

## **CHỈ THỊ**

### **Về tiếp tục siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trong các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố Hà Nội năm 2018**

Năm 2017, Thành phố đã bước đầu thực hiện có hiệu quả “*Năm kỷ cương hành chính*”; Các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố đã chỉ đạo, quán triệt thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính; Nhận thức chính trị, tác phong, lề lối làm việc, tinh thần trách nhiệm và chất lượng phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có chuyển biến tích cực. Tuy nhiên, vẫn còn một bộ phận cán bộ, công chức, viên chức chưa thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính về giờ giấc làm việc, làm việc riêng, đi lễ hội trong giờ hành chính, tinh thần, thái độ, trách nhiệm trong công việc chưa cao, giao tiếp ứng xử chưa chuẩn mực đã gây bức xúc trong nhân dân. Công tác thanh tra, kiểm tra, quản lý đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tại một số cơ quan, đơn vị chưa được quan tâm đúng mức, thực hiện thường xuyên. Những tồn tại, hạn chế nêu trên đã ảnh hưởng đến kỷ luật, kỷ cương nền hành chính của Thành phố, cần phải được kiểm điểm nghiêm khắc, rút kinh nghiệm và khắc phục ngay ở tất cả các cấp, các ngành, các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố, đặc biệt là xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu.

Năm 2018, Thành phố lựa chọn chủ đề công tác “*Năm nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị 2018*”, để thực hiện hiệu quả chủ đề công tác năm 2018, nhằm tiếp tục siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trong các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố yêu cầu:

#### **1. Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các cơ quan ngang Sở; chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã**

a) Tổ chức quán triệt ngay các nội dung, yêu cầu của Chỉ thị tới các cơ quan, đơn vị, bộ phận trực thuộc; cán bộ, công chức, viên chức, người lao động. Xây dựng chương trình, kế hoạch triển khai thực hiện Chỉ thị; Thường xuyên đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện; định kỳ sơ kết, đánh giá, tổng kết việc thực hiện Chỉ thị gắn với việc thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm của Thành phố, của cơ quan, đơn vị.

b) Tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả năm chủ đề công tác “*Năm nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị 2018*” tại Kế hoạch số 52/KH-UBND ngày 26/02/2018 của UBND Thành phố. Tiếp tục thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 01/CT-UBND ngày 03/02/2017 và Kế hoạch số 69/KH-UBND ngày 20/3/2017 của UBND Thành phố về việc siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính; đổi mới lề lối, phong cách làm việc, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ, tích cực trong thi hành công vụ của cán bộ, công chức, viên chức thành phố Hà Nội.

c) Quán triệt, triển khai đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, quy tắc ứng xử ở cơ quan, nơi công cộng với phương châm: “lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm để phục vụ”.

d) Khắc phục ngay những tồn tại, hạn chế để tạo sự chuyển biến tích cực trong chỉ đạo, điều hành. Kiên quyết xử lý nghiêm các hành vi vi phạm, gây những phiền hà trong giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp, đặc biệt là các trường hợp tái phạm, có tổ chức, có tính chất nghiêm trọng; xử lý nghiêm việc chậm trễ trong thực hiện nhiệm vụ được giao, đặc biệt là các vấn đề xã hội quan tâm.

đ) Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu, đổi mới phương thức chỉ đạo, điều hành theo phương châm 5 rõ: “rõ người, rõ việc, rõ quy trình, rõ trách nhiệm và hiệu quả”, “một việc, một đầu mối xuyên suốt”; đôn đốc, giám sát việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính; thực hiện nghiêm túc việc xử lý trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm liên đới đối với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị để xảy ra việc cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý trực tiếp của mình có hành vi gây những phiền hà, vi phạm quy tắc ứng xử 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 kinh doanh, thuế, hải quan, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, cấp giấy phép xây dựng, cung cấp chỉ giới đường đỏ, thông tin - quy hoạch, đăng ký hộ khẩu, cấp lý lịch tư pháp, tuyên dụng, công chứng, chứng thực, khám chữa bệnh, lao động - thương binh và xã hội....

