

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

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

Số: 06/CT-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 18 tháng 10 năm 2023

## **CHỈ THỊ**

**Về tăng cường trách nhiệm, nâng cao hiệu quả cải cách thủ tục hành chính, hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp**

Chính phủ xác định cải cách thủ tục hành chính (TTHC) và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành là nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên; những năm gần đây Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các bộ, ngành đã có nhiều văn bản chỉ đạo về công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC gắn với chuyển đổi số, đổi mới việc thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thúc đẩy việc giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp<sup>1</sup>.

Triển khai các nhiệm vụ trên tại Thành phố Hồ Chí Minh, dưới sự chỉ đạo quyết liệt của Ủy ban nhân dân (UBND) Thành phố và sự nỗ lực của các sở, ban, ngành và UBND các cấp, kết quả cải cách TTHC thời gian qua có những chuyển biến đáng kể<sup>2</sup>; hiệu lực, hiệu quả quản lý, chỉ đạo và điều hành từng bước được nâng cao. Tuy nhiên, kết quả và tiến độ thực hiện một số nhiệm vụ chưa đạt mục tiêu, thời hạn yêu cầu; một số hạn chế, tồn tại chưa được khắc phục triệt để, người dân và doanh nghiệp còn gặp khó khăn, phiền hà, chậm trễ trong thực hiện TTHC; dịch vụ công trực tuyến thực hiện còn phức tạp đối với người dùng; quy trình TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính còn rườm rà, hiệu quả phối hợp chưa cao, dữ liệu giải quyết TTHC và dữ liệu phục vụ quản trị, điều hành của chính quyền Thành phố chưa hoàn thiện.

<sup>1</sup> Nghị định số 63/2010/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung về kiểm soát TTHC, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC đã được sửa đổi, bổ sung, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; Nghị quyết 131/NQ-CP ngày 06/10/2022 về đẩy mạnh cải cách TTHC và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp...

<sup>2</sup> Chỉ số cải cách TTHC của Thành phố năm 2022 đạt 99.89% tăng 19 bậc so với năm 2021, đứng thứ 2 trong nhóm 10 địa phương dẫn đầu cả nước về chỉ số này theo kết quả đánh giá PAR index 2022 của Bộ Nội vụ

Để khắc phục các hạn chế nêu trên, triển khai có hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao, tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả cải cách TTHC, hiệu quả chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố yêu cầu:

Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các quận, huyện, thành phố Thủ Đức trong phạm vi chức năng nhiệm vụ được giao, trực tiếp chỉ đạo, chấn chỉnh cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc đơn vị thực hiện hiệu quả, quyết liệt các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm sau:

### **I. Nâng cao hiệu quả kiểm soát, cải cách cải cách thủ tục hành chính**

1. Kiểm soát chặt chẽ việc quy định TTHC, chỉ ban hành những TTHC thật sự cần thiết, chi phí tuân thủ thấp, đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện và đáp ứng các yêu cầu về quy định TTHC. Thực hiện nghiêm túc việc đánh giá tác động, tham vấn ý kiến đối tượng thực hiện trong quá trình xây dựng thể chế, kịp thời nắm bắt và xử lý dứt điểm những khó khăn cho người dân, doanh nghiệp trong thực hiện cơ chế, chính sách, quy định TTHC.

a) Đơn vị được giao chủ trì xây dựng dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của UBND Thành phố, Hội đồng nhân dân Thành phố có trách nhiệm thực hiện đánh giá tác động của TTHC dự kiến quy định (bao gồm các yêu cầu, điều kiện kinh doanh, tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, chế độ báo cáo, nếu có); lấy ý kiến của Phòng Kiểm soát TTHC thuộc Văn phòng UBND Thành phố và ý kiến thẩm định của Sở Tư pháp; tiếp thu, giải trình đầy đủ ý kiến góp ý.

b) Sở Tư pháp có trách nhiệm thẩm định chặt chẽ quy định về TTHC (bao gồm các yêu cầu, điều kiện kinh doanh, tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, chế độ báo cáo, nếu có) trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được đầy đủ hồ sơ đề nghị thẩm định (bao gồm báo cáo đánh giá tác động của TTHC của cơ quan chủ trì soạn thảo và ý kiến của Văn phòng UBND Thành phố); Văn phòng UBND Thành phố (Phòng Kiểm soát TTHC) có trách nhiệm cho ý kiến về quy định TTHC trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được đầy đủ hồ sơ đề nghị cho ý kiến<sup>3</sup>.

c) Thực hiện tự kiểm tra và kiểm tra theo thẩm quyền các văn bản quy phạm pháp luật có quy định về TTHC, kịp thời phát hiện và xử lý theo thẩm quyền hoặc

<sup>3</sup> Thời hạn theo quy định tại Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật

kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý những văn bản quy định TTHC trái pháp luật về thẩm quyền, nội dung.

