

## CHỈ THỊ

### VỀ VIỆC TĂNG CƯỜNG XỬ LÝ, NGĂN CHẶN CÓ HIỆU QUẢ TÌNH TRẠNG NHIỀU, GÂY PHIÊN HÀ CHO NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP TRONG GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC

Trong thời gian qua, với sự lãnh đạo, chỉ đạo tập trung, quyết liệt của Ban Chấp hành Trung ương Đảng, Bộ Chính trị, Ban Bí thư, Ban Chỉ đạo Trung ương về phòng, chống tham nhũng, Quốc hội, Chính phủ, các cơ quan tư pháp, sự nỗ lực, cố gắng của các cấp, các ngành, các tổ chức chính trị - xã hội, cộng đồng doanh nghiệp, báo chí và nhân dân, công tác phòng, chống tham nhũng (PCTN) đã có bước tiến mạnh với nhiều chủ trương, giải pháp đột phá, đạt được kết quả tích cực, toàn diện trên tất cả các mặt, góp phần quan trọng giữ vững ổn định chính trị, phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, củng cố niềm tin của nhân dân, tạo hiệu ứng tích cực, lan tỏa mạnh mẽ trong xã hội.

Tuy nhiên, trong nhiều lĩnh vực của đời sống xã hội, ở nhiều ngành, nhiều cấp vẫn còn tình trạng cán bộ, công chức, viên chức vì động cơ vụ lợi đã lợi dụng vị trí công tác; lợi dụng kẽ hở về cơ chế, chính sách, pháp luật; lợi dụng lòng tin, sự thiếu hiểu biết về chính sách, pháp luật của một bộ phận người dân để sách nhiễu, gây phiền hà, kéo dài thời gian giải quyết công việc, giải quyết không đúng quy định, không công bằng, không khách quan khi giải quyết công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp đã gây bức xúc, làm xói mòn lòng tin của người dân, doanh nghiệp, cản trở sự phát triển kinh tế - xã hội.

Thực trạng trên có nhiều nguyên nhân, trong đó có những nguyên nhân chủ yếu sau:

Người đứng đầu một số cơ quan, tổ chức, đơn vị chưa đề cao trách nhiệm nêu gương, chưa gương mẫu thực hiện đầy đủ trách nhiệm của mình trong thực hiện nhiệm vụ, chưa thực hiện đúng và đầy đủ việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật; công tác quản lý, giáo dục cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền chưa được thường xuyên, chặt chẽ; công tác thanh tra, kiểm tra công vụ chưa được chú trọng, chưa chủ động, kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm vi phạm, thậm chí có nơi còn bao che, dung túng cho hành vi sai trái của nhân viên; việc tổ chức đối thoại, tiếp công dân chưa thực chất, còn hình thức.

Tinh thần phục vụ, đạo đức công vụ của một bộ phận cán bộ, công chức, viên chức còn thấp, chưa làm hết trách nhiệm; kỷ luật, kỷ cương hành chính ở một số nơi, trên một số lĩnh vực còn thiếu các biện pháp hữu hiệu để chấn chỉnh, khắc phục như: thuế, hải quan, đất đai, cấp giấy phép, chứng chỉ hành nghề, đầu tư, môi trường, xây dựng, cảnh sát giao thông, thanh tra chuyên ngành và một số đơn vị cung ứng dịch vụ hành chính công phục vụ yêu cầu của người dân ở xã, phường, cơ sở khám chữa bệnh, giáo dục...

Chính sách, pháp luật trên một số lĩnh vực quản lý đời sống xã hội chưa đồng bộ, còn chồng chéo, vướng mắc, có nhiều kẽ hở; trình tự, thủ tục thực hiện còn rườm rà, thiếu công khai, minh bạch, chưa đáp ứng yêu cầu thực tiễn; cơ chế bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của người dân, doanh nghiệp còn chưa rõ ràng.