e) Thực hiện nghiêm túc việc đánh giá chất lượng, hiệu quả công việc của Trưởng phòng chuyên môn thuộc UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã theo hướng dẫn của Sở Nội vụ; xây dựng và tổ chức triển khai đánh giá, xếp loại hàng tháng, quý, năm trong thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động hợp đồng tại cơ quan, đơn vị. Kiên quyết loại khỏi bộ máy những cán bộ không đủ phẩm chất, năng lực; không hoàn thành nhiệm vụ, vi phạm; những phiền hà trong giải quyết công việc của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

g) Thường xuyên thanh tra, kiểm tra, giám sát về kỷ luật, kỷ cương hành chính dưới hình thức kiểm tra đột xuất, không báo trước, mỗi cơ quan đơn vị kiểm tra ít nhất 01 lần/tháng.

## **2. Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động**

Chấp hành nghiêm túc Chỉ thị số 01/CT-UBND ngày 03/02/2017 và Kế hoạch số 69/KH-UBND ngày 20/3/2017 của UBND Thành phố về việc siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính; đổi mới lề lối, phong cách làm việc, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ, tích cực trong thi hành công vụ của cán bộ, công chức, viên chức thành phố Hà Nội; Quyết định số 522/QĐ-UBND ngày 25/01/2017 và Quyết định số 1665/QĐ-UBND ngày 10/3/2017 của UBND Thành phố về ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc Thành phố, Quy tắc ứng xử nơi công cộng trên địa bàn.

### 3. Sở Nội vụ

a) Là cơ quan thường trực giúp UBND Thành phố có trách nhiệm đôn đốc, theo dõi tình hình và kết quả triển khai Chỉ thị này tại các cơ quan, đơn vị.

b) Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các Sở, cơ quan ngang Sở, UBND các quận, huyện, thị xã trong việc thực hiện đánh giá chất lượng, hiệu quả công việc của Trưởng phòng chuyên môn thuộc UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố xây dựng và tổ chức triển khai đánh giá, xếp loại hàng tháng, quý, năm trong thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động hợp đồng tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố theo quy định hướng dẫn về đánh giá chất lượng công việc hàng tháng đối với cán bộ, công chức, viên chức của Thành ủy.

Định kỳ tổng hợp báo cáo kết quả đánh giá năm về chất lượng, hiệu quả công việc của Trưởng phòng chuyên môn thuộc UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã về UBND Thành phố chậm nhất ngày 15/01 của năm sau liền kề.

c) Thường xuyên tổ chức các đoàn kiểm tra công vụ, kiểm tra cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố ít nhất 02 lần trên tháng, đặc biệt đối với cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của người dân, tổ chức và doanh nghiệp; kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý nghiêm khắc đối với cán bộ, công chức, viên chức để xảy ra tình trạng chậm, muộn trong giải quyết công việc của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

d) Chủ trì, phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông, Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội và các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu, tham mưu UBND Thành phố: xây dựng và triển khai thực hiện hệ thống chấm công tự động đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại các sở, ban, ngành, đơn vị, UBND các cấp; xây dựng bộ tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp qua hệ thống máy đánh giá điện tử tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, trên Cổng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Thành phố, Cổng/Trang cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các Sở, cơ quan ngang Sở, của UBND các quận, huyện, thị xã và các xã, phường, thị trấn trực thuộc; xây dựng quy định bắt buộc đối với việc xây dựng chương trình công tác ngày, tuần, tháng, quý, năm của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động qua hệ thống phần mềm; xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu điện tử về báo cáo kết quả cải cách hành chính trên toàn Thành phố; báo cáo UBND Thành phố trước 30/5/2018.