**2.** Công bố, công khai kịp thời, đầy đủ, chính xác các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết để người dân, doanh nghiệp biết, thực hiện và giám sát việc thực hiện, tránh tình trạng tự đặt thêm các thành phần hồ sơ ngoài quy định; gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

a) Sở, ban, ngành theo lĩnh vực quản lý chủ động theo dõi Quyết định công bố TTHC của bộ, ngành (trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng thông tin điện tử của bộ, ngành) và trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày bộ, ngành ban hành Quyết định công bố, sở, ban, ngành phải thực hiện rà soát, lập hồ sơ trình Chủ tịch UBND Thành phố quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp trên địa bàn Thành phố.

Văn phòng UBND Thành phố (Phòng Kiểm soát TTHC) có trách nhiệm kiểm soát chất lượng dự thảo Quyết định công bố TTHC do sở, ban, ngành trình Chủ tịch UBND Thành phố.

b) Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày Chủ tịch UBND Thành phố ký Quyết định công bố TTHC: Văn phòng UBND Thành phố cập nhật cơ sở dữ liệu và công khai TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia; các đơn vị thực hiện TTHC công khai các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận của đơn vị trên trang thông tin điện tử và tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của đơn vị.

c) Văn phòng UBND Thành phố hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện công bố, công khai TTHC của các đơn vị. Định kỳ hàng tháng thống kê tiến độ rà soát trình công bố TTHC của các sở, ban, ngành; thống kê TTHC được công bố mới, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ để kiểm soát chặt chẽ việc ban hành và thực hiện TTHC.

**3.** Rà soát, đơn giản hóa quy trình TTHC đảm bảo tinh gọn, thực chất, hiệu quả; chỉ duy trì những TTHC thật sự cần thiết; đề xuất bãi bỏ, sửa đổi ngay những TTHC đang là rào cản cho hoạt động kinh doanh và đời sống người dân

a) Định kỳ tháng 01 hàng năm, Văn phòng UBND Thành phố tổng hợp đề xuất của các sở, ban, ngành, UBND các cấp, trình Chủ tịch UBND Thành phố ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC trọng tâm của năm, xác định cụ thể mục tiêu, nhiệm vụ, trách nhiệm, sản phẩm và tiến độ thực hiện.

b) Các sở, ban, ngành, UBND các cấp chủ động thường xuyên rà soát, đề xuất các giải pháp liên thông, kết hợp trong giải quyết TTHC để tạo điều kiện thuận lợi, tiết kiệm chi phí tuân thủ TTHC; đề xuất tái cấu trúc đơn giản hóa quy trình, cụ thể hóa trách nhiệm, giảm thành phần hồ sơ, giảm tối thiểu 20% thông tin phải khai báo trên cơ sở tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa; thường xuyên rà soát, làm sạch thông tin của toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết đã được công bố, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, Cổng thông tin điện tử của Thành phố, trang thông tin điện tử và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của đơn vị; bảo đảm tính chính xác, đầy đủ, kịp thời, đúng quy định.

## **II. ĐỔI MỚI THỰC HIỆN TTHC THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG; NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG, HIỆU QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

1. Tiếp tục kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp, triển khai Bộ nhận diện thương hiệu theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ, đáp ứng yêu cầu của nền hành chính phục vụ. Việc lựa chọn, bố trí công chức, viên chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phải đáp ứng các tiêu chuẩn về năng lực, đạo đức và các tiêu chuẩn khác theo quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ. Chú trọng đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cho công chức, viên chức thực hiện TTHC về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin, nâng cao kỹ năng số, kỹ năng bảo mật thông tin trên môi trường mạng; văn hóa ứng xử, kỹ năng giao tiếp; tham mưu chính sách hỗ trợ cho cán bộ, công chức, viên chức bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

2. Quán triệt đến từng cán bộ, công chức, viên chức quy định về định danh và xác thực điện tử trên nền tảng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước công dân và cơ sở dữ liệu quốc gia về xuất nhập cảnh<sup>4</sup>; quy định về việc sửa đổi, bổ sung các quy định liên quan đến việc nộp, xuất trình Sổ hộ khẩu, Sổ tạm trú giấy khi thực hiện TTHC<sup>5</sup>.

