

**QUẬN 11****ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 11****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 574/2006/CT-UBND

Quận 11, ngày 08 tháng 6 năm 2006

**QUYẾT ĐỊNH****Về ban hành Chương trình thực hiện “ Năm 2006 - Năm Cải cách hành chính ”****ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 11**

Căn cứ Luật tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Quyết định số 41/2006/QĐ-UBND ngày 15 tháng 3 năm 2006 của Ủy ban nhân dân thành phố về ban hành Chương trình hành động thực hiện “ Năm 2006 - Năm Cải cách hành chính ”;

Căn cứ Nghị quyết số 17/2005/NQ-HĐND ngày 20 tháng 01 năm 2005 của Hội đồng nhân dân quận 11 về nhiệm vụ kinh tế - xã hội năm 2005;

Xét đề nghị của Thường trực Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính quận 11,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Nay ban hành kèm theo Quyết định này là Chương trình thực hiện “ Năm 2006 - Năm Cải cách hành chính ”.

**Điều 2.** Thủ trưởng các phòng ban chuyên môn, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 16 phường căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ xây dựng Chương trình cụ thể, nhằm thực hiện đạt hiệu quả cao nhất các nội dung trọng tâm của Chương trình thực hiện “ Năm 2006 - Năm Cải cách hành chính ”.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận, Thành viên Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính quận, Thủ trưởng các phòng ban chuyên môn, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 16 phường có trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Trọng Hiếu**

**ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 11****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc****CHƯƠNG TRÌNH****Thực hiện “ Năm 2006 - Năm Cải cách hành chính”**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 574/2006/QĐ-UBND  
ngày 8 tháng 6 năm 2006 của Ủy ban nhân dân Quận 11)*

Căn cứ vào Quyết định số 41/2006/QĐ-UBND ngày 15 tháng 3 năm 2006 của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh về ban hành Chương trình hành động thực hiện “Năm 2006 - Năm Cải cách hành chính”. Đồng thời căn cứ vào Nghị quyết số 09/2005/NQ-HĐND ngày 28 tháng 12 năm 2005 của Hội đồng nhân dân quận 11 về nhiệm vụ kinh tế xã hội năm 2006. Ủy ban nhân dân quận 11 xây dựng chương trình thực hiện Cải cách hành chính năm 2006 như sau:

**A - MỤC ĐÍCH:**

- Góp phần thực hiện tốt chương trình Cải cách hành chính trên địa bàn quận và chương trình Cải cách hành chính năm 2006 của thành phố.

- Nhằm đáp ứng nhanh chóng các thủ tục hành chính theo yêu cầu của tổ chức và công dân, từng bước xây dựng cơ quan hành chính quận, phường dân chủ trong sạch vững mạnh, không những nhiều không phiền hà, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả thể hiện tốt bản chất nhà nước của dân, do dân vì dân.

**B - YÊU CẦU:**

- Tiếp tục duy trì và phát huy những thành tích đã đạt được, khắc phục những tồn tại yếu kém trong công tác Cải cách hành chính những năm vừa qua, đồng thời thực hiện chức năng nhiệm vụ của các ngành, các cấp. Tập trung thực hiện có kết quả những nội dung trọng tâm và giải pháp chủ yếu về Cải cách hành chính.

- Làm chuyển biến nhận thức một cách rõ nét về Cải cách hành chính trong đội ngũ cán bộ lãnh đạo, cán bộ công chức, viên chức các đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân quận. Đào tạo đội ngũ cán bộ công chức có phẩm chất và năng lực chuyên môn hóa công việc, đủ khả năng hoàn thành nhiệm vụ được giao.



## **C - NỘI DUNG TRONG TÂM:**

### **I/ Cải cách hành chính nâng cao chất lượng mô hình “một cửa”:**

1. Tiếp tục rà soát bổ sung để chuẩn hoá, mẫu hoá công khai các thủ tục hồ sơ hành chính, quy trình lưu đồ, thời gian giải quyết phí và lệ phí tại nơi tiếp nhận hồ sơ quận phường. Đến quý III, 90% quy trình thủ tục được chuẩn hoá công khai, nội dung chi tiết, rõ ràng sạch đẹp dễ nhìn tiện lợi cho người dân tra cứu đến cuối năm đạt 100%.

+ **Phân công thực hiện:** Giao cho Tổ nghiệp vụ hành chính công phối hợp phòng Tư pháp và Ủy ban nhân dân 16 phường triển khai thực hiện.

