

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐẮK LẮK**

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

Số: /UBND-KSTTHC

Đắk Lắk, ngày tháng 02 năm 2024

V/v tăng cường kỷ luật, kỷ cương,
nâng cao hiệu quả giải quyết
thủ tục hành chính

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Trên cơ sở Báo cáo số 417-BC/BTGTU ngày 07/12/2023 của Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy về điều tra xã hội học về kết quả công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) của tỉnh năm 2023 và Báo cáo số 192/BC-VPUBND ngày 28/12/2023 của Văn phòng UBND tỉnh về kết quả khảo sát phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính năm 2023 trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk, UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố khắc phục các tồn tại, hạn chế được nêu ra tại các Báo cáo để nghiên cứu các giải pháp, biện pháp lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện trong thời gian tới. Trong đó, cần tập trung thực hiện một số giải pháp trọng tâm sau:

1. Quan tâm xây dựng chính quyền điện tử, hiện đại hóa Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương đảm bảo nhanh chóng, kịp thời, hiệu quả, thuận tiện, công khai, minh bạch; tăng cường sử dụng hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Đắk Lắk (Hệ thống iGate) theo đúng Quy chế được ban hành kèm theo Quyết định số 04/2024/QĐ-UBND ngày 19/01/2024 của UBND tỉnh, cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần phục vụ người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh, góp phần nâng cao chỉ số cải cách hành chính của tỉnh, năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, các sở, ban, ngành tiếp tục chỉ đạo triển khai thực hiện Chỉ thị số 08/CT-UBND ngày 29/4/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh; nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh trong thời gian tới.

2. Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến đến người dân, doanh nghiệp về lợi ích, thuận tiện việc thực hiện TTHC thông qua dịch vụ công trực tuyến, qua dịch vụ bưu chính công ích; chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan thường xuyên hướng dẫn, hỗ trợ cho người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, qua đó giúp các đơn vị, địa phương nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến. Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.

Tuyên truyền nâng cao nhận thức của người dân trong việc tự trang bị kiến thức và hồ sơ, quy trình thủ tục cần thiết trước khi đến cơ quan hành chính để thực hiện thủ tục, hạn chế tình trạng thụ động, phụ thuộc của người dân vào

sự hướng dẫn trực tiếp của cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa khi đến giải quyết TTHC.

4. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức; cần hạn chế và có biện pháp xử lý nghiêm khắc đối với các cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn cho cá nhân, tổ chức khi tham gia thực hiện TTHC, biểu dương, khen thưởng kịp thời cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tốt việc giải quyết hồ sơ TTHC, được cá nhân, tổ chức đánh giá cao.

5. Việc giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức cần đảm bảo đúng quy định của pháp luật có liên quan về trình tự, quy trình giải quyết; thành phần hồ sơ...; khi giải quyết hồ sơ TTHC trễ hẹn, ngoài việc xin lỗi bằng văn bản theo Chỉ thị số 25/CT-UBND ngày 27/12/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh, cần thực hiện xin lỗi cá nhân, tổ chức bằng nhiều cách thức khác (như gọi điện, gửi thông báo xin lỗi qua địa chỉ thư điện tử của cá nhân, tổ chức) ít nhất trước 01 ngày theo thời hạn trả kết quả giải quyết TTHC nhằm nâng cao tỷ lệ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Nghiên cứu, áp dụng cơ chế, biện pháp phù hợp để giám sát, kiểm tra hồ sơ trễ hạn để khắc phục, nghiêm túc thực hiện xin lỗi người dân, tổ chức có liên quan.

6. Thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính, TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.

7. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có thực hiện giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức cần chủ động nghiên cứu rà soát, tham mưu cơ quan có thẩm quyền phương án đơn giản hóa, rút ngắn thời gian giải quyết các TTHC, tăng cường hiệu quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức.

8. Quan tâm đến việc đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp hành chính cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tham gia quá trình giải quyết hồ sơ TTHC, đặc biệt là đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

9. Văn phòng UBND tỉnh tăng cường đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc triển khai hệ thống một cửa, một cửa điện tử liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

Nhận được Công văn này, yêu cầu các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố phối hợp triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, PCT UBND tỉnh (Đ/c Hà);
- CVP, PCVP UBND tỉnh (Đ/c Thủy);
- Các Phòng, TT thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC (Th 1).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Tuấn Hà