Triển khai nghiêm túc việc sử dụng thông tin, giấy tờ được tích hợp trên VNeID trong quá trình tiếp nhận, giải quyết dịch vụ công trực tuyến theo đúng quy định tại khoản 8 Điều 13 Nghị định số 59/2022/NĐ-CP “Khi chủ thẻ danh tính điện tử sử dụng tài khoản định danh điện tử mức độ 2 trong các hoạt động, giao dịch điện tử thì

<sup>4</sup> Quyết định số 34/QĐ-TTg ngày 08/11/2021 của Thủ tướng Chính phủ; Nghị định số 59/2022/NĐ-CP ngày 05/9/2022 của Chính phủ.

<sup>5</sup> Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21/12/2022 của Chính phủ.

có giá trị tương đương với việc xuất trình giấy tờ, tài liệu để chứng minh thông tin đã được tích hợp vào tài khoản định danh điện tử”<sup>6</sup>.

**3.** Đẩy mạnh thực hiện việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và kết nối chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin, Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành, Cổng dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố theo hướng lấy người dùng làm trung tâm, cắt giảm các thông tin cần phải khai báo khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến; từng bước chấm dứt tình trạng công chức, viên chức giải quyết TTHC mất nhiều thời gian, nguồn lực do cùng lúc phải thực hiện trên nhiều hệ thống hoặc vừa xử lý thủ công vừa nhập lại dữ liệu trực tuyến. Giảm việc thực hiện số hóa với nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC; không yêu cầu người dân cung cấp giấy tờ, kết quả đã được số hóa theo quy định.

Kết quả giải quyết TTHC được cung cấp đồng thời bản giấy và bản điện tử có đầy đủ giá trị pháp lý cho người dân, doanh nghiệp; Mẫu đơn, tờ khai được chuẩn hóa, điện tử hóa; đẩy mạnh việc ký số trên thiết bị di động.

**4.** Chú trọng công tác hướng dẫn, giải thích, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong chuẩn bị hồ sơ, nộp hồ sơ TTHC đúng, đủ theo quy định, xem đây là yếu tố quan trọng hạn chế tình trạng bổ sung hồ sơ nhiều lần; thay đổi tư duy “làm thay, làm hộ” sang hỗ trợ, hướng dẫn để nâng cao kỹ năng số cho người dân, doanh nghiệp; phát huy hiệu quả hỗ trợ của các Tổ công nghệ số cộng đồng; thay đổi dần thói quen sử dụng hồ sơ giấy sang hồ sơ điện tử, từng bước hình thành công dân số, xã hội số.

**5.** Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố (Cổng dịch vụ công và hệ thống một cửa điện tử) cần được khẩn trương hoàn thiện, đảm bảo vận hành thông suốt, đồng bộ và đầy đủ các tính năng đáp ứng nhu cầu của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC trực tuyến và yêu cầu quản lý đồng bộ, thống nhất của cơ quan hành chính. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến phải thực sự đem lại những hiệu quả cụ thể, tiết kiệm cả về thời gian và chi phí cho người dân, doanh nghiệp; nâng cao sự chuyên nghiệp, khoa học, hiệu quả cho hoạt động công vụ của công chức, viên chức thực hiện TTHC; đảm bảo tính công khai, minh bạch hoạt động của chính quyền các cấp góp phần phòng ngừa tiêu cực, tham nhũng khi giải quyết TTHC cho người dân.

