

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 32/2006/CT-TTg

Hà Nội, ngày 07 tháng 9 năm 2006

CHỈ THỊ
Về một số biện pháp cần làm ngay
để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính
trong giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp

Thời gian qua, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã đề ra và chỉ đạo thực hiện nhiều biện pháp để chấn chỉnh, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước, nhất là trong việc giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp. Tuy nhiên, tình trạng quan liêu, nhũng nhiễu, cửa quyền, gây phiền hà của một bộ phận cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan hành chính nhà nước, tổ chức sự nghiệp dịch vụ công trong giải quyết các thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công liên quan đến đời sống thiết thân hàng ngày của người dân và hoạt động đầu tư, kinh doanh của các nhà đầu tư, doanh nghiệp vẫn còn rất phổ biến, có lúc, có nơi nghiêm trọng, ảnh hưởng xấu đến môi trường đầu tư và kinh doanh, gây bức xúc trong xã hội.

Để chấn chỉnh tình trạng trên, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong việc giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp, Thủ tướng Chính phủ yêu cầu các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tập trung thực hiện ngay một số công việc sau đây:

1. Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, tổ chức trực thuộc có chức năng, thẩm quyền trong việc giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp:

a) Tiến hành ngay việc rà soát, bổ sung, sửa đổi các quy định nội bộ về quy trình, thủ tục hành chính không còn phù hợp, gây phiền hà cho việc tiếp nhận và xử lý công việc của người dân và doanh nghiệp; kiên quyết loại bỏ những khâu trung gian, những thủ tục rườm rà, chồng chéo, những loại giấy tờ không cần thiết;

b) Phải thiết lập cho được cơ chế kiểm tra, giám sát thường xuyên, độc lập, khách quan trong nội bộ, khắc phục tình trạng khép kín, thiếu công khai, minh bạch để phát sinh tiêu cực trong việc giải quyết các thủ tục hành chính với người dân và doanh nghiệp.

Công bố công khai các số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ hộp thư điện tử của cơ quan, đơn vị, tổ chức mình để tiếp nhận các góp ý về quy trình, thủ tục; các thông tin, vướng mắc của cá nhân, tổ chức đối với những việc làm sai trái, sách nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà của cán bộ, công chức, viên chức. Phân công trách nhiệm cụ thể trong việc theo dõi, ghi nhận đầy đủ các thông tin, góp ý; xây dựng quy chế thẩm tra, xác minh, xử lý kịp thời và công bố công khai kết quả xử lý;

c) Duy trì thường xuyên công tác giáo dục, chấn chỉnh, nâng cao tinh thần thái độ, ý thức phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, nhiệm vụ, trước hết là những người có quan hệ trực tiếp với cá nhân, doanh nghiệp và tổ chức.

2. Trước ngày 01 tháng 11 năm 2006, tại tất cả các điểm tiếp nhận hồ sơ, tài liệu, những nơi làm việc với người dân, doanh nghiệp của cơ quan, đơn vị, tổ chức phải thực hiện niêm yết công khai:

a) Toàn bộ quy trình, thủ tục, thời hạn giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp; họ tên, chức vụ của những cán bộ, công chức, viên chức có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết công việc;

b) Quyền, nghĩa vụ của công dân, tổ chức, doanh nghiệp có liên quan đến nội dung thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, tổ chức đó;

c) Quyền và trách nhiệm khiếu nại, tố cáo của công dân, tổ chức đối với những hành vi vi phạm, gây phiền hà, sách nhiễu của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc; họ tên, chức vụ của người có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết những khiếu nại, tố cáo này.

Tất cả cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm tiếp, làm việc trực tiếp với người dân và doanh nghiệp tại trụ sở phải đeo thẻ cán bộ, công chức, viên chức, ghi rõ họ tên, chức vụ, đơn vị công tác.

3. Kiên quyết xử lý nghiêm các hành vi vi phạm, gây những nhiễu, phiền hà về thủ tục hành chính trong giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp, đặc biệt là các trường hợp tái phạm, có tổ chức, có tình tiết nghiêm trọng.

4. Thực hiện nghiêm túc việc quy trách nhiệm liên đới đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước, tổ chức sự nghiệp dịch vụ công để xảy ra việc cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý trực tiếp của mình có hành vi gây nhũng nhiễu, phiền hà trong việc tiếp nhận và giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp, nhất là trong việc thực hiện các thủ tục cấp các loại giấy phép, đăng ký tài sản, đăng ký kinh doanh, xuất nhập cảnh, thuế, hải quan, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, đăng ký hộ khẩu, tuyển sinh, công chứng, chứng thực, khám chữa bệnh.

5. Các cơ quan báo chí, phương tiện thông tin đại chúng phát huy mạnh mẽ vai trò giám sát, tích cực tham gia phát hiện và góp ý, phê phán trước công luận những hành vi vi phạm, gây sách nhiễu, phiền hà về thủ tục hành chính; đồng thời, cổ vũ, động viên kịp thời những điển hình tốt về tinh thần và thái độ phục vụ trong thi hành công vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

6. Bộ Nội vụ có trách nhiệm:

a) Thực hiện nghiêm túc ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ nêu tại Công văn số 1880/VPCP-CCHC ngày 10 tháng 4 năm 2006 của Văn phòng Chính phủ về chấn chỉnh việc thực hiện cơ chế "một cửa" tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương; khẩn trương xây dựng và trình dự thảo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế "một cửa" tại các Bộ, ngành Trung ương. Báo cáo Thủ tướng Chính phủ kết quả thực hiện trước ngày 30 tháng 9 năm 2006;

b) Trình Chính phủ trước ngày 30 tháng 10 năm 2006 dự thảo Nghị định quy định chế độ trách nhiệm cá nhân đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị hành chính và dự thảo Nghị định về thanh tra công vụ.

7. Văn phòng Chính phủ có trách nhiệm tăng cường và nâng cao hiệu quả công tác tiếp nhận và xử lý những vướng mắc, kiến nghị về thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền xem xét, giải quyết của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ theo Quyết định số 22/2006/QĐ-TTg ngày 24 tháng 01 năm 2006 của Thủ tướng Chính phủ, trong đó chú trọng thực hiện việc theo dõi và đôn đốc các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương xử lý kịp thời, dứt điểm những kiến nghị, vướng mắc của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp về quy trình, thủ tục hành chính; thực hiện công khai hóa kết quả xử lý các trường hợp vi phạm.

8. Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trên cơ sở Chỉ thị này phải có văn bản chỉ đạo cụ thể và thường xuyên kiểm tra các cơ quan, đơn vị, tổ chức trực thuộc trong việc chấn chỉnh, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp. Định kỳ 3 tháng có báo cáo Thủ tướng Chính phủ về tình hình thực hiện nhiệm vụ này.

Văn phòng Chính phủ theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Chỉ thị này, tổng hợp báo cáo Thủ tướng Chính phủ kết quả thực hiện./.

THỦ TƯỚNG

Nguyễn Tấn Dũng