đ) Chủ trì, phối hợp Viện Nghiên cứu kinh tế phát triển - xã hội Hà Nội xây dựng Kế hoạch triển khai Đề án “Cải thiện, nâng cao chất lượng mối quan hệ công dân và cơ quan hành chính thành phố Hà Nội hướng tới nền hành chính phục vụ, hiện đại, chuyên nghiệp và hiệu quả” tại Quyết định số 891/QĐ-UBND ngày 26/02/2018 của UBND Thành phố; trình báo cáo UBND Thành phố trong tháng 4/2018.

#### **4. Sở Tài chính**

a) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị Thành phố rà soát, cân đối, đảm bảo ưu tiên kinh phí thực hiện các nhiệm vụ được giao cho các cơ quan, đơn vị tại Chi thị này.

b) Tham mưu, đề xuất, cân đối bổ sung kinh phí thực hiện các nhiệm vụ tại Chi thị này, báo cáo phương án điều chỉnh, bổ sung UBND Thành phố trong tháng 4/2018.

#### **5. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội**

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng Quy chế phối hợp giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông đối với lĩnh vực người có công, trình UBND Thành phố ban hành (Hoàn thành trong tháng 9/2018).

b) Hướng dẫn, công khai đầy đủ minh bạch, rõ ràng các quy định của pháp luật về chế độ chính sách người có công, lao động việc làm, bảo trợ xã hội, danh sách hộ nghèo....

#### **6. Thanh tra Thành phố**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng và tổ chức thực hiện Đề án tăng cường hoạt động hiệu quả của Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư cộng đồng; Đề án nâng cao Chỉ số phòng chống tham nhũng tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố; hoàn thành trong tháng 8/2018.

#### **7. Sở Y tế**

a) Xây dựng Chương trình/Kế hoạch mở rộng cung cấp dịch vụ công trong công tác phòng, chống dịch bệnh, khám chữa bệnh, chăm sóc sức khỏe ban đầu; báo cáo UBND Thành phố ban hành trong tháng 8/2018.

b) Xây dựng Đề án nâng cao chất lượng, thái độ khám chữa bệnh của đội ngũ y bác sĩ. Chủ trì xây dựng và tổ chức thực hiện Đề án nâng cao mức độ hài lòng của người dân về cung cấp dịch vụ công trong lĩnh vực Y tế của Thành phố; báo cáo UBND Thành phố ban hành trong tháng 6/2018.

#### **8. Sở Giáo dục và Đào tạo**

a) Xây dựng Chương trình/Kế hoạch mở rộng cung cấp dịch vụ công trong công tác tuyển sinh, nhập học, chuyển trường, chuyển lớp, thu phí, lệ phí, cấp giấy chứng nhận, văn bằng chứng chỉ... ở các nhà trường; báo cáo UBND Thành phố ban hành trong tháng 6/2018.

b) Xây dựng Đề án nâng cao chất lượng dạy học, thái độ ứng xử của đội ngũ giáo viên trong nhà trường. Chủ trì xây dựng và tổ chức thực hiện Đề án nâng cao mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức về cung cấp dịch vụ công trong lĩnh vực giáo dục - đào tạo của Thành phố; báo cáo UBND Thành phố trong tháng 6/2018.

#### **9. Sở Thông tin và Truyền thông**

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị đẩy mạnh, mở rộng cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trong một số lĩnh vực cơ bản: điện,

nước, chiếu sáng đô thị, vận tải công cộng, vệ sinh, thu gom rác thải..... Phần đầu đến năm 2020, 100% các dịch vụ công cơ bản được thực hiện trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

b) Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị liên quan khẩn trương nghiên cứu, xây dựng mô hình Trung tâm trợ giúp cung cấp dịch vụ công của Thành phố để giúp chính quyền Thành phố hỗ trợ tiếp nhận các kiến nghị, phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về tình hình cung cấp, giải quyết dịch vụ công của Thành phố; theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị có liên quan xử lý, giải quyết và thông tin kết quả cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp theo quy định pháp luật.

