

Số: 18 /CT-UBND

Đắk Lắk, ngày 28 tháng 12 năm 2016

### CHỈ THỊ

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

Thời gian qua, các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố đã có nhiều nỗ lực trong triển khai thực hiện các quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương được quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ và các quy định của UBND tỉnh về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan, đơn vị. Hầu hết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được các ngành, các cấp giải quyết theo đúng thời gian quy định; tuy nhiên, vẫn còn thủ tục hành chính, đặc biệt là các thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai còn xử lý chậm so với thời gian quy định.

Theo quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ và Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ, về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính Nhà nước, đối với các hồ sơ quá hạn giải quyết thì cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức (trong đó, ghi rõ lý do quá hạn). Tuy nhiên, qua kiểm tra, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh chưa thực hiện tốt việc xin lỗi bằng văn bản đối với người dân, doanh nghiệp khi giải quyết quá hạn các thủ tục hành chính.

Để góp phần xây dựng chính quyền địa phương trong sạch, liêm chính, kiến tạo phát triển, gắn bó với nhân dân, pháp huy dân chủ, đảm bảo quyền làm chủ của nhân dân; đồng thời, nâng cao sự hài lòng, tạo niềm tin cho người dân và doanh nghiệp, tạo sự chuyển biến rõ nét, nâng cao chất lượng phục vụ và uy tín của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ thị:

1. Giám đốc các Sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh:

Tăng cường chỉ đạo, kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm thủ tục hành chính được thực hiện đúng trình tự, thủ tục thời gian quy định. Không để xảy ra tình trạng xử lý chậm hồ sơ mà không có lý do chính đáng.

Quán triệt, tăng cường kỷ cương, trách nhiệm của công chức, viên chức trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Thực hiện nghiêm quy định về xin lỗi người dân, doanh nghiệp bằng văn bản khi giải quyết thủ tục hành chính quá hạn.

Đẩy mạnh tuyên truyền nội dung quy định việc xin lỗi người dân, tổ chức, doanh nghiệp bằng văn bản đối với việc giải quyết quá hạn các thủ tục hành chính. Đăng tải văn bản xin lỗi người dân, doanh nghiệp trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương, niêm yết văn bản xin lỗi tại điểm tiếp nhận thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị, địa phương để toàn thể nhân dân, doanh nghiệp được biết.

Xây dựng cơ chế kiểm soát việc thực hiện trách nhiệm xin lỗi bằng văn bản đối với thủ tục hành chính giải quyết quá hạn tại cơ quan, đơn vị, địa phương. Tuyệt đối không để xảy ra trường hợp phải xin lỗi lần thứ 2 đối với mỗi hồ sơ thủ tục hành chính.

Tổ chức thực hiện có hiệu quả việc công bố, niêm yết công khai toàn bộ quy trình, thủ tục hành chính, thời hạn giải quyết công việc của người dân, tổ chức, doanh nghiệp bằng nhiều hình thức; trong đó, chú trọng việc niêm yết công khai các thủ tục hành chính tại điểm tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị.

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 các 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.

Định kỳ hàng tháng, các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát, thống kê, báo cáo tình hình giải quyết các thủ tục hành chính, kết quả thực hiện việc xin lỗi bằng văn bản gửi về Sở Nội vụ trước ngày 22 hàng tháng để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh trước ngày 25 hàng tháng, phục vụ cuộc họp định kỳ của UBND tỉnh.

## 2. Sở Tư pháp

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

Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị liên quan kiểm tra việc thực hiện thủ tục hành chính; đề xuất các biện pháp chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp giải quyết thủ tục hành chính quá hạn.

## 3. Sở Nội vụ:

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, đảm bảo trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn.

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan kiểm tra việc thực 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; đề xuất các biện pháp chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp giải quyết thủ tục hành chính quá hạn nhưng không thực hiện việc xin lỗi, không phản hồi thông tin, không hẹn thời gian trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

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 theo thời gian quy định. Tham mưu UBND tỉnh xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị vi phạm các quy định về công khai, giải quyết các 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.

4. 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 các 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 triển khai và chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện nghiêm Chỉ thị này. /./

Nơi nhận:

- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQ Việt Nam tỉnh;
- Ban Chỉ đạo CCHC của tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành;
- TT Huyện ủy, Thị ủy, Thành ủy;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Các phòng thuộc VP UBND tỉnh;
- Đài PTTH tỉnh, Báo Đắk Lắk, Công TTĐT tỉnh;
- Lưu VT, TH (Ph 100b).

CHỦ TỊCH



Phạm Ngọc Nghị