**6.** Rà soát, phân tích những vấn đề còn hạn chế trong triển khai thanh toán trực

---

<sup>6</sup> Văn bản Bộ Công an triển khai về sử dụng thông tin, giấy tờ tích hợp trên VNeID: số 1101/BCA-QLHC ngày 11/4/2023 và số 2846/BCĐ (CQTT) ngày 02/6/2023.

tuyển để có các giải pháp phù hợp khuyến khích người dân sử dụng hình thức thanh toán trực tuyến khi thực hiện các TTHC có thu phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính. Đảm bảo đồng bộ trong công tác đối soát để tạo thuận lợi cho việc quản lý các dịch vụ công trực tuyến. Tham mưu, trình Hội đồng nhân dân Thành phố ban hành các chính sách về giảm, miễn lệ phí thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

7. Tập trung tháo gỡ các “điểm nghẽn” trong quá trình triển khai Đề án 06, đảm bảo gắn kết chặt chẽ, hiệu quả giữa cải cách TTHC với chuyển đổi số theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Công văn số 452/TTg-KSTT ngày 23/5/2023. Tích cực góp ý các vướng mắc, phát sinh cho Bộ phận thường trực Đề án 06 để sớm góp phần hoàn thành các cơ sở dữ liệu quốc gia.

8. Thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp

a) Công khai, minh bạch trong tiếp nhận, giải quyết TTHC để người dân, doanh nghiệp có thể giám sát, đánh giá quá trình thực hiện:

- Bảo đảm 100% TTHC được công bố, công khai đầy đủ, đúng hạn và 100% các hồ sơ TTHC tiếp nhận, giải quyết tại các cơ quan, đơn vị được theo dõi trạng thái xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố, đồng bộ với Cổng dịch vụ công quốc gia.

b) Công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công tại các sở, ban, ngành, UBND các cấp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

c) Tổ chức thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc về quy định hành chính, việc thực hiện TTHC; tiếp nhận, xử lý kịp thời, dứt điểm các phản ánh, kiến nghị về vướng mắc, bất cập trong thực hiện TTHC; tổ chức kiểm tra, xác minh, làm rõ hành vi những nhiễu, gây khó khăn trong giải quyết TTHC theo phản ánh của các phương tiện thông tin đại chúng và của người dân, doanh nghiệp qua các kênh thông tin khác nhau; xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân có liên quan; kịp thời chấn chỉnh việc giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của sở, ban, ngành, UBND các cấp.

9. Nâng cao hiệu quả thực hiện nhóm TTHC liên thông thuộc thẩm quyền quyết định hoặc cho ý kiến của UBND Thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố, xem đây là

một trong những giải pháp quan trọng cải thiện chỉ số PCI của Thành phố<sup>7</sup>; hoàn thiện thể chế, cải cách quy trình, đẩy mạnh phân cấp, ủy quyền; chấn chỉnh trách nhiệm của cơ quan đầu mối và trách nhiệm phối hợp giữa sở, ban ngành và Văn phòng UBND Thành phố trong tham mưu trình hồ sơ TTHC, tránh phát sinh thủ tục gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

Thiết lập hoàn thiện quy trình điện tử, đảm bảo đến tháng 12/2023 100% TTHC có phát sinh hồ sơ được tiếp nhận, xử lý, trả kết quả và kiểm soát, công khai tình trạng xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố.

### **III. Hiện đại hóa phương thức chỉ đạo điều hành**

1. Tiếp tục thực hiện nghiêm việc ký số, gửi nhận văn bản và xử lý hồ sơ công việc trên môi trường điện tử tại các cấp chính quyền, đảm bảo 100% văn bản trao đổi giữa các cơ quan nhà nước được thực hiện dưới dạng điện tử, được ký số bởi chữ ký số chuyên dùng, trừ văn bản mật theo quy định của pháp luật<sup>8</sup>. Chậm nhất đến ngày 15/11/2023 các đơn vị áp dụng đồng bộ chữ ký số đến từng chuyên viên, viên chức.