### **10. Công an Thành phố; Cảnh sát Phòng cháy và Chữa cháy thành phố Hà Nội**

a) Xây dựng Chương trình/Kế hoạch mở rộng cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trong một số lĩnh vực an ninh trật tự: Đăng ký tạm trú - tạm vắng, Hộ khẩu - Hộ tịch; các dịch vụ công về phòng cháy chữa cháy...; báo cáo UBND Thành phố trong tháng 6/2018.

b) Tăng cường, củng cố, đảm bảo tình hình an ninh, trật tự, phòng chống cháy nổ trên địa bàn Thành phố.

### **11. Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội**

a) Chủ trì, chủ động phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu trình UBND Thành phố ban hành Kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố năm 2018; Trình UBND Thành phố ban hành Kế hoạch trong tháng 5/2018).

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát, chỉnh sửa Quyết định số 359/QĐ-UBND ngày 18 tháng 01 năm 2017 của UBND Thành phố về ban hành Đề án đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức về sự phục vụ của các cơ quan hành chính Thành phố; trình UBND thành phố trong tháng 5/2018.

### **12. Các đơn vị cung cấp điện năng, chiếu sáng đô thị, cấp nước sạch, vệ sinh môi trường, xử lý nước thải, rác thải của Thành phố**

a) Cung cấp, duy trì và hỗ trợ tốt nhất các dịch vụ về điện, nước, chiếu sáng, vệ sinh, xử lý nước thải, rác thải cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố.

b) Đảm bảo duy trì cung cấp điện năng đầy đủ trong sinh hoạt, sản xuất, chiếu sáng đô thị; trật tự vỉa hè, lòng đường luôn gọn gàng, thông thoáng “*xanh sạch đẹp*”. Hệ thống xử lý nước thải, vệ sinh môi trường, công thoát nước được xử lý tốt, đảm bảo không tắc nghẽn, đặc biệt trong mùa mưa bão.

### **13. Đề nghị Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội, các Ban Đảng Thành ủy, các tổ chức chính trị - xã hội Thành phố**

Hỗ trợ giúp chính quyền Thành phố theo dõi, giám sát và phản ánh với chính quyền Thành phố những hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà, vi phạm đạo đức công vụ, quy tắc giao tiếp ứng xử của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức

trong giải quyết công việc với người dân và doanh nghiệp, những vấn đề dân sinh bức xúc trên địa bàn để kịp thời chấn chỉnh, uốn nắn, giải quyết và xử lý theo quy định pháp luật.


#### 14. Đề nghị các cơ quan truyền thông của Trung ương, Thành phố

Đẩy mạnh tuyên truyền, cổ động các gương “*Điển hình tiên tiến*”, “*Người tốt, việc tốt*”, các sáng kiến, giải pháp, cách làm hay mang lại hiệu quả cao trong công việc của các cá nhân, tổ chức, đơn vị để từ đó nhân rộng ra toàn Thành phố; phát hiện, phản ánh và đưa tin kịp thời những vấn đề “*nổi cộm, điểm nóng*” của Thành phố, các hành vi những nhiễu, tiêu cực, vi phạm quy tắc ứng xử của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

Chủ tịch UBND Thành phố yêu cầu Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các cơ quan ngang Sở, Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã tổ chức triển khai và chỉ đạo các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc phạm vi quản lý thực hiện nghiêm túc Chỉ thị này./.

Nơi nhận: *u*

- Thủ tướng Chính phủ;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Bộ Tư pháp;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- Văn phòng Thành ủy;
- Các Ban Đảng Thành ủy;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH Thành phố;
- Văn phòng HĐND Thành phố;
- Ủy ban MTTQ và các TC CT-XH TP;
- Các sở, ban, ngành Thành phố;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- Đài PTTH HN; các Báo: HNM, KT&ĐT,;
- VP UB: CVP, các PCVP;
- Các phòng, ban, Trung tâm;
- Công Giao tiếp điện tử Thành phố;
- Lưu: VT, NC<sub>(B)</sub>, SNV.

 **CHỦ TỊCH**  
*[Handwritten signature]*  
**Nguyễn Đức Chung**

3890 : : : (140)

