

**QUẬN 12****ỦY BAN NHÂN DÂN  
QUẬN 12****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 181/2006/QĐ-UBND

Quận 12, ngày 29 tháng 11 năm 2006

**QUYẾT ĐỊNH****Về ban hành Kế hoạch triển khai Chương trình hành động  
thực hiện cải cách hành chính và chống quan liêu  
giai đoạn 2006 - 2010****ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 12**

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 117/2006/QĐ-UBND ngày 21 tháng 7 năm 2006 của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh về ban hành Kế hoạch triển khai Chương trình hành động thực hiện Chương trình cải cách hành chính và chống quan liêu (giai đoạn 2006 - 2010);

Xét đề nghị của Trưởng Phòng Nội vụ, Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Nay ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch triển khai Chương trình hành động thực hiện cải cách hành chính và chống quan liêu giai đoạn 2006 - 2010.

**Điều 2.** Giao Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận, Trưởng Phòng Nội vụ có trách nhiệm cụ thể hóa các nội dung, phương pháp thực hiện hàng năm; tổng hợp báo cáo định kỳ theo quy định, kịp thời đề xuất các giải pháp nhằm thực hiện có kết quả kế hoạch đề ra.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 7 ngày, kể từ ngày ký.

**Điều 4.** Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận, Trưởng Phòng Nội vụ, Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, trung tâm thuộc quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Văn An**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
QUẬN 12****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc****KẾ HOẠCH****Triển khai Chương trình hành động thực hiện  
cải cách hành chính và chống quan liêu  
giai đoạn 2006 - 2010**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 181/2006/QĐ-UBND  
ngày 29 tháng 11 năm 2006 của Ủy ban nhân dân quận 12)*

Phát huy kết quả công tác Cải cách hành chính thời gian qua, khắc phục những tồn tại, yếu kém; tiếp tục thực hiện giai đoạn II Chương trình Tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2001 - 2010 và là một trong năm chương trình công trình mang tính chất đòn bẩy do Đại hội Đảng bộ thành phố lần thứ VIII đã đề ra, Ủy ban nhân dân quận triển khai thực hiện với những nội dung sau:

**Phần I  
MỤC TIÊU**

Với mục tiêu xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, từng bước hiện đại, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất và năng lực đáp ứng yêu cầu của công cuộc xây dựng, phát triển quận trong tình hình mới, cụ thể như sau:

1. Đổi mới quy trình, nâng cao chất lượng xây dựng và ban hành văn bản của Ủy ban nhân dân quận, các phòng ban chuyên môn và Ủy ban nhân dân phường, nhất là văn bản quy phạm pháp luật; nhanh chóng hoàn thiện các quy trình, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp quận, phường công khai, minh bạch, đúng luật, không phiền hà người dân.

2. Trang bị hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin, từng bước ứng dụng các phần mềm vào quản lý hồ sơ hành chính và chỉ đạo, điều hành công việc nhằm không ngừng nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước và chất lượng cung ứng các dịch vụ hành chính cho tổ chức và công dân.

3. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức quận, phường có bản lĩnh chính trị, năng

lực thực tiễn, tác phong làm việc khoa học và hiệu quả đảm bảo trình độ chuyên môn, lý luận chính trị đạt chuẩn theo quy định

**4.** Đẩy mạnh thanh tra công chức, công vụ, qua đó góp phần ngăn chặn và từng bước đẩy lùi các hiện tượng quan liêu, cửa quyền, tham nhũng, lãng phí; tăng cường hơn nữa kỷ luật, kỷ cương trong bộ máy các cơ quan hành chính, từng bước xây dựng bộ máy hành chính thật sự trong sạch, vững mạnh và gần dân, hiểu dân.

**5.** Tiếp tục phân cấp mạnh cho phường, phân công, ủy quyền đồng bộ cho các phòng, ban chuyên môn đi đôi với việc kiện toàn tổ chức bộ máy theo nguyên tắc đơn vị nào, cấp nào thực hiện có hiệu quả thì được phân công, phân cấp thực hiện.

