

Số: 02/2009/CT-UBND

Cần Thơ, ngày 05 tháng 02 năm 2009

CHỈ THỊ

Về việc chấn chỉnh một số hoạt động trong thực hiện thủ tục hành chính

Thời gian qua, các ngành, các cấp trên địa bàn thành phố đã có nhiều cố gắng trong việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính, chuẩn hóa và mẫu hóa hồ sơ giấy tờ, rút ngắn thời gian giải quyết, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đạt nhiều kết quả, được nhân dân đồng tình ủng hộ.

Tuy nhiên, công tác cải cách hành chính trong thời gian qua vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu và nguyện vọng của nhân dân. Qua kiểm tra và điều tra mức độ hài lòng trong năm 2007 và năm 2008 cho thấy hai nguyên nhân làm người dân không hài lòng có tỷ lệ cao nhất là: hẹn trả kết quả nhiều lần (không đúng hẹn) và việc hướng dẫn hồ sơ không đầy đủ một lần làm cho cá nhân, tổ chức phải liên hệ nhiều lần để bổ sung hồ sơ.

Nhằm khắc phục nguyên nhân trên, tạo điều kiện thông thoáng trong thủ tục hành chính, Ủy ban nhân dân thành phố yêu cầu Giám đốc sở, Thủ trưởng cơ quan ban ngành thành phố, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã thực hiện tốt các nội dung sau:

1. Rà soát hồ sơ, quy trình giải quyết thủ tục hành chính, sắp xếp cán bộ công chức có đủ trình độ, năng lực công việc chuyên môn, đảm bảo thực hiện đúng các quy định của cấp thẩm quyền về giấy tờ, mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính... trong từng loại hồ sơ. Nghiêm cấm việc cơ quan, cán bộ, công chức tự ý hoặc tùy tiện yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp các giấy tờ ngoài quy định.

2. Khi cá nhân, tổ chức đến nộp hồ sơ:

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa đúng quy định:

- Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm hướng dẫn tận tình; đồng thời, có văn bản (phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ) nêu rõ những nội dung cần thực hiện, điều chỉnh, bổ sung gửi cho cá nhân, tổ chức. Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận ký tên vào văn bản này và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc hướng dẫn đó;

- Việc hướng dẫn chỉ được thực hiện một lần, nếu cá nhân, tổ chức đã thực hiện đúng, đủ theo yêu cầu mà hồ sơ chưa đủ điều kiện để giải quyết thì cán bộ, công chức, viên chức ký tên trong văn bản hướng dẫn phải có trách nhiệm chủ động giúp cá nhân, tổ chức thực hiện việc bổ sung, chỉnh sửa;

Cán bộ, công chức, viên chức không thực hiện đúng các quy định nêu trên từ ba lần trở lên/năm thì bị xử lý kỷ luật; tùy mức độ kỷ luật mà không được xem xét nâng lương, khen thưởng, đề bạt trong thời hạn kỷ luật theo quy định hiện hành. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị phải liên đới chịu trách nhiệm về những khuyết điểm này;

- Nghiêm cấm cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn bổ sung, điều chỉnh hồ sơ nhiều lần với nội dung không thống nhất, gây khó khăn, phiền hà, tốn kém cho người dân.

b) Trường hợp hồ sơ đúng, đủ quy định:

- Giải quyết ngay trong thời hạn quy định; nếu hồ sơ cần có thời gian nghiên cứu giải quyết, cơ quan tiếp nhận hồ sơ phải ra giấy hẹn thời gian trả kết quả không quá thời gian tối đa quy định. Đến thời gian trong giấy hẹn mà chưa trả được kết quả, đơn vị phải công khai xin lỗi người dân, ghi rõ lý do trễ, xác định ngày sẽ trả kết quả lần hai vào mặt sau của giấy hẹn, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận phải ký tên và ghi rõ họ tên, chức vụ bên dưới nội dung này;

- Thủ trưởng đơn vị xác định rõ trách nhiệm cá nhân đã gây ra việc trễ hẹn, nếu không có lý do chính đáng, cá nhân đó phải bị xử lý kỷ luật;

- Nghiêm cấm việc đổi lại giấy hẹn mới nhằm che giấu việc trễ hẹn.

3. Đối với các loại hồ sơ phức tạp, cần thời gian thẩm định mới xác định được nội dung đúng, đủ thì không quá ba ngày làm việc, nếu xét thấy hồ sơ chưa đúng, đủ, cơ quan tiếp nhận phải có văn bản thông báo cho cá nhân, tổ chức bổ sung, chỉnh sửa hồ sơ. Tuyệt đối không được để đến ngày hạn trả kết quả mới thông báo những nội dung cần bổ sung, chỉnh sửa.

4. Đối với những hồ sơ có yêu cầu nộp bản sao các loại giấy tờ thì bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tự đối chiếu với bản chính để sử dụng, không được yêu cầu chứng thực; trừ trường hợp văn bản quy phạm pháp luật của cấp thẩm quyền có yêu cầu phải chứng thực. Nghiêm cấm việc tự tiện yêu cầu cá nhân, tổ chức chứng thực bản sao, việc đóng dấu treo trên hồ sơ, biểu mẫu giao dịch hành chính với cá nhân, tổ chức.

5. Yêu cầu giám đốc sở, thủ trưởng cơ quan ban ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, người đứng đầu cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp triển khai quán triệt Chỉ thị này đến từng cán bộ, công chức, viên chức. Niêm yết Chỉ thị tại trụ sở cơ quan, đơn vị đảm bảo rõ ràng, thuận tiện để nhân dân biết và giám sát.

Các cơ quan thông tin đại chúng thường xuyên tuyên truyền Chỉ thị này để mọi người đều biết.

6. Căn cứ vào Điều 7 Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương (ban hành kèm theo Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ), đề nghị cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố phối hợp thực hiện tốt tinh thần Chỉ thị này nhằm tạo sự đồng bộ, thống nhất trong phạm vi thành phố.

Giao Sở Nội vụ theo dõi, kiểm tra, đôn đốc và tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện tình hình Chỉ thị.

Trong quá trình thực hiện, có vướng mắc phát sinh, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố để được chỉ đạo kịp thời./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH
(đã ký)

Trần Thanh Mẫn