chất lượng giải quyết TTHC, chịu trách nhiệm:

a) Giám sát chặt chẽ, đôn đốc, theo dõi tiến độ giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành, UBND quận, huyện, thị xã trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố.

b) Báo cáo định kỳ hàng tháng với UBND Thành phố về tình hình giải quyết TTHC, trong đó phân loại các đơn vị có hồ sơ trễ hạn, hồ sơ bị trả lại nhiều lần do lỗi chủ quan của cán bộ, công chức, viên chức.

c) Tăng cường công tác kiểm tra, đặc biệt kiểm tra đột xuất, tập trung vào các lĩnh vực có nguy cơ tiêu cực, những nhiều như: Đất đai, đầu tư, xây dựng, cấp phép kinh doanh...

d) Công khai kết quả giám sát về chất lượng giải quyết TTHC, xếp hạng mức độ hài lòng của người dân đối với từng cơ quan, đơn vị trên Cổng thông tin điện tử Thành phố.

đ) Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Chỉ thị này.

3. Sở Nội vụ: Cơ quan chủ trì kiểm tra, giám sát, đánh giá và xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức vi phạm trong giải quyết TTHC, cụ thể:

a) Tổ chức kiểm tra công vụ, kết hợp với Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố rà soát, đánh giá chất lượng thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

b) Tham mưu UBND Thành phố ban hành chế tài xử lý nghiêm minh, kiên quyết miễn nhiệm, thay thế người đứng đầu đơn vị nếu để xảy ra tình trạng những nhiều, chậm trễ kéo dài trong giải quyết TTHC.

c) Gắn kết quả thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC với công tác đánh giá, bổ nhiệm cán bộ: Cá nhân vi phạm bị xem xét kỷ luật, không xét thi đua, không quy hoạch vào các vị trí quản lý, lãnh đạo.

d) Tham mưu UBND Thành phố về cơ chế khen thưởng, kỷ luật rõ ràng: Khen thưởng cho tập thể, cá nhân hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, được người dân, doanh nghiệp đánh giá cao; xử lý nghiêm công chức, viên chức có tỷ lệ hồ sơ chậm trễ cao, có hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà.

Chủ tịch UBND Thành phố yêu cầu Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành Thành phố, Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã nghiêm túc triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Chỉ thị này./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Thường trực: Thành ủy, HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- Ủy ban MTTQVN Thành phố;
- Văn phòng Thành ủy;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố;
- Các tổ chức chính trị - xã hội Thành phố;
- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- VP UBNDTP: CVP, các PCVP, các phòng, ban, trung tâm;
- Lưu: VT, ĐM&TP.

CHỦ TỊCH

Trần Sỹ Thanh