

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH THỪA THIÊN HUẾ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 5134 /UBND-HCC

Thừa Thiên Huế, ngày 17 tháng 6 năm 2020

V/v thực hiện trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc kết quả bị sai khi giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

Kính gửi:

- Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã và thành phố Huế;
- Các cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND tỉnh;
- Ban Quản lý Khu KT - CN tỉnh;
- Các cơ quan trung ương đóng trên địa bàn tỉnh.

UBND tỉnh nhận được phản ánh “Cải cách không chỉ thủ tục hành chính” đăng ngày 08/6/2020 của Báo Thừa Thiên Huế (*sao gửi kèm*); sau khi xem xét, Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến như sau:

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị quán triệt, chỉ đạo đến các phòng ban, bộ phận, đơn vị trực thuộc thực hiện trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc kết quả bị sai khi giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho công dân, tổ chức theo khoản 1, điều 21 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 04 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Cụ thể: *“Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đình chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đình chính.”*;

2. Giao Sở Nội vụ rà soát, tổng hợp và đưa nội dung này vào các báo cáo cải cách hành chính định kỳ, báo cáo UBND tỉnh theo quy định./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- VP: CVP, các PCVP;
- Lưu: VT, HCC, TĐKT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Phan Thiên Định**

08/06/2020 - 13:15

### **Cải cách không chỉ thủ tục hành chính**

TTH - Vừa ngồi xuống ghế, tu một hơi hết ly nước, M. kể thay cho lời giải thích đến muộn: Tên mình rõ ràng là “Y”, đã nộp đầy đủ Giấy chứng minh Nhân dân, sổ hộ khẩu, giấy đăng ký kết hôn... Vậy mà không hiểu làm ăn kiểu gì, họ (đơn vị cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất hay còn gọi là sổ đỏ) lại ghi trong sổ đỏ là “I”. Sáng giờ phải chạy mấy vòng để đổi sổ ghi lại cho đúng tên, mà lỗi có phải tại mình mô”.

Nghe bạn giải thích, những người ngồi trong bàn bảo sao không bắt họ phải đổi cho mình, bởi lỗi từ phía người có trách nhiệm của cơ quan thẩm quyền. Bạn bảo đã trình bày như thế, nhưng họ bảo quy trình thủ tục phải vậy, đường nào mình cũng phải ký vào hồ sơ. Mà mình đang có việc cần nên thôi chấp nhận cho xong việc.

Nghe chuyện của bạn, một người trong hội góp chuyện và cho biết cũng từng gặp trường hợp này khi làm hồ sơ cấp sổ đỏ ở huyện P. Người này kể, sau khi đấu giá trúng lô đất ở khu đất xen ghép xã T., chị nộp đủ tiền và các giấy tờ hợp lệ khác để làm thủ tục cấp sổ đỏ theo quy định. Vì ngại đi lại nhiều lần nên sau khi nộp hồ sơ, chị đăng ký dịch vụ chuyển phát nhanh để chuyển sổ đỏ về nhà. Đúng hẹn, sổ đỏ được chuyển về nhà, song khi mở ra mới thấy, họ của chị không đúng như trong giấy tờ đã nộp (phần ghi họ của chị thiếu dấu huyền và đã được ai đó dùng viết tô màu cho giống mực in để qua mặt lãnh đạo khi trình ký). Chị gọi điện thắc mắc thì được cán bộ “một cửa” huyện P. trả lời do người đánh máy đánh thiếu dấu huyền và yêu cầu chị mang sổ về bộ phận “một cửa” của huyện làm thủ tục đổi, cấp lại sổ khác. Chị thắc mắc tại sao lỗi không phải do chị nên đành ra cán bộ bộ phận “một cửa” phải làm lại hồ sơ này hoặc ít nhất là phải xin lỗi cho phải phép. Thế nhưng, cái chị nhận được chỉ là thái độ cứng nhắc và đổ lỗi cho người khác.

Không muốn lằng nhằng, anh chị đành thu xếp công việc về huyện P. để làm thủ tục cấp đổi lại sổ cho đúng với tên, họ trong hồ sơ tránh phiền hà về sau. Thế nhưng, điều anh chị không hài lòng vẫn là thái độ của nhân viên của bộ phận “một cửa” huyện P. Nếu họ biết nhận lỗi hoặc với thái độ cầu thị, chắc chắn dù mất công bỏ việc người dân dù có thể chưa hài lòng, song chắc chắn sẽ bớt khó chịu hơn hoặc sẽ không có ác cảm với cán bộ nọ.

Lâu nay, dư luận không ít lần lên tiếng về việc cán bộ một số cơ quan công quyền, nhất là các bộ phận thường xuyên tiếp xúc với người dân như các trung tâm hành chính công cấp huyện, thị xã, thành phố vẫn còn thái độ quan liêu, hách dịch, chưa thân thiện, gần dân. Vì lẽ đó, công cuộc cải cách hành chính đã được triển khai mạnh mẽ trên toàn quốc.

Ở Thừa Thiên Huế, lãnh đạo tỉnh không ngừng triển khai các giải pháp cải cách thủ tục hành chính nhằm hướng đến xây dựng chính quyền thân thiện với người dân và doanh nghiệp. Nhiều bộ phận tiếp dân ở các cơ quan, địa phương đã thay đổi cách giao tiếp, ứng xử với dân theo hướng thân thiện, quy trình xử lý rút gọn, nhanh chóng. Song, rõ ràng, vẫn còn một số cán bộ, công chức ở những cơ quan Nhà nước, các bộ phận tiếp dân chưa thật sự thay đổi, vẫn còn tỏ thái độ khi người dân có thắc mắc, chưa mạnh dạn nhận lỗi và sửa sai, chưa cầu thị... như các trường hợp vừa nêu (chắc chắn chưa phải là cá biệt). Vì thế, việc cải cách hành chính cần phải được triển khai mạnh mẽ hơn nữa không chỉ ở thủ tục hành chính mà ở cả những người thực hiện các quy trình, thủ tục hành chính để có được chính quyền thân thiện, gần dân.