2. Tập trung cải cách quy trình, TTHC nội bộ trong cơ quan hành chính, minh bạch trách nhiệm, tiến độ thực hiện giữa các đơn vị, giữa các phòng, ban trong cùng đơn vị, khắc phục tình trạng né tránh, đùn đẩy trách nhiệm.

a) Đến hết năm 2023, tập trung hoàn thành việc rà soát, công bố quy trình TTHC đối với 100% TTHC nội bộ trong cơ quan hành chính theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và Chủ tịch UBND Thành phố<sup>9</sup>; Tập trung hoàn thành việc rà soát và đề xuất phương án đơn giản hóa tối thiểu 50% tổng số TTHC nội bộ, đạt mục tiêu đơn giản hóa ít nhất 20% TTHC nội bộ, cắt giảm 20% chi phí tuân thủ TTHC nội bộ.

b) Kiện toàn, thiết lập lại quy trình điện tử xử lý TTHC nội bộ trên cơ sở quy trình TTHC nội bộ đã được người có thẩm quyền phê duyệt, đảm bảo 100% TTHC nội bộ thực hiện trong các cơ quan hành chính trên địa bàn Thành phố được kiểm soát tiến độ và kết quả một cách chặt chẽ, minh bạch qua Hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc.

<sup>7</sup> Quyết định 03/2019/QĐ-UBND của UBND Thành phố ngày 21/02/2019 đã được sửa đổi, bổ sung.

<sup>8</sup> Năm 2023: thực hiện theo Nghị quyết 01/NQ-CP ngày 06/01/2023 của Chính phủ.

<sup>9</sup> Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15/9/2022 của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định số 4324/QĐ-UBND ngày 13/12/2022 của Chủ tịch UBND Thành phố.

3. Rà soát chuẩn hóa chế độ báo cáo, Hệ thống thông tin báo cáo theo yêu cầu của Chính phủ tại Nghị định số 09/2019/NĐ-CP và tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ. Đồng thời, tích hợp đồng bộ với hệ thống quản trị thực thi trên nền tảng số của Thành phố.

4. Hoàn thiện phân hệ theo dõi nhiệm vụ chỉ đạo của Chủ tịch UBND Thành phố; kết nối, chia sẻ với hệ thống thông tin theo dõi nhiệm vụ của cơ quan hành chính nhà nước theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

5. Hoàn thiện, vận hành thông suốt Cổng thông tin điện tử Thành phố đáp ứng yêu cầu, tính năng theo quy định của Chính phủ<sup>10</sup>, đảm bảo cung cấp công khai cho cá nhân, tổ chức các thông tin của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng theo quy định của Luật tiếp cận thông tin và Nghị định 42/2022/NĐ-CP.

6. Đẩy mạnh truyền thông, tạo sự đồng thuận xã hội, nâng cao nhận thức của người dân, truyền cảm hứng tạo động lực cho người dân quan tâm, học hỏi, sử dụng các ứng dụng, tiện ích làm động cơ thúc đẩy tạo sự phát triển tương hỗ trong chuyển đổi số.

#### **IV. Chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm người đứng đầu, trách nhiệm phối hợp trong tham mưu, xử lý công việc.**

1. Đẩy mạnh việc quản trị, điều hành dựa trên dữ liệu theo thời gian thực, thay đổi thói quen điều hành truyền thống sang điều hành dựa trên dữ liệu. Hoàn thiện, công khai bản đồ thực thi thể chế của Thành phố, sử dụng kết quả đánh giá của Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp<sup>11</sup> để chỉ đạo, điều hành, đánh giá kết quả cải cách TTHC của cơ quan, đơn vị; theo dõi, giám sát, đánh giá của cá nhân, tổ chức và nâng cao chất lượng thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công; sử dụng kết quả theo dõi trên Hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc về tiến độ, kết quả thực hiện các TTHC nội bộ trong cơ quan hành chính để đánh giá về chất lượng phối hợp của các cơ quan hành chính trong tham mưu, giải quyết hồ sơ công việc theo chức năng, nhiệm vụ.

2. Đề cao trách nhiệm người đứng đầu và trách nhiệm cá nhân của cán bộ, công chức cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong xử lý công việc; tăng cường kỷ luật,

<sup>10</sup> Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng

<sup>11</sup> Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành phục vụ và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử được ban hành tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ



kỷ cương hành chính. Phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị thanh tra, kiểm tra nội bộ để kịp thời biểu dương, khen thưởng những tập thể, cá nhân làm tốt, xử lý nghiêm những tập thể, cá nhân làm chưa tốt. Kịp thời rà soát, thay thế hoặc điều chuyển sang công việc khác đối với cán bộ, công chức năng lực yếu, không dám làm, né tránh, đùn đẩy, làm việc cầm chừng, sợ trách nhiệm, để trì trệ và không đáp ứng yêu cầu công việc được giao, Trường hợp đùn đẩy, né tránh, thiếu trách nhiệm để xảy ra chậm trễ hoặc không quyết định những vấn đề, công việc thuộc thẩm quyền gây hậu quả thì phải kiểm điểm, xử lý trách nhiệm tập thể, cá nhân liên quan theo đúng quy định của Đảng và Nhà nước.

