

Số: /VPUBND-PVHCC
V/v tổ chức triển khai thực hiện
có hiệu quả kết luận thanh tra

Đắk Lắk, ngày tháng 4 năm 2025

Kính gửi: Các Phòng, Trung tâm thuộc Văn phòng UBND tỉnh

Thực hiện Công văn số 2798/UBND-NC ngày 25/3/2025 của UBND tỉnh về việc xử lý Kết luận thanh tra của Thanh tra tỉnh; trên cơ sở Kết luận thanh tra số 41/KL-TTr ngày 27/02/2025 của Thanh tra tỉnh về thanh tra trách nhiệm thực hiện công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp tại 09 đơn vị trên địa bàn tỉnh (*phô tô kèm theo*); Chánh Văn phòng UBND tỉnh yêu cầu các Phòng, Trung tâm căn cứ nội dung kết luận, kiến nghị biện pháp xử lý của Thanh tra tỉnh để khắc phục tồn tại, hạn chế; đồng thời tập trung thực hiện có hiệu quả các nội dung công việc sau:

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh:

- Nghiên cứu, trình cấp có thẩm quyền kiện toàn nhân sự làm việc tại Trung tâm, tối ưu hóa hiệu suất làm việc. Tham mưu bố trí công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm đảm bảo tiêu chuẩn theo quy định tại 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. Thường xuyên quán triệt công chức, viên chức, nhân viên Trung tâm về tinh thần trách nhiệm, văn hóa ứng xử, giao tiếp trong thực thi công vụ, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, doanh nghiệp về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Thực hiện việc niêm yết, công khai thủ tục hành chính đầy đủ, kịp thời tại Trung tâm; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính.

- Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả nhiệm vụ số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đối với các sở, ngành có thủ tục hành chính tiếp nhận tại Trung tâm.

- Thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở công chức, viên chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính các sở, ngành tại Trung tâm sử dụng có hiệu quả, đúng quy định các tính năng của Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk (Hệ thống iGate); sử dụng đúng các loại mẫu phiếu (Phiếu tiếp nhận và trả kết quả giải quyết, Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Phiếu xin lỗi do sai sót trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ...) tại Quyết định số 3543/QĐ-UBND ngày 26/11/2019 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

- Tăng cường kiểm tra, theo dõi việc giải quyết hồ sơ của các sở, ngành trên Hệ thống iGate, nhất là các hồ sơ từ chối giải quyết, hồ sơ yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hồ sơ tạm dừng... để đảm bảo việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật. Phối hợp với các sở, ngành chấn chỉnh, khắc phục ngay tình trạng tạm dừng xử lý hồ sơ trên Hệ thống iGate nhưng không có căn cứ pháp lý phù hợp, tạm dừng không xác định thời gian trả kết quả hoặc tạm dừng không có lý do; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu duy nhất một lần.

- Thường xuyên phối hợp, đôn đốc các sở, ngành giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kịp thời gian quy định, trường hợp quá hạn các sở, ngành phải ban hành văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Thời điểm ban hành văn bản xin lỗi đảm bảo đúng quy định tại Điều 22 Quyết định số 3543/QĐ-UBND ngày 26/11/2019 của UBND tỉnh.

2. Phòng Hành chính - Quản trị:

- Tiếp tục tham mưu, đề xuất đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

- Tham mưu lãnh đạo Văn phòng kế hoạch kiểm tra công tác cải cách hành chính trong nội bộ Văn phòng, nhất là quy trình giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống iGate, tránh trường hợp chỉ tiếp nhận và trả kết quả trên Hệ thống iGate nhưng không xử lý hồ sơ trên Hệ thống này.

3. Phòng Nội vụ và Kiểm soát thủ tục hành chính:

- Thường xuyên theo dõi, đôn đốc các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh trong việc xây dựng dự thảo quyết định công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế và thủ tục hành chính bị bãi bỏ thuộc phạm vi giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh kịp thời, đúng quy định.

- Tăng cường kiểm tra công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kịp thời báo cáo, tham mưu Chánh Văn phòng UBND tỉnh báo cáo, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo chấn chỉnh, xử lý cơ quan, đơn vị thực hiện chưa tốt, chưa nghiêm túc và không đúng quy định pháp luật.

- Đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức thực hiện có hiệu quả chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao về việc nâng cao hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính, kịp thời tham mưu các biện pháp tháo gỡ vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp liên quan đến thủ tục hành chính.

4. Phòng Ngoại vụ:

- Thường xuyên rà soát, tham mưu đề xuất sửa đổi, bổ sung các thủ tục hành chính thuộc phạm vi tham mưu của phòng phù hợp với tình hình thực tế.

- Tham mưu kịp thời quyết định công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế và thủ tục hành chính bị bãi bỏ lĩnh vực Ngoại vụ thuộc phạm vi giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh.

5. Các phòng tham mưu giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:

- Thực hiện nghiêm túc việc giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk.

- Thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi bằng văn bản đối với các hồ sơ tham mưu giải quyết quá thời hạn. Khi giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính bị quá hạn, phải tham mưu văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân theo quy định.

Nhận được Công văn này, yêu cầu các Phòng, Trung tâm thuộc Văn phòng UBND tỉnh nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (để b/c);
- Thanh tra tỉnh (để b/c);
- Như trên;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, TTPVHCC (T).

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Cao Như Khánh