2. Rà soát bổ sung Quy chế phối hợp giải quyết hồ sơ hành chính trên các lĩnh vực theo cơ chế “một cửa” giữa Tổ nghiệp vụ hành chính công với phòng ban và các phường, giữa phường và phòng ban liên quan, chấm dứt tình trạng đùn đẩy hay cơ quan nhà nước gây khó khăn lẫn nhau làm ảnh hưởng đến người dân phải đi lại nhiều lần.

3. Tiếp tục mở rộng nội dung phục vụ của Tổ nghiệp vụ hành chính công theo cơ chế tiếp nhận giao trả hồ sơ “một cửa” trên các lĩnh vực thuộc phòng Văn hoá thông tin-Thể thao và Ủy ban Dân số-Gia đình và Trẻ em đang thụ lý. Nâng cao chất lượng liên thông trong việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất để phục vụ nhân dân và tổ chức theo quy chế phối hợp được Ủy ban nhân dân quận ban hành. Hàng quý tại Ủy ban nhân dân quận thực hiện lấy ý kiến khảo sát của người dân về chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công. Giao Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phối hợp Ủy ban Mặt trận Tổ quốc quận thực hiện khảo sát và tổng hợp, kết quả được công khai đánh giá trong báo cáo công tác hàng quý và 6 tháng của các đơn vị và trên trang web của quận. Ngày 15 tháng 6 năm 2006 gửi báo cáo khảo sát về phòng Nội vụ tổng hợp báo cáo thành phố.

4. Nhằm hoàn thiện cơ chế “một cửa” tại Ủy ban nhân dân 16 phường, từng đơn vị đăng ký tập trung thực hiện các nội dung:

- Từng bước hoàn thiện địa điểm tiếp nhận giao trả hồ sơ đúng quy định, thoáng mát rộng rãi, niêm yết công khai các quy trình, lưu đồ giải quyết hồ sơ hành chính, thời gian giải quyết, phí và lệ phí.

- Giải quyết ít nhất 95% đến 100% hồ sơ của tổ chức và công dân thuộc thẩm quyền đúng quy định, đúng thời gian. Đảm bảo có phiếu hẹn trong thời gian thụ lý và có văn bản trả lời khi không giải quyết hoặc yêu cầu bổ túc hồ sơ.



- Hoàn thiện việc thu và nộp phí, lệ phí theo quy trình “một cửa”. Tất cả các loại phí do một công chức giao trả hồ sơ trực tiếp thu và phải có biên lai rõ ràng.

- Nâng cao thái độ phục vụ của cán bộ công chức, thường xuyên tiếp xúc dân hoà nhã, lịch sự, đúng mực. Mỗi năm thực hiện khảo sát ý kiến người dân hai lần (6 tháng/ lần). Đánh giá kết quả khảo sát, chấn chỉnh rút kinh nghiệm nâng cao chất lượng phục vụ, ngày 15/6/2006 gửi báo cáo khảo sát về phòng Nội vụ tổng hợp báo cáo thành phố theo quy định.

+ **Phân công thực hiện:** Giao cho phòng Nội vụ và Tổ nghiệp vụ hành chính công hướng dẫn kiểm tra và đôn đốc các đơn vị có liên quan thực hiện các nội dung: 2,3,4. Mời Ủy ban Mặt trận Tổ quốc quận tham gia khảo sát đợt 6 tháng đầu năm và 6 tháng cuối năm.

## II/ Ứng dụng tin học vào quá trình phục vụ và quản lý:

1. Phát huy và nâng cao chất lượng Website Ủy ban nhân dân quận, thông tin kịp thời đến người dân tất cả quy trình thủ tục hành chính và công khai danh sách địa chỉ các tổ chức dịch vụ kỹ thuật về đo đạc nhà đất, thiết kế xây dựng.... niêm yết ít nhất 5 đơn vị tư vấn có uy tín và chất lượng để nhân dân và tổ chức lựa chọn (tên tổ chức, địa chỉ liên lạc, chức năng, số giấy phép thành lập, số điện thoại liên lạc) thời gian thực hiện tháng 6 năm 2006.

2. Căn cứ vào tiến trình tin học hoá quản lý nhà nước, năm 2006 tiếp tục triển khai các phần mềm ứng dụng công nghệ GIS trên các lĩnh vực: quản lý vi phạm xây dựng, quản lý quy hoạch và điều chỉnh quy hoạch, quản lý hạ tầng giao thông, quản lý nhà thuộc sở hữu nhà nước.