**6.** Đẩy mạnh xã hội hóa đối với các ngành, lĩnh vực mà tư nhân đầu tư có hiệu quả; đồng thời đổi mới cơ chế hoạt động và quản lý tài chính công đối với các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp, nâng cao hiệu quả huy động và các nguồn lực cho đầu tư phát triển.

## Phần II

### MỘT SỐ NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM

#### I. CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH

##### 1. Cải cách thể chế hành chính:

**1.1.** Nâng cao năng lực xây dựng và ban hành văn bản của các phòng, ban tham mưu, Ủy ban nhân dân phường; trong đó, chú trọng đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức, nắm vững pháp luật, quy trình, phương thức xây dựng văn bản và nâng cao chất lượng văn bản. Thường xuyên rà soát văn bản quy phạm pháp luật, kịp thời kiến nghị bổ sung, sửa đổi hoặc bãi bỏ những văn bản có nội dung không còn phù hợp hoặc trái quy định.

**1.2.** Nhanh chóng chuẩn hóa, mẫu hóa và công khai minh bạch tất cả các loại giấy tờ thủ tục, quy trình hành chính có liên quan đến tổ chức và công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp quận, phường; kịp thời rà soát, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp, đặc biệt là các thủ tục hành chính liên quan nhiều đến quyền và lợi ích của tổ chức, công dân như: đăng ký kinh doanh, đất đai, xây dựng, số nhà, hộ khẩu, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân và doanh nghiệp thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình đối với Nhà nước.

**1.3.** Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường

trực tiếp chỉ đạo việc tiếp nhận và xử lý dứt điểm, đúng thời hạn những vướng mắc, kiến nghị của công dân và doanh nghiệp về thủ tục hành chính theo thẩm quyền và lĩnh vực công tác được phân công; đồng thời, xử lý nghiêm những cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý có hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn, chậm trễ trong thực thi công vụ.

**1.4.** Tiếp tục cải tiến trình tự giải quyết các loại hồ sơ hành chính, từng bước nâng cao hơn về chất lượng giải quyết công việc cho tổ chức và công dân theo cơ chế “một cửa, một dấu” tại Ủy ban nhân dân quận và “một cửa” tại Ủy ban nhân dân phường. Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 đối với việc giải quyết hồ sơ hành chính cấp quận, từng bước mở rộng đến Ủy ban nhân dân phường theo lộ trình của thành phố; ứng dụng một số kết quả trong cải cách hành chính của các quận - huyện bạn phù hợp với điều kiện thực tế của quận.

**1.5.** Tiếp tục kiện toàn các bộ phận thường xuyên tiếp xúc với người dân và doanh nghiệp như: Bộ phận tiếp dân, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để tiếp nhận và giải quyết kịp thời các yêu cầu, kiến nghị chính đáng của công dân; thường xuyên tổ chức khảo sát ý kiến của công dân, doanh nghiệp để tiếp thu ý kiến; kịp thời cập nhật, bổ sung, sửa đổi những vấn đề không phù hợp, nhằm phục vụ công dân và doanh nghiệp tốt hơn.

**1.6.** Đổi mới quy trình, nâng cao chất lượng giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo của công dân, gắn với tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, qua đó kết nối mạng tin học liên thông giữa các ngành, các cấp để phối hợp và giải quyết công khai, minh bạch, tạo điều kiện để công dân giám sát.

## **2. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính:**

**2.1.** Hàng năm phải rà soát và hoàn thiện quy chế tổ chức và hoạt động của các đơn vị; qua đó, xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, đơn vị và của các bộ phận cấu thành; phân định rõ chế độ trách nhiệm giữa tập thể và cá nhân, xác định mối quan hệ, lề lối làm việc và có sự phân công hợp lý, rõ ràng.

**2.2.** Tăng cường năng lực hoạt động và trách nhiệm của Ủy ban nhân dân phường; tiếp tục phân cấp mạnh di đôi với việc kiện toàn, củng cố tổ chức bộ máy cũng như tạo điều kiện để phường phát huy được hiệu quả từ cơ sở, thực hiện đạt yêu cầu cơ chế hành chính “một cửa”.