**3.** Người đứng đầu cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm về chất lượng giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công cho người dân, doanh nghiệp, về kết quả chuyển đổi số trong phương thức chỉ đạo, điều hành. Trong đó, việc hoàn thành các mục tiêu, chỉ tiêu cải cách TTHC, các mục tiêu, chỉ số chỉ đạo điều hành là căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu và cơ quan, đơn vị hàng năm.

**4.** Tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công

a) Định kỳ hàng tháng công khai kết quả đánh giá bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công và danh sách cơ quan, tổ chức, cá nhân xử lý chậm, muộn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố. 100% hồ sơ TTHC trễ hạn đều phải có báo cáo giải trình lý do với người đứng đầu cơ quan, đơn vị và kịp thời thông tin đến người dân, doanh nghiệp theo đúng quy định (đảm bảo 03 nội dung: xin lỗi, lý do trễ hạn và ngày hẹn trả kết quả tiếp theo). Chấm dứt tình trạng không phản hồi thông tin hoặc thông tin chậm (sau ngày hẹn trả), thông tin chung chung.

b) Tăng cường thanh tra, kiểm tra đột xuất, chuyên đề và kiên quyết xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, chậm trễ hồ sơ nhiều lần, không thực hiện đúng hoặc tự đặt thêm quy định trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức; trả hồ sơ, yêu cầu bổ sung hồ sơ không đúng quy định.

**5.** Chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các sở, ban, ngành, UBND các cấp trong tham mưu và triển khai thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước.<sup>12</sup>

a) Phối hợp trong giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp:

---

<sup>12</sup> Quyết định số 2356/QĐ-UBND ngày 27/7/2022 của UBND Thành phố; Quyết định số 03/2019/QĐ-UBND ngày

- Tuân thủ nghiêm các nguyên tắc phối hợp trong giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp theo quy định tại Điều 3 Quyết định số 03/2019/QĐ-UBND ngày 21/2/2019 của UBND Thành phố.

- Cơ quan, bộ phận tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC của người dân, doanh nghiệp có trách nhiệm kiểm soát toàn bộ quy trình, tiến độ giải quyết TTHC; chủ động và kịp thời đôn đốc các cơ quan, bộ phận phối hợp, đảm bảo hồ sơ được trả đúng hạn, không gây phiền hà, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; cơ quan, bộ phận phối hợp có trách nhiệm thực hiện đúng, đủ theo yêu cầu phối hợp giải quyết TTHC, thể hiện rõ chính kiến và đúng thời gian quy định.

- Tiến độ, kết quả thực hiện được kiểm soát chặt chẽ, kịp thời, minh bạch qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Thành phố.

b) Phối hợp trong giải quyết hồ sơ công việc khác (TTHC nội bộ) của các cơ quan hành chính khi thực hiện chức năng, nhiệm vụ:

- Tuân thủ nghiêm nguyên tắc phối hợp quy định tại Điều 3 Quyết định 2536/QĐ-UBND ngày 27/7/2022 của UBND Thành phố.

- Cơ quan, đơn vị được phân công chủ trì nhiệm vụ chịu trách nhiệm xuyên suốt về chất lượng và tiến độ tham mưu nhiệm vụ; chịu trách nhiệm xác định cụ thể, chính xác cơ quan cần phối hợp, nội dung cần lấy ý kiến; gửi đầy đủ hồ sơ đề nghị góp ý; thực hiện tiếp thu, giải trình đầy đủ đối với các góp ý; hồ sơ trình người có thẩm quyền xem xét, ban hành phải thể hiện rõ chính kiến của cơ quan trình và cơ sở đề xuất, các vấn đề còn ý kiến khác nhau; chủ động đôn đốc các cơ quan, đơn vị có liên quan; kịp thời báo cáo người có thẩm quyền đối với trường hợp đã hết thời hạn góp ý và đã được đôn đốc nhưng cơ quan, đơn vị phối hợp không có ý kiến hoặc ý kiến không đầy đủ, không đúng nội dung đề nghị hoặc nêu chung chung ảnh hưởng đến tiến độ, chất lượng tham mưu nhiệm vụ.