Việc cải cách hành chính nhiều năm qua được Chính phủ và các cấp đặc biệt chú trọng đã có nhiều tiến bộ trong việc cắt giảm, rút ngắn các thủ tục hành chính tạo điều kiện thuận lợi trong giải quyết các yêu cầu của người dân, doanh nghiệp. Tuy nhiên ở một số lĩnh vực, bộ, ngành, địa phương thủ tục hành chính còn rườm rà, thiếu công khai, minh bạch, vẫn còn nhiều “giấy phép con”; Việc cắt giảm điều kiện kinh doanh ở một số bộ, ngành chưa đồng bộ, có tình trạng chạy theo số lượng, mang tính đối phó... Trung tâm dịch vụ hành chính công đã được triển khai nhưng ở một số nơi thực hiện chưa hiệu quả, còn hình thức; còn nhiều trùng lặp trong xử lý, giải quyết công việc của người dân, doanh nghiệp... Việc xây dựng Chính phủ điện tử, ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc chưa đồng bộ, chưa tạo được sự kết nối, liên thông giữa các ngành, cơ quan, giữa trung ương và địa phương như: việc xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia, chia sẻ thông tin, dữ liệu quản lý; việc thu phí tự động không dừng xe tại các trạm thu phí; việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3 trở lên chưa cao...

Việc tiếp nhận phản ánh, góp ý, phê bình, tố cáo của người dân, cán bộ, đảng viên còn nhiều hạn chế. Sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với cơ quan hành chính nhà nước chưa được các cơ quan, đơn vị quán triệt, xây dựng thành kế hoạch để đưa vào thực hiện.

Nhận thức và ý thức chấp hành pháp luật của một số doanh nghiệp, người dân chưa tốt, còn tình trạng dễ dàng tiếp tay cho những hành vi sai trái của cán bộ, công chức, viên chức để được giải quyết công việc của mình một cách không đúng, không chính đáng.

Để chấn chỉnh, khắc phục tình trạng trên, Thủ tướng Chính phủ yêu cầu Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương khẩn trương thực hiện ngay những giải pháp sau đây:

1. Tăng cường trách nhiệm người đứng đầu trong lãnh đạo, chỉ đạo công tác phòng, chống tham nhũng

a) Người đứng đầu cơ quan, đơn vị nghiêm túc quán triệt, chỉ đạo chặt chẽ, tổ chức thực hiện đồng bộ các giải pháp nhằm xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà trong giải quyết công việc; nghiêm chỉnh thực hiện đúng quy định việc tiếp công dân, tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của người dân theo đúng quy định; trước hết người đứng đầu các cơ quan đơn vị phải đề cao trách nhiệm nêu gương, gương mẫu thực hiện và tăng cường trách nhiệm trong công tác chỉ đạo, điều hành, kiểm tra, thanh tra việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ, kỷ luật, kỷ cương hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước được giao. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức vững vàng về chính trị, tư tưởng, trong sáng về đạo đức, lối sống, thành thạo về chuyên môn, nghiệp vụ trong quá trình giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp. Xử lý nghiêm đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị thiếu trách nhiệm, đê cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý trực tiếp có hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà đối với người dân, doanh nghiệp; xử lý ngay người đứng đầu có biểu hiện bao che, dung túng nhân viên dưới quyền có hành vi sai trái.

b) Chân chính công tác quản lý; siết chặt kỷ cương, kỷ luật hành chính, tăng cường kiểm tra, giám sát cán bộ, công chức, viên chức trong hoạt động công vụ, giải quyết công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp; đảm bảo giải quyết dứt điểm, kịp thời các kiến nghị, phản ánh, tố cáo của người dân và doanh nghiệp, tránh tình trạng giải thích không rõ ràng thay vì giải quyết.

2. Thực hiện cải cách hành chính, tăng cường công khai, minh bạch trong hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị, đổi mới công nghệ quản lý.

a) Khẩn trương rà soát, sửa đổi, bổ sung cơ chế, chính sách, pháp luật thuộc phạm vi quản lý; nhận diện nguy cơ tham nhũng theo vị trí việc làm để có biện pháp kiểm tra, giám sát; khắc phục ngay những sơ hở có thể gây phiền hà, sách nhiễu đối với người dân, doanh nghiệp; rà soát thủ tục hành chính theo hướng tinh giản, loại bỏ ngay các thủ tục không cần thiết, rườm rà, khó thực hiện, rút ngắn thời gian, đưa ra lộ trình giải quyết; sau khi tiếp nhận hồ sơ, thủ tục hành chính theo quy định, không được yêu cầu doanh nghiệp, người dân bổ sung hồ sơ, tài liệu quá 01 lần.