Đổi mới phương thức hoạt động của Chính quyền cơ sở để sát với dân hơn và phù hợp với tính chất quản lý hành chính Nhà nước về kinh tế - xã hội ở địa bàn dân

cư. Nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước theo pháp luật và chất lượng phục vụ công dân ở các cơ quan hành chính Nhà nước các cấp.

**2.3.** Kiện toàn và nâng cao trách nhiệm tổ chức và hoạt động của các phòng, ban chuyên môn theo hướng tinh gọn, hiệu quả vừa làm tốt vai trò tham mưu, vừa giúp Ủy ban nhân dân quận lãnh đạo thực hiện nhiệm vụ chính trị tại cơ sở.

**2.4.** Hoàn thiện dần việc phân công hợp lý bộ phận tiếp nhận, xử lý các yêu cầu của tổ chức và công dân trong các lĩnh vực nhà, đất; xây dựng; lao động - thương binh và xã hội;

**2.5.** Chậm nhất năm 2008, hoàn thành việc xây dựng mới hoặc nâng cấp, sửa chữa trụ sở làm việc của Ủy ban nhân dân phường đạt chuẩn quy định và được trang bị phương tiện làm việc đồng bộ, bảo đảm cho công chức làm việc và giao tiếp với công dân một cách thuận lợi.

**2.6.** Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý Nhà nước, thực hiện nối mạng giữa các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân phường; nâng chất hoạt động của trang Web quận. Từng bước mở rộng áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO đến Ủy ban nhân dân phường.

### **3. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức:**

**3.1.** Thực hiện chế độ thi tuyển cán bộ, công chức công khai, chặt chẽ. Xây dựng quy chế, quy định rõ về trách nhiệm, quyền hạn của người đứng đầu cơ quan tuyển dụng, sử dụng cán bộ thuộc quyền. Thực hiện các chế độ đãi ngộ về trợ cấp, đào tạo... tạo điều kiện cho cán bộ, công chức phát huy tốt nhất năng lực chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ.

**3.2.** Tăng cường thực hiện thanh tra công chức, công vụ, nhằm nâng cao hiệu quả giám sát hoạt động của công chức, qua đó tác động nâng cao tinh thần trách nhiệm, ý thức phục vụ công dân, doanh nghiệp, khắc phục tình trạng tiêu cực trong đội ngũ cán bộ, công chức.

**3.3.** Thường xuyên rà soát lại việc quy hoạch các chức danh thuộc diện cán bộ chủ chốt để có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng tạo nguồn, sẵn sàng đáp ứng yêu cầu bổ nhiệm cán bộ.

**3.4.** Tiếp tục bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, chú trọng đào tạo theo chức danh. Đào tạo về kỹ năng hành chính, kỹ năng chuyên môn về tin học cho tất cả cán bộ, công chức làm việc ở các phòng, ban chuyên môn và Ủy ban nhân dân phường.

**3.5.** Tăng cường hơn nữa kỷ luật, kỷ cương đối với cán bộ, công chức trong cơ quan Nhà nước từ quận đến cơ sở. Xử lý nghiêm minh mọi trường hợp cán bộ, công chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có tiêu cực.

**3.6.** Thực hiện đúng các chính sách tiền lương, tiền thưởng, chế độ phụ cấp đối với cán bộ, công chức theo quy định; có chính sách đãi ngộ sinh viên tốt nghiệp đại học chính quy vào làm việc tại Ủy ban nhân dân các phường.

#### **4. Cải cách tài chính công:**

**4.1.** Đẩy mạnh xã hội hóa với các cơ chế, chính sách hấp dẫn để thu hút các nguồn lực đầu tư phát triển, nhất là đối với các lĩnh vực y tế, giáo dục - đào tạo, văn hóa, thể thao và hạ tầng kỹ thuật đô thị. Mở rộng đấu thầu một số loại dịch vụ công như chợ, vệ sinh đô thị, cấp thoát nước, công viên, cây xanh, nước phục vụ nông nghiệp.