Khắc phục dứt điểm các tồn tại sau: đùn đẩy trách nhiệm lên cơ quan cấp trên, cơ quan trình không nêu rõ chính kiến hoặc nêu chung chung, chỉ nêu nội dung đề xuất mà không giải trình cơ sở đề xuất; hồ sơ chưa đủ điều kiện trình nhưng vẫn trình; lấy ý kiến của cơ quan, đơn vị không liên quan trực tiếp đến vấn đề cần giải quyết; thời gian dành cho việc góp ý không hợp lý (quá ngắn hoặc không đúng thời gian quy định đối với các trường hợp có quy định thời gian lấy ý kiến), nội dung cần

lấy ý kiến được nêu chung chung hoặc không gắn với chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị được đề nghị phối hợp.

- Cơ quan, đơn vị phối hợp có trách nhiệm phối hợp theo nội dung và thời hạn yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì; chịu trách nhiệm về việc chậm tiến độ nhiệm vụ chung nếu không phối hợp hoặc phối hợp chậm trễ, hoặc chưa đúng nội dung yêu cầu. Trong trường hợp nội dung đề nghị phối hợp không thuộc chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị hoặc thời gian đề nghị góp ý không phù hợp thì phải kịp thời thông tin rõ về cơ quan đầu mối, chủ trì.

Khắc phục dứt điểm các tồn tại sau: né tránh, đùn đẩy trách nhiệm (trách nhiệm thuộc chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị mình nhưng né tránh, đùn đẩy sang cơ quan, đơn vị khác); trả lời không đúng trọng tâm, không đầy đủ hoặc chung chung đối với nội dung được đề nghị; không phối hợp trong thời hạn yêu cầu (chậm trễ hoặc đợi đôn đốc nhiều lần mới trả lời).

## **V. Tổ chức thực hiện**

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các quận, huyện, thành phố Thủ Đức trong phạm vi chức năng nhiệm vụ được giao, trực tiếp quán triệt, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thuộc đơn vị tham mưu kế hoạch, giải pháp cụ thể tại đơn vị; ưu tiên bố trí đầy đủ nhân lực, kinh phí cho công tác cải cách TTHC tại đơn vị để triển khai thực hiện hiệu quả, quyết liệt các nhiệm vụ, giải pháp nêu trên.

2. Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Văn phòng UBND Thành phố, Sở Tài chính, Sở Tư pháp theo chức năng, nhiệm vụ, theo lĩnh vực được phân công phụ trách về công tác cải cách hành chính có trách nhiệm tham mưu Chủ tịch UBND Thành phố về cơ chế, nguồn lực (kinh phí, nhân lực) để đảm bảo triển khai có hiệu quả các nhiệm vụ cải cách TTHC, chuyển đổi số trong chỉ đạo, điều hành hoàn thành các mục tiêu do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao; xác định cụ thể mục tiêu, chỉ tiêu và lộ trình hoàn thành từng quý, năm đối với từng nội dung, nhiệm vụ cụ thể thực hiện trên địa bàn Thành phố; hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra tiến độ, kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị.

3. Văn phòng UBND Thành phố chủ trì, phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ tham mưu nguồn nhân lực (biệt phái hoặc trung tập) để tập trung hoàn thành các nhiệm vụ trọng tâm về cải cách TTHC theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định 933/QĐ-TTg ngày 06/8/2023 và Công điện 644/CD-TTg

ngày 13/7/2023 và Quyết định số 4293/QĐ-UBND ngày 27/9/2023 của Chủ tịch UBND Thành phố.

4. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các quận, huyện, thành phố Thủ Đức có trách nhiệm thực hiện nghiêm Chỉ thị này. Định kỳ hàng tháng báo cáo Chủ tịch UBND Thành phố kết quả thực hiện (thông qua Văn phòng UBND Thành phố).

Giao Văn phòng UBND Thành phố tham mưu triển khai, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Chỉ thị này, kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND Thành phố kết quả thực hiện và những vấn đề phát sinh trong quá trình tổ chức thực hiện./.

**CHỦ TỊCH**

**Phan Văn Mãi**