

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐẮK LẮK**

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

Số: **1252** UBND-KSTTHC

Đắk Lắk, ngày **09** tháng **02** năm 2018

V/v thực hiện quy định trong
giải quyết thủ tục hành chính
trên địa bàn tỉnh

Kính gửi:

- Thủ trưởng các sở, ban ngành;
- Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Theo Báo cáo số 03/BC-VPUBND ngày 04/01/2018 của Văn phòng UBND tỉnh về kết quả thực hiện Chỉ thị số 18/CT-UBND ngày 28/12/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh về thực hiện nghiêm quy định xin lỗi bằng văn bản khi giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn tỉnh, trong tháng 12 trên địa bàn tỉnh có **57** hồ sơ TTHC giải quyết quá hạn, trong đó **52/57** hồ sơ TTHC giải quyết quá hạn không thực hiện xin lỗi người dân bằng văn bản; một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa đăng tải công khai văn bản xin lỗi lên Trang thông tin điện tử của đơn vị. Lũy kế năm 2017: có **1.926** hồ sơ TTHC trễ hạn, trong đó có **1.781** hồ sơ đã có văn bản xin lỗi, **145** hồ sơ chưa có văn bản xin lỗi.

Căn cứ kết quả điều tra xã hội học xác định sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk năm 2017 của Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy tại Báo cáo số 293-BC/TG ngày 12/12/2017 (có phôtô kèm theo).

Để tiếp tục thực hiện hiệu quả Chỉ thị số 18/CT-UBND; khắc phục các tồn tại, hạn chế tại Báo cáo số 293-BC/TG ngày 12/12/2017 của Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy đã chỉ ra, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo như sau:

1. Yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố nghiêm túc triển khai thực hiện Chỉ thị số 18/CT-UBND của Chủ tịch UBND tỉnh và chấp hành quy định về báo cáo định kỳ theo nội dung yêu cầu tại Công văn số 534/VPUBND-KSTTHC ngày 16/11/2017 của Văn phòng UBND tỉnh; chấn chỉnh ngay tình trạng giải quyết TTHC quá hạn và không có văn bản xin lỗi.

2. Đẩy mạnh hơn nữa việc thông tin, tuyên truyền, nâng cao nhận thức trong cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân về vai trò, tầm quan trọng của công nghệ thông tin; đẩy mạnh tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng về chủ trương đường lối của Đảng, Nhà nước về phát triển ứng dụng công nghệ thông tin; phổ cập, sử dụng dịch vụ công thông tin trong các giao dịch hành chính công đến vùng sâu, vùng xa của tỉnh, xây dựng hoàn thiện cơ chế, chính sách nhằm tăng cường đầu tư, đẩy mạnh công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan, đơn vị, địa phương đáp ứng yêu cầu kinh tế-xã hội, đảm bảo an ninh quốc phòng trong tình hình mới; tạo các điều kiện cần thiết để người dân trở thành công dân điện tử.

Nâng cấp trụ sở và bố trí trang thiết bị hiện đại, đảm bảo trụ sở và các trang thiết bị dễ khai thác, sử dụng để giúp người dân thuận tiện, nhanh chóng trong quá trình giải quyết TTHC, nhất là ở cấp huyện, đối với cơ quan giải quyết TTHC chứng thực và cấp giấy phép xây dựng nhà ở.

3. Tiếp tục có những giải pháp tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác chỉ đạo, điều hành, tổ chức thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính nhằm tạo chuyển biến mạnh mẽ về nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, về tinh thần phục vụ, nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao đạo đức công vụ, chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, tăng chỉ số hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

4. Đẩy mạnh cải cách TTHC, rút ngắn thời gian giải quyết, khắc phục triệt để tình trạng chậm trễ kết quả giải quyết TTHC, nhất là đối với TTHC cấp giấy phép xây dựng nhà ở và thủ tục chứng thực; nâng cao trách nhiệm, tính năng động, sáng tạo của cơ quan, đơn vị, địa phương trong giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp, đáp ứng sự mong đợi của tổ chức và người dân.

5. Tăng cường tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân với cơ quan giải quyết TTHC; tăng cường công tác khảo sát, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định, đảm bảo 100% phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đều được xử lý hoặc kiến nghị xử lý.

6. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến về kết quả khảo sát Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương nhằm nâng cao hiểu biết và tinh thần trách nhiệm của người dân, tổ chức trong việc tham gia đánh giá kết quả cải cách hành chính, cải cách TTHC góp phần tích cực xây dựng nền hành chính dân chủ, phục vụ nhân dân.

7. Giao Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, tổng hợp, báo cáo đối với các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố chưa thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 18/CT-UBND của Chủ tịch UBND tỉnh; thống kê số lượng văn bản trễ hạn của từng đơn vị, số lượng hồ sơ trễ hạn chưa có văn bản công khai xin lỗi người dân, hàng quý tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo, chấn chỉnh các cơ quan, đơn vị sai phạm, thực hiện chưa nghiêm túc Chỉ thị số 18/CT-UBND (nếu có); mở các lớp bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp hành chính, văn hóa công sở, kỹ năng quản lý công việc cho cán bộ, công chức, viên chức; đặc biệt là công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Nhận được Công văn này, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố nghiêm túc thực hiện./. *hu*

Nơi nhận: *hu*

- Như trên;
- TT Tỉnh ủy, TT UBND tỉnh (b/c);
- Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Các phòng, Ban, TT thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC (GL 60).

CHỦ TỊCH



Phạm Ngọc Nghị