

Số: /CT-UBND

Đắk Lắk, ngày tháng 12 năm 2023

CHỈ THỊ

**Về việc thực hiện nghiêm quy định xin lỗi bằng văn bản đối với
hồ sơ thủ tục hành chính quá hạn giải quyết trên địa bàn tỉnh**

Thời gian qua, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính đã được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh quan tâm, chỉ đạo; các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố đã có sự quyết tâm, nỗ lực trong thực hiện theo đúng quy định; khi giải quyết thủ tục hành chính đã lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo chất lượng, hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất và có sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị. Việc đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh đã có những chuyển biến tích cực, hiệu quả, mang lại nhiều tiện ích, thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, góp phần từng bước cải thiện mối quan hệ giữa chính quyền và người dân ngày càng thân thiện hơn; giảm phiền hà, những nhiễu và tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi đến giao dịch với cơ quan hành chính Nhà nước.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp của một số cơ quan, đơn vị, địa phương các cấp vẫn còn hạn chế. Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính ở một số nơi chưa đảm bảo, vẫn còn tình trạng người dân, doanh nghiệp vẫn phải đi lại nhiều lần để giải quyết một công việc. Tình trạng giải quyết hồ sơ chậm trễ, quá thời hạn quy định chưa được khắc phục triệt để; còn tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai giải quyết không bảo đảm thời gian, người dân, doanh nghiệp đánh giá chưa cao về chất lượng giải quyết và phục vụ. Một số cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh chưa thực hiện nghiêm việc xin lỗi bằng văn bản đối với hồ sơ thủ tục hành chính quá hạn giải quyết 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, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021, về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

Để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế và tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ thị:

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

a) Tăng cường chỉ đạo, kiểm tra, giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm thủ tục hành chính được thực hiện đúng trình tự, thời gian quy định; không để xảy ra tình trạng giải quyết quá hạn mà không có lý do chính đáng.

b) Tiếp nhận, xử lý, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc về quy định, thủ tục hành chính; kiểm tra, làm rõ hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn trong giải quyết thủ tục hành chính để kịp thời chấn chỉnh, xử lý trách nhiệm cá nhân, tổ chức có liên quan; tuyệt đối không để xảy ra tình trạng giải quyết chậm, nhũng nhiễu, tiêu cực, phát sinh thêm thủ tục, giấy tờ trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

c) Công bố, công khai kịp thời, đầy đủ, chính xác thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp biết, thực hiện và giám sát việc thực hiện; đồng thời, thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị thuộc/trực thuộc, đặc biệt là đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

d) Thực hiện nghiêm công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả, nhất là các nhóm thủ tục hành chính, dịch vụ công liên thông. Thực hiện hiệu quả công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị quy định hành chính. Xây dựng cơ chế tiếp nhận ý kiến, mong muốn, góp ý của công dân thông qua: Hòm thư góp ý, đường dây nóng, Cổng/Trang thông tin điện tử; người đứng đầu thường xuyên tổ chức đối thoại với người dân, doanh nghiệp; chấm dứt tình trạng không trả lời hoặc trả lời chung chung, không cụ thể, không rõ ràng dứt khoát, né tránh, đùn đẩy trách nhiệm.

e) Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính. Định kỳ hàng tháng công khai trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị kết quả đánh giá 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 và danh sách cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị để xảy ra chậm trễ theo quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

f) UBND các huyện, thị xã, thành phố kiện toàn, duy trì hoạt động có hiệu quả Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện; thường xuyên chấn chỉnh lề lối làm việc của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, xây dựng văn hoá công sở văn minh, lịch sự; đào tạo bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức tốt, niềm nở, tận tình phục vụ Nhân dân và doanh nghiệp. Thực hiện đầu tư cơ sở vật chất cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã, cấp huyện, trong quá trình đầu tư cần chú ý cơ sở vật chất đầu tư phải đảm bảo được các yêu cầu theo quy định về diện tích, trang thiết bị phục vụ

cho hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. Hàng năm, bố trí kinh phí trong dự toán cho phần đầu tư cơ sở vật chất và mua sắm trang thiết bị để phục vụ cho hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

g) Thực hiện nghiêm túc việc **“xin lỗi bằng văn bản đối với hồ sơ thủ tục hành chính quá hạn giải quyết, do sai sót trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính”**, cụ thể:

- Các trường hợp phải xin lỗi tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:

+ Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính quá thời hạn quy định (đến thời điểm hẹn trả kết quả theo thời hạn ghi trong Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả nhưng chưa có kết quả);

+ Việc tiếp nhận thành phần hồ sơ thủ tục hành chính không đầy đủ, chính xác do lỗi của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, phải yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung thêm thành phần hồ sơ (*trừ các trường hợp qua xem xét, thẩm định hồ sơ cho thấy nội dung hồ sơ chưa đảm bảo các điều kiện theo quy định pháp luật dẫn đến phải xác minh, yêu cầu làm rõ hơn thì không thuộc trường hợp phải xin lỗi*);

+ Hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

+ Sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

- Thời điểm, nguyên tắc xin lỗi:

