

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐỒNG NAI**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 10904/UBND-HCC

Đồng Nai, ngày 11 tháng 9 năm 2020

V/v tăng cường công tác cải cách thủ tục hành chính, nâng cao trách nhiệm công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính.

Kính gửi:

- Thủ trưởng các Sở, ban ngành;
- Công an tỉnh;
- Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- Chủ tịch UBND các huyện, thành phố.

Để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, tăng cường trách nhiệm công vụ của các đơn vị, địa phương, đội ngũ cán bộ công chức, qua đó cải thiện mức độ hài lòng của người dân trong giải quyết thủ tục hành chính, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các đơn vị thực hiện:

1. Các Sở, ban ngành, UBND các huyện, thành phố

- Tăng cường trách nhiệm người đứng đầu trong chỉ đạo, triển khai, đôn đốc thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính tại đơn vị, nhất là công tác giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp, thông báo tại đơn vị, địa phương về kết quả khảo sát ý kiến người dân của tỉnh năm 2019 (Báo cáo số 15246/BC-UBND ngày 31/12/2019 của UBND tỉnh), kết quả khảo sát hàng tháng năm 2020, nhất là các nội dung được đánh giá chưa tốt như công tác hướng dẫn, thời gian giải quyết hồ sơ và trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan hành chính.

- Quán triệt tới đội ngũ công chức, viên chức nhất là đội ngũ làm nhiệm vụ tiếp dân, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân về tinh thần trách nhiệm công vụ, thái độ, văn hóa ứng xử; tổ chức tập huấn nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ công chức, viên chức trong hoạt động tiếp dân, hướng dẫn thủ tục hành chính.

- Triển khai hiệu quả cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ: đổi mới công tác công khai minh bạch thông tin về thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ qua hệ thống một cửa điện tử; khắc phục triệt để tình trạng người dân phải liên hệ nhiều đầu mối, nhiều lần trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; đẩy mạnh việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích; định kỳ rà soát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cho người dân trên cơ sở kết hợp việc tự kiểm tra, rà soát và sử dụng ý kiến khảo sát, đánh giá của người dân; đôn đốc, đảm bảo việc giải quyết

thủ tục hành chính cho người dân đúng thời gian quy định, hạn chế tình trạng người dân phát sinh đơn thư khiếu nại, phản ánh;

- Thực hiện nghiêm túc trách nhiệm giải quyết phản ánh, kiến nghị, đơn thư khiếu nại của người dân trong giải quyết thủ tục hành chính, hạn chế tình trạng người dân bức xúc, khiếu nại nhiều lần.

- Tiếp thu ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính thông qua chương trình khảo sát người dân, Tổng đài Dịch vụ công 1022, tiếp công dân, tiếp xúc cử tri,...; xử lý kịp thời các trường hợp có biểu hiện nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân và đùn đẩy trách nhiệm trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Đổi mới hoạt động, thông điệp truyền thông, thông tin qua nhiều phương tiện tới người dân về các quy định thủ tục hành chính, tiện ích cải cách thủ tục hành chính như dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích, Tổng đài Dịch vụ công 1022 tiếp nhận phản ánh kiến nghị,...

2. Sở Nội vụ

- Chủ trì, phối hợp các đơn vị liên quan tăng cường tổ chức kiểm tra cải cách hành chính, công vụ, kỷ luật kỷ cương hành chính tại các đơn vị, địa phương.

- Tiếp tục triển khai chương trình khảo sát ý kiến người dân, doanh nghiệp về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại các đơn vị, địa phương; công khai kết quả khảo sát người dân làm cơ sở chấn chỉnh trách nhiệm, đạo đức công vụ của đội ngũ công chức, viên chức; lồng ghép kết quả khảo sát vào chỉ số cải cách hành chính, công vụ để đánh giá hiệu quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính các đơn vị.

- Chủ trì, phối hợp các đơn vị, địa phương thực hiện hiệu quả hơn chương trình bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, văn hóa ứng xử; nâng cao phẩm chất, năng lực của đội ngũ công chức, nhất là những người làm nhiệm vụ tiếp dân.

- Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến phối hợp với Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy thông tin cụ thể số liệu người dân đánh giá công chức có biểu hiện vơ vẩn người dân trong giải quyết thủ tục hành chính để có biện pháp xử lý trách nhiệm, chấn chỉnh phù hợp.

3. Thanh tra tỉnh

Chủ trì, tăng cường thanh tra, kiểm tra trách nhiệm công vụ của các đơn vị, địa phương trong giải quyết đơn thư khiếu nại của người dân; xử lý kịp thời các trường hợp vi phạm, đùn đẩy trách nhiệm.

4. Văn phòng UBND tỉnh

- Đôn đốc, hướng dẫn các đơn vị, địa phương triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông; tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh các giải pháp nâng cao hiệu quả tổ chức, hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp; báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo, chấn chỉnh trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thường xuyên tham mưu chấn chỉnh công tác tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, hướng dẫn thủ tục hành chính của Tổng đài Dịch vụ công 1022, Cổng dịch vụ công Quốc gia; đảm bảo việc thông tin hướng dẫn, giải quyết được đầy đủ, kịp thời.

- Chủ trì, phối hợp các đơn vị, địa phương tiếp tục thực hiện nghiêm túc các kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính, rà soát đơn giản hóa thủ tục hành chính của 3 cấp, kịp thời phát hiện các thủ tục hành chính không phù hợp với thực tiễn, các quy định không nhất quán để đề xuất sửa đổi, đơn giản hóa, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân.

5. Sở Thông tin và Truyền thông

Chuẩn hóa hệ thống một cửa điện tử của tỉnh, nâng cao hiệu quả giám sát, quản lý việc giải quyết thủ tục hành chính của các đơn vị, địa phương; hoàn thiện chức năng Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, tạo điều kiện thuận lợi để người dân tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ công trực tuyến thuận lợi hơn.

6. Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Xây dựng, Sở Tư pháp, Sở Kế hoạch và Đầu tư

Tăng cường hướng dẫn, kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính, tập huấn, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn của đội ngũ công chức làm nhiệm vụ tiếp dân, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, đơn thư khiếu nại thuộc lĩnh vực quản lý tại các cấp.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các đơn vị, địa phương nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
 - Thường trực Tỉnh ủy;
 - Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy;
 - Chủ tịch và các Phó Chủ tịch;
 - Chánh, các Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh;
 - Lưu: VT, THNC, KGVX, HCC;
- ThôngNV

CHỦ TỊCH



Cao Tiến Dũng