

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN SƠN DƯƠNG**

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

Số: 1609/UBND-CCHC  
V/v tăng cường công tác  
cải cách hành chính

Sơn Dương, ngày 17 tháng 7 năm 2019

Kính gửi:

- Các cơ quan, đơn vị đóng trên địa bàn huyện;
- Bảo Hiểm xã hội huyện Sơn Dương;
- Chi cục Thuế Sơn Dương;
- Trung tâm Y tế huyện Sơn Dương;
- Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Sơn Dương;
- Hội Doanh nghiệp huyện Sơn Dương;
- Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.

Căn cứ Quyết định số 205/QĐ-UBND ngày 13/6/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang về việc công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2018 của các cơ quan chuyên môn, cơ quan quản lý nhà nước thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân huyện, thành phố;

Thực hiện Thông báo số 57/TB-UBND ngày 18/6/2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kết luận tại Hội nghị sơ kết công tác cải cách hành chính tỉnh Tuyên Quang giai đoạn 2016-2018;

Năm 2018, công tác Cải cách hành chính huyện Sơn Dương đã đạt được một số kết quả tích cực, công tác chỉ đạo, điều hành về cải cách hành chính được đánh giá cao, được Ủy ban nhân dân tỉnh xếp ở vị trí thứ 2/7 huyện, thành phố, (*chỉ số cải cách hành chính năm 2018 đạt 82,97 điểm*). Tuy nhiên, qua điều tra, khảo sát, đánh giá các lĩnh vực của huyện cho thấy: Điểm đánh giá lĩnh vực Hiện đại hóa hành chính thấp (*đạt 4/14 điểm*); chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính còn thấp (*đạt 60,82% mức độ hài lòng của người*), thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức ở một số ít cơ quan, đơn vị chưa đảm bảo;

Để kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế; nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác phục vụ nhân dân và giữ vững những kết quả về thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn huyện,

**Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu:**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn (*như mục kính gửi*)

- Triển khai thực hiện nghiêm các nội dung chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tại Thông báo số 57/TB-UBND ngày 18/6/2019 (*đã gửi qua hệ thống quản lý văn bản ioffice*).



- Tiếp tục thực hiện có hiệu quả chỉ đạo của Ủy ban nhân dân huyện tại Văn bản số 1142/UBND- KSTT ngày 21/6/2018 về việc triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và phần mềm một cửa điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính; Văn bản số 1616/UBND- KSTT ngày 20/8/2018 về việc thực hiện nghiêm túc việc giải quyết thủ tục hành chính và báo cáo tiến độ giải quyết thủ tục hành chính hàng tháng; Văn bản số 2553/UBND-CCHC ngày 28/12/2018 về tăng cường công tác cải cách hành chính, cải thiện chỉ số năng lực cạnh tranh (DCI) cấp huyện; Văn bản số 797/UBND-NV ngày 25/4/2019 về việc đôn đốc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2019.

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, chấn chỉnh lề lối, chấp hành thời gian, tác phong làm việc, thái độ phục vụ và trách nhiệm trong thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; trực tiếp kiểm tra, chỉ đạo, đôn đốc đối với cán bộ, công chức làm nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính; nghiêm túc kiểm điểm, rút kinh nghiệm, khắc phục ngay những tồn tại hạn chế về công tác cải cách hành chính, giải quyết thủ tục hành chính đã được chỉ ra trong quá trình điều tra, đánh giá chỉ số cải cách hành chính trên địa bàn huyện Sơn Dương. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn nơi có công dân, tổ chức, doanh nghiệp có ý kiến phản ánh về thái độ phục vụ, sách nhiễu, gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức khi đến giải quyết thủ tục hành chính thì cá nhân công chức và người đứng đầu cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn phải chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện và tùy vào mức độ vi phạm sẽ xem xét báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý vi phạm theo đúng quy định của pháp luật.

- Thường xuyên kiểm tra việc thực hiện "*Văn hóa ứng xử- Kỹ năng giao tiếp tại công sở*" của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong việc tiếp xúc và giải quyết công việc đối với công dân và doanh nghiệp để làm cơ sở nhận xét, đánh giá, phân loại cán bộ, công chức hàng tháng. Yêu cầu mọi cán bộ, công chức, viên chức, người lao động luôn thực hiện **"4 xin, 4 luôn": Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ;**

Cương quyết kiểm điểm trách nhiệm, xử lý kỷ luật đối với những cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thiếu tu dưỡng đạo đức, lối sống, giao tiếp không đúng chuẩn mực, thiếu tinh thần trách nhiệm, hiệu quả công việc kém, có biểu hiện sách nhiễu, gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức khi đến giải quyết thủ tục hành chính. Thực hiện việc đeo thẻ cán bộ, công chức, viên chức trong thi hành công vụ và trong quá trình giao dịch, giải quyết công việc với các tổ chức, cá nhân; việc đeo thẻ cán bộ, công chức, viên chức được coi như một tiêu chí thi đua để xét khen thưởng hàng năm đối với cá nhân và tập thể.

- Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận hồ sơ giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; 100% hồ sơ thủ tục hành chính phải nhập và công khai trên hệ thống "*Dịch vụ hành chính công - Một cửa điện tử*". Niêm



yết công khai, đầy đủ nội dung, danh mục Thủ tục hành chính; địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về thủ tục hành chính; lắp đặt hòm thư góp ý, sổ góp ý, phiếu khảo sát ý kiến về thái độ phục vụ của các cơ quan, đơn vị, các cán bộ, công chức Nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa để tiếp nhận ý kiến đóng góp.