- Đầu tư hạ tầng công nghệ thông tin cho phòng ban và 16 phường, tập trung nâng cấp đường truyền dữ liệu nối mạng nội bộ của từng đơn vị. Triển khai một số phần mềm ứng dụng phục vụ công tác quản lý nhà nước tại 16 phường như: quản lý hộ tịch, quản lý thu quỹ An ninh quốc phòng, quản lý phổ cập giáo dục...

- Tập huấn hướng dẫn phòng ban, đơn vị trực thuộc và 16 phường ứng dụng và khai thác có hiệu quả việc xử lý hồ sơ văn bản qua mạng để giảm bớt các văn bản giấy tờ trong công tác hành chính, theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ công việc, tổng hợp báo cáo tình hình tháng, quý, năm.

+ **Phân công thực hiện:** Giao cho Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận phối hợp với phòng Quản lý đô thị, phòng Tài nguyên - Môi trường thực hiện nội dung II.



### III/ Cải tiến lề lối làm việc, bộ máy và đào tạo:

1. Tiếp tục nâng cao chất lượng các cuộc họp theo nguyên tắc giảm các cuộc họp không cần thiết, kém hiệu quả, đảm bảo đúng thành phần, đúng giờ, nhanh gọn chất lượng hiệu quả. Nội dung cuộc họp được chuẩn bị trước đầy đủ cụ thể, nêu rõ biện pháp thực hiện, thời gian hoàn thành. Tăng cường trách nhiệm cá nhân trong điều hành phối hợp giải quyết công việc, từng cán bộ lãnh đạo quận (Chủ tịch Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận và Trưởng phòng ban) và lãnh đạo phường đăng ký phần đầu giảm bình quân từ 15% đến 20% số cuộc họp so với năm 2005 để có thời gian đi cơ sở trực tiếp hướng dẫn, tháo gỡ khó khăn cho đơn vị cơ sở.

- Lãnh đạo quận, phòng ban và 16 phường thường xuyên sâu sát cơ sở để lắng nghe giải quyết kịp thời những kiến nghị chính đáng của nhân dân, tạo sự gắn gũi giữa chính quyền với công dân và doanh nghiệp.

- Tăng cường thực hiện Quy chế dân chủ cơ sở, Thủ trưởng các phòng ban và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 16 phường chịu trách nhiệm chính trong việc chỉ đạo, điều hành thực hiện Quy chế dân chủ tại cơ quan, đơn vị mình. Mọi vấn đề liên quan đến quyền lợi và trách nhiệm của cán bộ công chức, công dân, tổ chức đều phải được tuyên truyền phổ biến thường xuyên. Qua đó tạo điều kiện để cán bộ công chức và công dân chấp hành tốt các quy định của pháp luật.

- Thủ trưởng các đơn vị phải duy trì và nâng cao chất lượng tiếp và giải quyết đơn khiếu nại tố cáo của công dân đúng quy định pháp luật, hạn chế các vụ khiếu kiện kéo dài hoặc vượt cấp nhất là lĩnh vực nhà đất.

- Từng đơn vị tập trung mọi biện pháp hữu hiệu để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương trong bộ máy hành chính nhà nước, chấm dứt tình trạng các quyết định của cấp trên không được cấp dưới thi hành, hoặc thi hành không đến nơi đến chốn, tạo sự chuyên biến thực sự về kỷ cương, kỷ luật trong bộ máy hành chính nhà nước, để làm cơ sở cho việc thiết lập kỷ cương trong quản lý xã hội. Từng đơn vị nghiêm túc đề ra chương trình kế hoạch hàng tháng.

- Cuối tháng 6/2006 Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tiến hành sơ kết đánh giá 2 năm thực hiện Quyết định số 944/QĐ-UB ngày 13/10/2004 của Ủy ban nhân dân quận về việc ban hành quy định về quy trình lề lối làm việc, qua đó rút kinh nghiệm để xây dựng Quy chế làm việc chính thức theo tình hình thực tế của quận.



2. Thường xuyên rà soát chức năng nhiệm vụ của phòng ban chuyên môn và Ủy ban nhân dân 16 phường để bổ sung Quy chế hoạt động và điều chỉnh ủy quyền phân cấp quản lý giữa Ủy ban nhân dân quận với phòng ban và 16 phường phù hợp theo phân cấp thành phố. Đảm bảo rành mạch không chồng chéo đồng bộ về trách nhiệm, quyền hạn và nguồn lực để các đơn vị có đủ điều kiện hoàn thành nhiệm vụ. Cuối tháng 6 năm 2006 ban hành Quy chế hoạt động của Ủy ban nhân dân quận và Ủy ban nhân dân 16 phường theo hướng dẫn mới của Bộ Nội vụ.