b) Nâng cao chất lượng công tác đối thoại với doanh nghiệp, người dân theo hướng thực chất, cầu thị; nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, vướng mắc của người dân, doanh nghiệp để giải quyết thực chất, dứt điểm, đề xuất với các cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những bất cập trong quy định của pháp luật (nếu có); công khai thời gian, địa điểm tiếp dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trên trang thông tin điện tử (nếu có) và trụ sở làm việc của cơ quan, tổ chức.

c) Công khai địa chỉ đường dây nóng, hộp thư điện tử và tổ chức tiếp nhận, xử lý, giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị, tố cáo của người dân,

doanh nghiệp, nhất là về hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà; công khai kết quả xử lý, nếu có lỗi thì phải công khai xin lỗi người dân, doanh nghiệp và khắc phục hậu quả, xử lý vi phạm theo đúng quy định; thực hiện định kỳ báo cáo theo quy định về công tác phòng, chống tham nhũng.

d) Đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý của các cơ quan hành chính Nhà nước, xây dựng Chính phủ điện tử từ cấp trung ương đến địa phương; đưa ra lộ trình cụ thể để triển khai dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3 trở lên; khắc phục những hạn chế, hình thức tại một số trung tâm dịch vụ hành chính công; tại những nơi thường xuyên tiếp xúc, giao dịch với người dân, doanh nghiệp phải có giám sát bằng công nghệ hiện đại (như ghi âm, ghi hình, giám sát trực tuyến...).

3. Tăng cường tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về PCTN, phát huy vai trò, trách nhiệm của xã hội trong PCTN

a) Đẩy mạnh việc thực hiện đánh giá sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và các tổ chức cung cấp dịch vụ công, coi đó là thước đo hiệu quả thực hiện nhiệm vụ, công vụ; chú trọng việc giám sát thực hiện quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp và những việc không được làm của người có chức vụ, quyền hạn; thực hiện phương châm: kỷ cương, liêm chính, hành động, phục vụ.

b) Thủ tướng Chính phủ đề nghị Ủy ban trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, cơ quan trung ương của các đoàn thể, các tổ chức chính trị - xã hội, Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, Liên minh Hợp tác xã Việt Nam, Hiệp hội doanh nghiệp nhỏ và vừa Việt Nam, Hội Nhà báo và các cơ quan thông tấn, báo chí tăng cường các biện pháp tuyên truyền sâu rộng về chính sách, pháp luật; hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp sống, làm việc theo Hiến pháp, pháp luật, thực hành liêm chính, không tiếp tay với tiêu cực, tham nhũng, kiên quyết không đưa, không môi giới hối lộ; tuân thủ các quy tắc, văn hóa ứng xử văn minh; tích cực, chủ động tham gia phát hiện các biểu hiện, các hành vi tham nhũng, lãng phí, thông tin kịp thời, chính xác, trung thực cho các cơ quan chức năng; tôn vinh những điển hình tốt; việc thông tin cần đảm bảo đúng bản chất, sự thật, không suy diễn, chủ quan, đưa thông tin một chiều, sai lệch.

4. Tăng cường thanh tra, kiểm tra công vụ; xây dựng cơ chế giám sát, phát hiện vi phạm

a) Tiếp tục chấn chỉnh hoạt động thanh tra, kiểm tra, nhất là thanh tra, kiểm tra chuyên ngành theo đúng Chỉ thị số 20/CT-TTg ngày 17 tháng 5 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ; khắc phục tình trạng chông chéo, gây phiền hà, sách nhiễu trong hoạt động thanh tra, kiểm tra. Các bộ, ngành, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương chịu trách nhiệm tổng hợp,

rà soát kế hoạch thanh tra, kiểm tra của các đơn vị trực thuộc để tránh tình trạng thanh tra, kiểm tra chồng chéo đối với doanh nghiệp.

