

Số: **2363**/UBND-NV  
Về việc tăng cường kỷ cương,  
trách nhiệm; chấn chỉnh thực  
hiện công tác CCHC.

Hoàng Mai, ngày **28** tháng 10 năm 2016.

Kính gửi:

- Thủ trưởng các phòng, ban đơn vị thuộc quận;
- Chủ tịch UBND các phường thuộc quận.

Để tập trung chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện thắng lợi nhiệm vụ chính trị năm 2016 của quận; tăng cường công tác cải cách hành chính, đề cao trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ, nâng cao chất lượng, hiệu quả công việc,

UBND quận Hoàng Mai yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn, đơn vị, Chủ tịch UBND các phường thuộc quận thực hiện:

**1. Tăng cường kỷ cương, trách nhiệm, lễ lối làm việc:**

- Thực hiện nghiêm túc chức trách, nhiệm vụ theo pháp luật và các quy định của Nhà nước; giải quyết công việc đảm bảo dứt điểm, hiệu quả cao. Cấp trên không làm thay công việc cho cấp dưới, tập thể không làm thay công việc cho cá nhân và ngược lại. Công việc được giao cho cơ quan, đơn vị thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đó phải chịu trách nhiệm về công việc được giao.

- Thực hiện phương châm: nói đi đôi với làm, nói ít, làm nhiều, giảm hội họp, quan tâm chất lượng các cuộc họp, chống bệnh quan liêu. Phương pháp chỉ đạo, điều hành dứt điểm, dứt việc; phát huy dân chủ, giữ vững kỷ cương, nêu cao trách nhiệm cá nhân.

- Tăng cường tiếp xúc đối thoại trực tiếp với dân, sâu sát cơ sở nhất là những nơi bức xúc. Thủ trưởng cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân quận phải dành thời gian thích hợp để đi cơ sở, tiếp xúc với nhân dân, kiểm tra, nắm tình hình thực tế; kịp thời giúp cơ sở giải quyết khó khăn, vướng mắc mới phát sinh và chấn chỉnh kịp thời những sai phạm.

- Thủ trưởng cơ quan chuyên môn, cơ quan trực thuộc UBND quận có trách nhiệm phối hợp hiệu quả với Chủ tịch UBND các phường trong quá trình xây dựng và triển khai các nội dung thuộc lĩnh vực ngành phụ trách; hướng dẫn, kiểm tra Ủy ban nhân dân phường thực hiện các nhiệm vụ công tác thuộc ngành, lĩnh vực mình phụ trách.

- Tiếp tục chấn chỉnh, tăng cường hiệu quả sử dụng thời giờ làm việc của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động: Tuyệt đối chấp hành và sử dụng có hiệu quả thời giờ làm việc theo quy định của pháp luật, nội quy của cơ quan; thường xuyên kiểm tra việc thực hiện các quy định về sử dụng thời giờ làm việc, về kỷ luật lao động; xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.



## **2. Rà soát, chấn chỉnh hoạt động của Ban Tiếp công dân, Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC:**

2.1. Rà soát, chấn chỉnh hoạt động tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quy định tại Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND ngày 08/3/2016 ban hành quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức tại các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội. Cụ thể:

- Về cơ sở vật chất, bố trí trụ sở, trang thiết bị, trang trí tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Về cơ cấu tổ chức, nhân sự và việc kiện toàn, sửa đổi, bổ sung các quy định về tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận.

- Chấn chỉnh thực hiện đúng quy định trong các hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

+ Đảm bảo thời gian làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

+ Đảm bảo thực hiện nghiêm việc công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả về: thủ tục hành chính, công khai thông tin đường dây nóng và việc công khai kết quả giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức. Đối với các hồ sơ không trả kết quả ngay trong ngày, chậm nhất 24 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận hồ sơ, cơ quan, đơn vị phải công khai trạng thái của hồ sơ đó và cập nhật thực trạng và công khai trong từng ngày.

- Thực hiện nghiêm quy định về mã số hồ sơ hành chính trên giấy tiếp nhận, hện trả kết quả và trên phần mềm ứng dụng đối với TTHC triển khai qua mạng.

- Thực hiện đầy đủ các biểu mẫu và việc áp dụng trong quá trình tiếp nhận, trả kết quả:

+ Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ.

+ Sổ theo dõi tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả.

+ Giấy tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả.

+ Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

+ Thông báo về việc bổ sung hồ sơ.

+ Thông báo về việc hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết.

+ Văn bản xin lỗi đối với hồ sơ giải quyết quá hạn và hện lại thời gian trả kết quả.

+ Văn bản xin lỗi do sơ suất trong quá trình tiếp nhận.

- Thực hiện nghiêm và chủ động trong công tác tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh của công dân, tổ chức về giải quyết TTHC.

- Rà soát, thực hiện kịp thời, đúng quy định về chế độ bồi dưỡng, cấp trang phục đối với Trưởng bộ phận, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Yêu cầu cán bộ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết hồ sơ hành chính nắm chắc quy trình tiếp nhận, các văn bản quy định về thủ tục hành chính và chức trách, nhiệm vụ được phân công, thể hiện tinh thần thái độ phục vụ tốt đối với công dân, tổ chức.

2.2. Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo và trách nhiệm trong tổ chức thực hiện của thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, Chủ tịch UBND các phường trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo; nâng cao vai trò của người đứng đầu cơ quan, tổ chức trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, hạn chế việc ủy quyền tiếp công dân cho cấp dưới, bộ phận tham mưu. Thường xuyên rà soát và tập trung giải quyết kịp thời, dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài.

Tăng cường công tác hòa giải cơ sở đồng thời nâng cao chất lượng của các tổ hòa giải để giải quyết kịp thời đúng quy định của pháp luật đối với đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân ngay từ cơ sở.

**3. Giao phòng Nội vụ tham mưu UBND quận thành lập Đoàn kiểm tra và tổ chức kiểm tra việc thực thi công vụ, chấp hành kỷ cương, kỷ luật hành chính, công tác tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC tại các đơn vị thuộc quận.**

Cán bộ, công chức, viên chức vi phạm về chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, thời gian, giờ giấc làm việc, và các quy định về thực thi công vụ, tùy theo mức độ sẽ bị phê bình, hoặc xem xét xử lý kỷ luật theo đúng quy định.

UBND quận yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc UBND các phường nghiêm túc triển khai thực hiện nội dung trên để chỉ đạo điều hành thực hiện tốt nhiệm vụ được giao năm 2016./.

**Nơi nhận :**

- TT Quận ủy, TT HĐND quận; | Để
- Lãnh đạo UBND quận; | báo cáo
- Các đơn vị thuộc quận; (Để thực hiện)
- Lưu VT, NV.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Nguyễn Quang Hiếu