+ Đối với hồ sơ thủ tục hành chính quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, trên cơ sở thời gian xử lý của cơ quan, tổ chức tham gia quy trình giải quyết hồ sơ theo quy trình nội bộ, quy trình nội bộ liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính giữa các cơ quan, đơn vị được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt: “Nếu cơ quan, đơn vị nào giải quyết chậm (quá thời hạn quy định của từng cơ quan, đơn vị) dẫn đến hồ sơ thủ tục hành chính quá hạn thì cơ quan, đơn vị đó trực tiếp thực hiện việc xin lỗi bằng văn bản” (theo Mẫu - Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả quy định kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của 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);

+ Đối với hồ sơ thủ tục hành chính do sai sót trong quá trình tiếp nhận, hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính... thì cơ quan, đơn vị tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính đó trực tiếp thực hiện việc xin lỗi bằng văn bản (theo Mẫu - Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả quy định kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP);

+ Phiếu xin lỗi gửi đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Phiếu xin lỗi ghi rõ lý do quá hạn, lý do yêu cầu tổ chức, cá

nhân nộp lại/bổ sung thêm thành phần hồ sơ, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả và hẹn lại ngày trả kết quả (*trừ trường hợp cần có kết quả của các cơ quan tham gia giải quyết khác*). Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

+ Căn cứ vào Phiếu xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (*Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND cấp huyện, cấp xã*) điều chỉnh lại thời gian trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; đồng thời, thực hiện niêm yết, công khai văn bản xin lỗi tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (nơi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính) và đăng tải lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh (Mục văn bản xin lỗi);

+ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả chủ động gửi văn bản xin lỗi đến tổ chức, cá nhân bằng thư điện tử, qua đường bưu chính công ích hoặc bằng phương tiện thông tin khác (mạng xã hội Zalo, Facebook,...); đồng thời, liên hệ bằng điện thoại hoặc bằng phương tiện thông tin khác để báo cho tổ chức, cá nhân biết về việc chậm trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; đảm bảo tổ chức, cá nhân có hồ sơ thủ tục hành chính bị giải quyết trễ hạn tiếp nhận được thông tin về văn bản xin lỗi và thời gian đề nghị gia hạn giải quyết thủ tục hành chính.

h) 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 báo cáo giải trình của người đứng đầu, xin lỗi người dân, doanh nghiệp và kịp thời khắc phục đối với các trường hợp để xảy ra chậm trễ trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị.

i) Người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và pháp luật khi để xảy ra tình trạng cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý có hành vi vi phạm, gây những phiền hà trong giải quyết thủ tục hành chính.

Đối với các trường hợp tái phạm, có tổ chức, có tính chất nghiêm trọng dẫn đến việc chậm trễ trong thực hiện nhiệm vụ được giao, nhất là việc thực hiện các nhiệm vụ được xã hội quan tâm, liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của người dân, tổ chức, doanh nghiệp thì phải được xử lý nghiêm theo quy định.

j) Định kỳ hàng tháng, các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát, thống kê, báo cáo tình hình giải quyết thủ tục hành chính, kết quả thực hiện việc xin lỗi bằng văn bản gửi về Văn phòng UBND tỉnh trước ngày 22 hàng tháng để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh trước ngày 25 hàng tháng.

2. Giao Văn phòng UBND tỉnh

a) Hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc tham mưu công bố, công khai danh mục thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

b) Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị liên quan tăng cường kiểm tra, thanh tra công vụ, yêu cầu các cơ quan, đơn vị khắc phục hoặc đề xuất giải pháp khắc phục các yếu tố ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, đảm bảo trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn.

c) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan kiểm tra việc thực hiện quy định xin lỗi bằng văn bản đối với thủ tục hành chính giải quyết quá hạn của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

d) Hàng tháng, tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh kết quả thực hiện xin lỗi bằng văn bản về thủ tục hành chính giải quyết quá hạn trên địa bàn tỉnh. Tham mưu, đề xuất UBND tỉnh chấn chỉnh, xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị vi phạm các quy định về công khai, giải quyết thủ tục hành chính, nhất là các cơ quan, đơn vị không thực hiện trách nhiệm xin lỗi người dân, tổ chức, doanh nghiệp bằng văn bản đối với việc giải quyết thủ tục hành chính quá hạn.

3. Các cơ quan thông tấn báo chí, truyền thông đại chúng trên địa bàn tỉnh phát huy mạnh mẽ vai trò giám sát, tích cực tham gia phát hiện và góp ý, phản ánh những hành vi vi phạm, gây sách nhiễu, phiền hà, xử lý chậm trễ trong giải quyết thủ tục hành chính; đồng thời, có các tin, bài cổ vũ, động viên kịp thời những điển hình tốt về tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân trong giải quyết thủ tục hành chính, thi hành nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố tổ chức quán triệt, triển khai và chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện nghiêm túc Chỉ thị này. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh, các sở, ban, ngành, địa phương kịp thời báo cáo UBND tỉnh (thông qua Văn phòng UBND tỉnh) để được xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh;
- Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh;
- Các sở, ban, ngành; Đoàn thể;
- HU, HĐND, UBND cấp huyện;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Báo Đắk Lắk, Đài PTTH tỉnh,
- TT CN&CTTĐT tỉnh (Để đăng tải);
- Các Phòng, TT thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC (Th 9b).

CHỦ TỊCH

Phạm Ngọc Nghị