**4.2.** Thực hiện mô hình dịch vụ hành chính công có thu phí khi có chủ trương của thành phố; mở rộng việc thực hiện quyền tự chủ tài chính cho các đơn vị sự nghiệp có thu.

**4.3.** Tiếp tục củng cố và nâng cao hiệu quả hoạt động của các đơn vị hành chính thực hiện chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính.

## **II. CHỐNG QUAN LIÊU**

**1.** Thực hiện tốt quy chế tổ chức và hoạt động của các cơ quan, đơn vị; tăng cường vai trò và trách nhiệm cá nhân trong quản lý, điều hành công việc; nâng cao chất lượng hội họp. Lãnh đạo các ngành, các cấp phải dành thời gian hợp lý đi cơ sở, lắng nghe và giải quyết kịp thời những kiến nghị chính đáng của cán bộ, công chức, người dân và doanh nghiệp.

**2.** Công khai, minh bạch toàn bộ quy trình, thủ tục, thời gian giải quyết, phí, lệ phí giải quyết hồ sơ hành chính; chủ trương, chính sách có liên quan đến người dân và doanh nghiệp; họ tên, chức vụ của những cán bộ công chức, viên chức có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết công việc;

**3.** Tăng cường các hình thức gặp gỡ, đối thoại giữa chính quyền địa phương, chính quyền cơ sở, với công dân, tổ chức và doanh nghiệp. Qua đó tháo gỡ kịp thời các khó khăn, vướng mắc, tạo thuận lợi cho công dân và doanh nghiệp làm ăn theo quy định pháp luật.

4. Đổi mới tư duy, phong cách lãnh đạo, điều hành của cán bộ lãnh đạo, cán bộ quản lý, tránh sa vào công việc sự vụ; tôn trọng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến của các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức và các nguồn thông tin khác; chống tư tưởng độc đoán, chuyên quyền trong chỉ đạo và điều hành công việc.

5. Thường xuyên giáo dục đội ngũ cán bộ, công chức không ngừng rèn luyện nâng cao phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp trong thực thi công vụ, tâm huyết với công việc chuyên môn. Xây dựng tác phong, thái độ giao tiếp, ứng xử lịch sự, ân cần, tạo sự gần gũi, thân thiện với công dân và doanh nghiệp để chính quyền ngày càng gần dân và phục vụ dân tốt hơn.

6. Tăng cường thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, gắn với công khai, minh bạch các nội dung phải được công khai theo quy định; khuyến khích sự giám sát của cộng đồng đối với hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước các cấp.

7. Đổi mới phương thức hoạt động, nâng cao chất lượng tiếp và giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo của công dân. Hạn chế đến mức thấp nhất các vụ khiếu kiện kéo dài hoặc vượt cấp, mọi trường hợp xảy ra (nếu có) người đứng đầu đơn vị phải chịu trách nhiệm trước cấp trên trực tiếp. Xây dựng quy chế phối hợp liên ngành để giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo.

### Phần III

## CÁC GIẢI PHÁP CHỦ YẾU

1. Nâng cao vai trò của Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính, củng cố và kiện toàn Bộ phận chuyên trách công tác Cải cách hành chính và lực lượng thực hiện nhiệm vụ tổng hợp, báo cáo tại các phòng, ban và Ủy ban nhân dân phường. Duy trì hoạt động của Ban Chỉ đạo, nhằm không ngừng nâng cao chất lượng chỉ đạo công tác cải cách hành chính ở địa phương.

2. Tăng cường hơn nữa công tác tuyên truyền về mục tiêu, biện pháp và ý nghĩa của công tác cải cách hành chính với nhiều hình thức thích hợp.

