

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

Số: 2421/QĐ-UBND

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 06 tháng 6 năm 2018*

## **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Kế hoạch bổ sung Chương trình cải cách hành chính của thành phố  
đến năm 2020 theo Nghị quyết số 02/NQ-HĐND ngày 15 tháng 3 năm 2018  
của Hội đồng nhân dân thành phố**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Quyết định số 25/2012/QĐ-UBND ngày 22 tháng 6 năm 2012 của Ủy ban nhân dân thành phố về ban hành Chương trình cải cách hành chính trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2011 - 2020;

Căn cứ Chương trình hành động số 18-CTr/TU ngày 31 tháng 10 năm 2016 của Thành ủy thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố lần thứ X về Chương trình cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020

Căn cứ Nghị quyết số 02/NQ-HĐND ngày 15 tháng 3 năm 2018 của Hội đồng nhân dân thành phố về công tác cải cách hành chính, nâng cao sự hài lòng của người dân và tổ chức về dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố;

Căn cứ Thông báo số 78/TB-VPCP ngày 27 tháng 02 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ về Kết luận của Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ Trương Hòa Bình, Trưởng ban Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ tại cuộc họp trực tuyến tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2017, triển khai nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2018;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 1797/TTr-SNV ngày 18 tháng 5 năm 2018,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch bổ sung Chương trình cải cách hành chính của thành phố đến năm 2020 theo Nghị quyết số 02/NQ-HĐND ngày

15 tháng 3 năm 2018 của Hội đồng nhân dân thành phố.

**Điều 2.** Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - huyện, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao và nội dung tại Kế hoạch này để xây dựng chương trình, kế hoạch cụ thể, thiết thực tại đơn vị.

**Điều 3.** Quyết định này sửa đổi, bổ sung một số nội dung trong Quyết định số 6119/QĐ-UBND ngày 22 tháng 11 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố lần thứ X về Chương trình cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020.

**Điều 4.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - huyện, phường, xã, thị trấn, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Trần Vĩnh Tuyền**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

## **KẾ HOẠCH**

**Bổ sung Chương trình cải cách hành chính của thành phố đến năm 2020  
theo Nghị quyết số 02/NQ-HĐND ngày 15 tháng 3 năm 2018  
của Hội đồng nhân dân thành phố**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2421/QĐ-UBND  
ngày 06 tháng 6 năm 2018 của Ủy ban nhân dân thành phố)*

Để triển khai thực hiện Nghị quyết số 02/NQ-HĐND ngày 15 tháng 3 năm 2018 của Hội đồng nhân dân thành phố tại kỳ họp thứ bảy (kỳ họp bất thường) về công tác cải cách hành chính, nâng cao sự hài lòng của người dân và tổ chức về dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố và thực hiện Thông báo số 78/TB-VPCP ngày 27 tháng 02 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ về Kết luận của Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ Trương Hòa Bình, Trưởng ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ, Ủy ban nhân dân thành phố yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện triển khai bổ sung các nhiệm vụ và giải pháp sau:

### **I. MỤC TIÊU**

Sửa đổi, bổ sung điểm c khoản 2 Mục I Kế hoạch như sau:

Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công đến năm 2020; 30% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến tại mức độ 4; tỷ lệ cấp đăng ký doanh nghiệp qua mạng đạt hơn 50%; tỷ lệ cấp giấy chứng nhận đầu tư qua mạng đạt 10%.

### **II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP**

**1. Cải cách thể chế hành chính, nâng cao hiệu quả công tác xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật**

1.1. Bổ sung nội dung tại điểm a khoản 1 Mục II Kế hoạch như sau:

Thực hiện có hiệu quả các nội dung, đề án nhằm triển khai thực hiện Nghị quyết số 54/2017/QH14 ngày 24 tháng 11 năm 2017 của Quốc hội về thí điểm cơ chế, chính sách đặc thù phát triển thành phố Hồ Chí Minh đảm bảo đúng tiến độ và chất lượng và Kế hoạch số 8127/KH-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2017 của Ủy ban

nhân dân thành phố.

1.2. Bổ sung nội dung tại điểm b khoản 1 Mục II Kế hoạch như sau:

Ban hành chỉ thị nâng cao chất lượng công tác ban hành văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân thành phố gắn với trách nhiệm của từng đơn vị soạn thảo, thẩm định, ban hành văn bản.

Ban hành kịp thời các văn bản quy phạm pháp luật theo thẩm quyền, chú trọng cải cách thủ tục hành chính ngay trong công tác xây dựng thể chế, rút ngắn thời gian ban hành văn bản, đưa pháp luật nhanh chóng đi vào đời sống.