b) Tạo điều kiện thuận lợi trong việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết yêu cầu được bảo vệ của người tố cáo và có chế tài xử lý; có hình thức khen thưởng, động viên, khích lệ đối với những đơn vị, tổ chức, cá nhân thực hiện, chấp hành tốt; kịp thời phát hiện, xử lý những trường hợp vi phạm và công khai danh tính cán bộ vi phạm trên cổng thông tin điện tử; cương quyết xử lý nghiêm những cán bộ, công chức, viên chức có hành vi tiêu cực, tham nhũng, đưa ra khỏi bộ máy của Đảng và Nhà nước; không xử lý hành chính mà phải xử lý hình sự nghiêm minh đối với hành vi những nhiều, gây phiền hà với người dân, doanh nghiệp đã đủ yếu tố cấu thành tội phạm theo quy định của pháp luật.

c) Thủ tướng Chính phủ đề nghị Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, cơ quan trung ương của các đoàn thể, các tổ chức chính trị - xã hội tăng cường hoạt động giám sát trong thực thi công vụ của các cơ quan, tổ chức, công chức, viên chức nhà nước nhằm góp phần ngăn chặn, xử lý có hiệu quả tình trạng những nhiều, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

## 5. Tổ chức thực hiện

a) Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, các cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương khẩn trương xây dựng kế hoạch phổ biến quán triệt, triển khai chương trình hành động để thực hiện nghiêm túc Chỉ thị này; chịu trách nhiệm trước Thủ tướng Chính phủ khi để xảy ra những nhiều, gây phiền hà, tham nhũng trong cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý của mình.

b) Giao Bộ Nội vụ chủ trì, phối hợp với Thanh tra Chính phủ, các bộ, ngành, cơ quan liên quan tăng cường đôn đốc, kiểm tra thường xuyên, đột xuất hoạt động thực thi công vụ để kịp thời, phát hiện, xử lý ngay hành vi những nhiều, gây phiền hà trong giải quyết công việc của người dân, doanh nghiệp; khẩn trương đề xuất sửa đổi Luật Cán bộ, công chức, Luật Viên chức, trước mắt đề xuất sửa đổi các quy định có liên quan đến việc xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức theo quy định của pháp luật hiện hành; bảo đảm xử lý nghiêm, kịp thời, đồng bộ với quy định về xử lý kỷ luật của Đảng.

c) Giao Bộ Tư pháp chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, cơ quan liên quan nghiên cứu, đề xuất việc bổ sung nội dung đánh giá về nguy cơ tham nhũng, lợi ích nhóm trong ban hành văn bản quy phạm pháp luật; rà soát, đánh giá và đề xuất hoàn thiện pháp luật về xử lý đối với hành vi những nhiều; báo cáo Thủ tướng Chính phủ trong Quý III năm 2019.

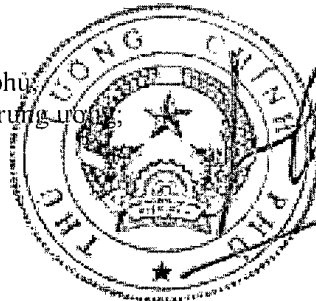
d) Giao Thanh tra Chính phủ chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, cơ quan liên quan rà soát, hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương tổ chức đường dây nóng và hộp thư điện tử để tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, khiếu nại, tố cáo về hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà đối với người dân, doanh nghiệp, bảo đảm xử lý kịp thời, nghiêm minh; báo cáo Thủ tướng Chính phủ trong Quý III năm 2019. Tiến hành sơ kết tình hình triển khai Chỉ thị số 20/CT-TTg ngày 17 tháng 5 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ về việc chấn chỉnh hoạt động thanh tra, kiểm tra đối với doanh nghiệp.

Thanh tra Chính phủ chủ trì, phối hợp với Bộ Nội vụ theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, định kỳ đánh giá, sơ kết, báo cáo Thủ tướng Chính phủ việc thực hiện Chỉ thị này./.

**Nơi nhận:**

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Quốc hội;
- Hội đồng dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán nhà nước;
- Ủy ban Giám sát tài chính Quốc gia;
- Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam;
- Ngân hàng Chính sách xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Ủy ban trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, TGĐ Công TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: VT, V.I (3).Toàn

**THỦ TƯỚNG**



**Nguyễn Xuân Phúc**