3. Công khai toàn bộ quy trình, thủ tục, thời gian giải quyết, phí, lệ phí giải quyết hồ sơ hành chính; chủ trương, chính sách có liên quan đến người dân và doanh nghiệp; họ tên, chức vụ của những cán bộ công chức, viên chức có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết công việc; địa chỉ tiếp thu phản ánh, góp ý, khiếu nại của tổ chức, công dân. Tăng cường vai trò kiểm tra, giám sát của các cơ quan chức năng và người đứng đầu đơn vị, khuyến khích sự giám sát của cộng đồng trong việc giải quyết các



hồ sơ hành chính theo yêu cầu của tổ chức và công dân tại các cơ quan hành chính.

4. Thường xuyên khảo sát ý kiến của tổ chức, công dân về kết quả giải quyết hồ sơ hành chính tại các Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, mở rộng tiếp thu, tổng hợp ý kiến từ tổ chức Mặt trận và đoàn thể. Coi đây là một tiêu chí và thước đo quan trọng để kịp thời điều chỉnh, khắc phục những tồn tại trong việc phục vụ nhân dân, nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ quan Nhà nước.

5. Triển khai hệ thống giám sát, đánh giá công tác cải cách hành chính theo các chỉ số đánh giá mang tính định lượng và kết quả thực hiện ở các đơn vị sẽ được công bố định kỳ trên phương tiện thông tin đại chúng, để tổ chức và công dân giám sát.

6. Tăng cường giám sát, kiểm tra tại đơn vị việc thực thi công vụ và hành xử của cán bộ, công chức đối với công dân và doanh nghiệp khi quan hệ với đơn vị mình. Đối với công chức làm việc ở các bộ phận giải quyết công việc cho công dân và tổ chức, nếu làm nhanh, làm tốt công việc theo yêu cầu của tổ chức, công dân sẽ được khen thưởng thỏa đáng, ngược lại nếu có hành vi quan liêu, hống hách, nhũng nhiễu, làm sai hoặc cố ý kéo dài thời gian, gây khó khăn thiệt hại đến lợi ích chính đáng của tổ chức hoặc công dân sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật trên cơ sở trách nhiệm, vị trí của từng công chức. Đồng thời xem xét trách nhiệm của Thủ trưởng đơn vị.

7. Đẩy mạnh thực hiện tin học hóa trong các hoạt động của cơ quan hành chính, thực hiện Chương trình hành chính điện tử. Phấn đấu đến năm 2010 hầu hết hoạt động quản lý hành chính của quận đều được tiến hành thông qua mạng tin học. Qua đó, loại bỏ dần nền hành chính thủ công giấy tờ đang tồn tại trong nhiều lĩnh vực, thay vào đó là một nền hành chính trong sạch, vững mạnh và hiện đại.

8. Mọi biểu hiện quan liêu, cửa quyền, cố ý gây phiền hà, nhũng nhiễu hoặc làm sai, làm chậm hồ sơ hành chính của tổ chức hoặc công dân, ngoài trách nhiệm trực tiếp của cán bộ, công chức xử lý hồ sơ, người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải chịu trách nhiệm liên đới và phải được xử lý nghiêm minh, bất kỳ người đó là ai, cương vị nào.

## **Phần IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Trên cơ sở mục tiêu, các nhiệm vụ trọng tâm và giải pháp chủ yếu của Kế hoạch, hàng năm Ủy ban nhân dân quận có trách nhiệm cụ thể hóa thành nội dung và giải pháp triển khai thực hiện có hiệu quả góp phần phát triển kinh tế xã hội của quận.

2. Giao Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân chủ trì cùng với Trưởng Phòng Nội vụ và Chánh Thanh tra quận có trách nhiệm giúp Ủy ban nhân dân quận các kế hoạch triển khai thực hiện, kịp thời đề xuất những giải pháp nhằm thực hiện có hiệu quả kế hoạch đề ra, tổng hợp báo cáo Quận ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định.

3. Thủ trưởng các phòng, ban ngành, trung tâm thuộc quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường có kế hoạch triển khai và phối hợp thực hiện có hiệu quả các nội dung của Ủy ban nhân dân quận./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Văn An**