## **2. Cải cách thủ tục hành chính**

2.1. Sửa đổi, bổ sung điểm a khoản 2 Mục II Kế hoạch như sau:

Chủ động rà soát, kiến nghị đơn giản hóa thủ tục hành chính, đề xuất giải pháp cải cách thủ tục hành chính trong các lĩnh vực, nhất là thủ tục liên quan đến xây dựng, nhà đất, cấp giấy phép đầu tư, thành lập doanh nghiệp, thuế, hải quan, nông nghiệp, ứng dụng công nghệ thông tin, khởi nghiệp, phát triển du lịch, tiếp cận tín dụng, bảo hiểm xã hội, chính sách đối với người có công, lý lịch tư pháp, phí, lệ phí, hộ tịch, khiếu nại, tố cáo; nghiên cứu phương thức từ “tiền kiểm sang hậu kiểm” trong giải quyết thủ tục hành chính (lĩnh vực cấp phép kinh doanh có điều kiện, ...) để giảm chi phí hành chính, không gây phiền hà cho người dân và doanh nghiệp.

Tập trung cải cách thủ tục hành chính trong nội bộ từng cơ quan, đơn vị và giữa các cơ quan, đơn vị ở các cấp với nhau. Xây dựng và thực hiện nghiêm các quy chế phối hợp giữa sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận-huyện trong thực hiện nhiệm vụ và giải quyết các thủ tục hành chính.

Tăng cường công tác kiểm tra, khảo sát, nhất là lĩnh vực y tế, giáo dục, xây dựng, tài nguyên, môi trường, thuế, hải quan, bảo hiểm xã hội, đăng ký cư trú, du lịch.

Thủ tục hành chính được cải cách cơ bản, mức độ hài lòng của nhân dân và doanh nghiệp về thủ tục hành chính đạt mức trên 80%, tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn của từng lĩnh vực đều đạt trên 90% vào năm 2020.

2.2. Sửa đổi, bổ sung điểm b khoản 2 Mục II Kế hoạch như sau:

Đề cao trách nhiệm người đứng đầu, cơ quan đầu mối tiếp nhận hồ sơ trong quy trình liên thông, cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực trong thực hiện cơ chế kiểm soát quy trình giải quyết thủ tục hành chính:

Thực hiện có hiệu quả các giải pháp chấn chỉnh, tăng cường hiệu quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính theo Chỉ thị số 30/2014/CT-UBND ngày 25 tháng 12 năm 2014 của Ủy ban nhân dân thành phố.

Chỉ đạo xử lý kịp thời, dứt điểm với phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; hướng dẫn, chỉ đạo xử lý kịp thời theo chức năng, thẩm quyền đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị thuộc lĩnh vực quản lý; chủ động và phối hợp với các cơ quan liên quan tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông; việc thực hiện trách nhiệm giải thích, hướng dẫn thủ tục; kiểm soát số lượng hồ sơ phải bổ sung nhiều lần, bổ sung ngoài thời gian pháp luật quy định và nguyên nhân hồ sơ bị trễ hạn.

Thực hiện nghiêm túc quy định về xin lỗi trong trường hợp giải quyết hồ sơ trễ hạn theo Quyết định số 5157/QĐ-UBND ngày 30 tháng 9 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thành phố; tăng cường kiểm tra, thanh tra công vụ và xử lý nghiêm trường hợp vi phạm quy định về xin lỗi, cán bộ, công chức, viên chức thiếu ý thức phục vụ người dân, tổ chức khi đến giao dịch, có hành vi nhũng nhiễu, yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều lần không đúng quy định, giải quyết hồ sơ trễ hạn không có lý do chính đáng, đồng thời xử lý trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị đó.

### 2.3. Bổ sung điểm d khoản 2 Mục II Kế hoạch như sau:

Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

### 3. Cải cách tổ chức bộ máy nhà nước

Bổ sung điểm b khoản 3 Mục II Kế hoạch như sau:

Triển khai thực hiện hiệu quả Kết luận số 244-LK/TU ngày 24 tháng 11 năm 2017 của Ban Thường vụ Thành ủy về thực hiện Thông báo số 30-TB/TW ngày 23 tháng 5 năm 2017 và Kết luận số 17-KL/TW ngày 11 tháng 9 năm 2017 của Bộ Chính trị. Sắp xếp tổ chức bộ máy các cơ quan hành chính và đơn vị, sự nghiệp công lập trên địa bàn thành phố, đẩy mạnh phân cấp thẩm quyền giải quyết công việc và gắn kết chặt chẽ với các chính sách tinh giản biên chế theo tinh thần Nghị quyết Trung ương 6 khóa XII và các văn bản sửa đổi, bổ sung các quy định về tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện.