- Tăng cường nâng cao nhận thức về công cuộc Cải cách hành chính giai đoạn 2006 - 2010 đến đội ngũ cán bộ công chức. Lãnh đạo, thủ trưởng các đơn vị, cán bộ công chức thường xuyên tiếp xúc với các tổ chức và công dân. Xử lý kiên quyết với các hành vi quan liêu, cửa quyền, nhũng nhiễu vô trách nhiệm đối với công dân.

- Cùng cố, kiện toàn và phát huy vai trò của Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính ở quận và phường, đồng thời tăng cường củng cố bộ phận Chuyên trách đủ mạnh, để làm nòng cốt trong công tác tham mưu, đề xuất, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị trực thuộc thực hiện chương trình Cải cách hành chính. Phân công cụ thể từng thành viên trong Ban Chỉ đạo phụ trách các phòng ban, Ủy ban nhân dân 16 phường.

- Định kỳ mỗi quý, Ủy ban nhân dân quận giao ban ít nhất một lần với các Thủ trưởng phòng ban và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 16 phường về công tác Cải cách hành chính.

3. Tiếp tục tăng cường công tác đào tạo chuyên môn, quản lý nhà nước, tin học cho đội ngũ cán bộ công chức, tập trung cán bộ công chức phường. Khi tuyển dụng cán bộ vào làm việc từ phường đến các phòng ban đảm bảo đủ tiêu chuẩn theo quy định của nhà nước và phải được sự đồng ý của Ủy ban nhân dân quận.

+ **Phân công thực hiện:** Giao cho Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phối hợp cùng phòng Nội vụ, Thủ trưởng các phòng ban có liên quan, Ủy ban nhân dân 16 phường thực hiện nội dung cải tiến lề lối làm việc, bộ máy và đào tạo (nội dung III).

#### **IV/ Kiểm tra đánh giá kết quả Cải cách hành chính năm 2006:**

- Quý I năm 2006 hoàn thành việc đăng ký hoàn thiện cơ chế “một cửa” tại Ủy ban nhân dân 16 phường.

- Tháng 5 năm 2006 tổ chức kiểm tra việc thực hiện khoán định biên và kinh phí hoạt động tại Ủy ban nhân dân 16 phường và thực hiện cơ chế hành chính “một cửa”

- Tháng 6/2006 sơ kết đánh giá thực hiện công tác “ một cửa” tại Ủy ban nhân dân 16 phường.

- Tháng 11/2006 kiểm tra đánh giá kết quả thực hiện tại các đơn vị và tổng kết công tác Cải cách hành chính của quận 11.

#### **V/ Tổ chức thực hiện:**

Trên cơ sở những nội dung trọng tâm nêu trên, Ủy ban nhân dân quận 11 phân công các đơn vị sau đây có trách nhiệm phối hợp và hướng dẫn triển khai thực hiện:

- Ủy ban nhân dân quận giao cho Thủ trưởng các phòng ban, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 16 phường căn cứ vào nội dung chương trình trọng tâm thực hiện công tác Cải cách hành chính năm 2006 do quận đề ra và tình hình thực tiễn của đơn vị, chủ động xây dựng kế hoạch và biện pháp tổ chức thực hiện các nội dung Cải cách hành chính cho phù hợp với phòng ban và đơn vị mình, để triển khai thực hiện và gửi về Thường trực Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính quận (Phòng Nội vụ) vào ngày 01/7/2006 để tổng hợp, theo dõi. Định kỳ hàng quý, năm các đơn vị có báo cáo kết quả thực hiện về Ủy ban nhân dân quận theo quy định.

- Giao cho Phòng Nội vụ chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan giúp Ủy ban nhân dân quận theo dõi, đôn đốc và hướng dẫn các phòng ban, Ủy ban nhân dân 16 phường triển khai thực hiện các nội dung được Ủy ban nhân dân quận phân công nhằm thực hiện có kết quả chương trình Cải cách hành chính năm 2006 và định kỳ báo cáo Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính thành phố theo quy định.

Trong quá trình thực hiện có vấn đề gì vướng mắc, các đơn vị cần phản ánh kịp thời về Thường trực Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính quận (Phòng Nội vụ) để được hướng dẫn.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Trọng Hiếu**