## 2. Văn phòng HĐND và UBND huyện

- Tham mưu thực hiện có hiệu quả các nội dung về hiện đại hóa nền hành chính; đảm bảo Hệ thống "**Dịch vụ công hành chính - Phần mềm Một cửa điện tử**" kết nối liên thông tới các cơ quan, đơn vị; tham mưu đề xuất các biện pháp, giải pháp nâng cao tỷ lệ TTHC cung cấp và xử lý trực tuyến mức độ 3,4; tỷ lệ hồ sơ TTHC tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ; Quyết định số 1380/QĐ- TTg ngày 06/11/2018 của Thủ tướng Chính phủ và chỉ đạo của tỉnh, huyện, phấn đấu đạt tỷ lệ theo tiêu chí chấm điểm của Bộ chỉ số cải cách hành chính do Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành.

- Đề xuất các giải pháp nâng cao điểm số các tiêu chí thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ tại Bộ phận một cửa của huyện, cấp xã và Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC.

- Tăng cường theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong thực hiện nhiệm vụ được cấp trên giao, đảm bảo hằng năm hoàn thành 100% nhiệm vụ và thực hiện chế độ thông tin, báo cáo đúng thời gian quy định.

3. Phòng Tư pháp huyện: Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách thể chế; nâng cao chất lượng công tác kiểm tra, rà soát văn bản quy phạm pháp luật; lồng ghép tuyên truyền công tác cải cách hành chính với công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật trên địa bàn huyện.

4. Phòng Văn hóa và Thông tin huyện: Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện có hiệu quả các nội dung về hiện đại hóa hành chính. Hằng năm, trình Ủy ban nhân dân huyện ban hành kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trên địa bàn huyện đúng thời gian quy định. Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị triển khai, thực hiện đảm bảo hoàn thành kế hoạch.

5. Phòng Kinh tế và Hạ tầng: Tham mưu áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn chất lượng TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của các cơ quan, đơn vị; tăng cường công tác kiểm tra việc thực hiện; hướng dẫn UBND các xã, thị trấn mở rộng áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn chất lượng TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân cấp xã (trong năm 2019 hoàn thành thực hiện tại UBND xã Sơn Nam theo kế hoạch đã đề ra).

6. Phòng Tài chính - Kế hoạch: Tham mưu Ủy ban nhân dân huyện triển khai thực hiện có hiệu quả cơ chế khoán biên chế và kinh phí quản lý hành chính, cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm đối với các cơ quan hành chính, đơn vị



sự nghiệp của huyện; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá tình hình và kết quả thực hiện; tham mưu Ủy ban nhân dân huyện đảm bảo kinh phí cho công tác CCHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của huyện tại các cơ quan, đơn vị.

7. Đài Truyền thanh - Truyền hình huyện: Cập nhật, đăng tải đầy đủ, kịp thời các quy định về giải quyết thủ tục hành chính, bộ thủ tục hành chính; công khai kết quả giải quyết TTHC, việc xin lỗi nhân dân và doanh nghiệp trong việc chậm giải quyết TTHC trên cổng thông tin điện tử của huyện để các tổ chức, cá nhân thuận tiện trong tra cứu và thực hiện.

#### 8. Cơ quan Tổ chức - Nội vụ huyện

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng HĐND & UBND huyện và các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân huyện chỉ đạo, tổ chức thực hiện có hiệu quả công tác CCHC trên địa bàn huyện; tăng cường công tác kiểm tra việc thực hiện cải cách hành chính, đặc biệt việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn; kịp thời báo cáo, đề xuất xử lý nghiêm đối với cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, đơn vị vi phạm quy chế văn hóa công sở tại cơ quan nhà nước, có biểu hiện sách nhiễu, gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức khi đến giải quyết thủ tục hành chính

- Tham mưu Ủy ban nhân dân huyện đưa kết quả thực hiện CCHC hằng năm của các cơ quan, đơn vị là một trong những tiêu chí để bình xét thi đua, khen thưởng cho tập thể và cá nhân; theo dõi, đôn đốc, tổng hợp, báo cáo định kỳ hoặc đột xuất kết quả thực hiện với Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân huyện theo quy định.

9. Đề nghị Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh Tuyên Quang, Hội doanh nghiệp huyện Sơn Dương tăng cường công tác phối hợp với UBND huyện trong thực hiện các giao dịch hành chính; đề nghị các doanh nghiệp trực tiếp nộp hồ sơ liên quan đến các thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa của UBND huyện và UBND xã, thị trấn. Trong quá trình làm việc kịp thời phản ánh, không ngại đấu tranh trước những ứng xử thiếu chuẩn mực của CBCC; nếu có khó khăn, vướng mắc cần thông tin với lãnh đạo UBND huyện qua đường dây nóng 24/24 giờ của Chủ tịch UBND huyện để xem xét giải quyết theo quy định

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn nghiêm túc triển khai, thực hiện./.

Nơi nhận: 

- Như trên (T/hiện);
- TTr Huyện ủy, HĐND huyện (B/cáo);
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện (C/đạo)
- Phó Chánh VP HĐND & UBND huyện;
- Các Chuyên viên;
- Lưu: VT Trtc-nv. 40

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN  
CHỦ TỊCH



  
Phạm Văn Lương