**4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa - hiện đại hóa**

Bổ sung điểm a khoản 4 Mục II Kế hoạch như sau:

Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; hoàn thành và thực hiện nghiêm bản mô tả công việc và khung năng lực của từng vị trí việc làm trong các cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập làm cơ sở cho việc tuyển dụng, sử dụng và quản lý cán bộ, công chức, viên chức.

### **5. Hiện đại hóa nền hành chính nhà nước**

Bổ sung điểm b khoản 6 Mục II Kế hoạch như sau:

- Triển khai thực hiện hiệu quả Đề án “Xây dựng thành phố Hồ Chí Minh trở thành đô thị thông minh giai đoạn 2017-2020, tầm nhìn đến năm 2025”.

- Tăng cường xây dựng, sử dụng hiệu quả các phần mềm quản lý, cơ sở dữ liệu dùng chung, bảo đảm quản lý thống nhất, đồng bộ và kết nối thông suốt giữa Trung ương và địa phương.

- Mở rộng việc liên thông điện tử thực hiện thủ tục hành chính giữa các cơ quan trên địa bàn. Trong đó, thực hiện liên thông điện tử với các sở-ngành trong thực hiện các thủ tục đăng ký đầu tư qua mạng; xây dựng và vận hành phần mềm dùng chung của ngành y tế để quản lý đồng bộ, chia sẻ; liên thông dữ liệu bệnh án điện tử trong kế hoạch thực hiện Đề án “Xây dựng thành phố Hồ Chí Minh trở thành đô thị thông minh” thuộc lĩnh vực y tế.

### **6. Bổ sung thêm khoản 8 Mục II Kế hoạch: Khảo sát sự hài lòng của người dân và tổ chức**

- Người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải chủ động lắng nghe, tiếp thu ý kiến đóng góp của người dân, tổ chức và doanh nghiệp để đề ra các giải pháp khả thi thực hiện có hiệu quả, hiệu lực trong công tác cải cách hành chính, sử dụng hiệu quả các chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức để nâng cao chất lượng, hiệu quả cải cách hành chính, đáp ứng yêu cầu xây dựng nền hành chính phục vụ.

- Thực hiện các giải pháp tạo chuyển biến mạnh mẽ, cải thiện căn bản các chỉ tiêu về môi trường đầu tư kinh doanh; thường xuyên tổ chức các cuộc đối thoại với doanh nghiệp.

- Tăng cường khảo sát sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trong các lĩnh vực, nhất là lĩnh vực y tế, giáo dục, xây dựng, tài nguyên, môi trường, thuế, hải quan, bảo hiểm

xã hội, đăng ký cư trú, hộ tịch.

- Phối hợp Ban Thường trực Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố triển khai thực hiện Chương trình Giám sát tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân và khảo sát sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn thành phố.

### **7. Bổ sung thêm khoản 9 Mục II Kế hoạch: Công tác kiểm tra, tuyên truyền cải cách hành chính**

Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính; tuyên truyền, vận động cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp nộp hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính qua mạng.

Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra công vụ và xử lý sau kiểm tra, thanh tra: kiểm tra việc bổ sung hồ sơ, trả hồ sơ thủ tục hành chính của người dân từ hai (2) lần trở lên; kiểm tra công tác cải cách hành chính, việc chấp hành Quy định về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh theo Quyết định số 67/2017/QĐ-UBND của Ủy ban nhân dân thành phố.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện:**

- Chủ trì, phối hợp triển khai các nhiệm vụ tại khoản 8 và 9 Mục II Kế hoạch được sửa đổi, bổ sung.

- Chủ động, phối hợp triển khai, tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố triển khai và báo cáo kết quả thực hiện các nhiệm vụ trong Kế hoạch theo phạm vi, chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực, địa phương và theo nhiệm vụ được phân công tại Quyết định số 6119/QĐ-UBND ngày 22 tháng 11 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thành phố và Quyết định số 1250/QĐ-UBND ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Giao Giám đốc Sở Nội vụ theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện Kế hoạch tại các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các quận-huyện, phường, xã, thị trấn, định kỳ báo cáo kết quả triển khai thực hiện cho Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định hoặc theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

Trong quá trình tổ chức thực hiện Kế hoạch này, nếu thấy cần sửa đổi, bổ sung

những nội dung cụ thể của Kế hoạch, đề nghị Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện có văn bản gửi về Sở Nội vụ để tổng hợp trình Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định./.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Trần Vĩnh Tuyền**