

# PHẦN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

## ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

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

Số: 23/2011/QĐ-UBND

TP. Hồ Chí Minh, ngày 14 tháng 5 năm 2011

### QUYẾT ĐỊNH

Về ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố lần thứ IX về Chương trình cải cách hành chính gắn với mục tiêu xây dựng mô hình chính quyền đô thị giai đoạn 2011 - 2015

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

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

Căn cứ Chương trình hành động số 10-CTr/TU ngày 16 tháng 3 năm 2011 của Thành ủy thành phố Hồ Chí Minh thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố lần thứ IX về Chương trình cải cách hành chính gắn với mục tiêu xây dựng mô hình chính quyền đô thị giai đoạn 2011 - 2015;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 1693/TTr-SNV ngày 01 tháng 12 năm 2010 về Kế hoạch thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố lần thứ IX về Chương trình cải cách hành chính gắn với mục tiêu xây dựng chính quyền đô thị,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố Hồ Chí Minh lần thứ IX về Chương trình cải cách hành chính gắn với mục tiêu xây dựng mô hình chính quyền đô thị giai đoạn 2011 - 2015.

**Điều 2.** Thủ trưởng các sở - ban - ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận - huyện, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao và nội dung Kế hoạch này để xây dựng chương trình, kế hoạch, đề án cụ thể, thiết thực nhằm triển khai thực hiện có hiệu quả Chương trình cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 (mười) ngày, kể từ ngày ký.

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

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Hoàng Quân**

**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**

**Thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố Hồ Chí Minh  
lần thứ IX về Chương trình cải cách hành chính gắn với mục tiêu  
xây dựng mô hình chính quyền đô thị giai đoạn 2011 - 2015**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 23/2011/QĐ-UBND  
ngày 14 tháng 5 năm 2011 của Ủy ban nhân dân thành phố)*

Thực hiện Chương trình hành động số 10-CTrHĐ/TU ngày 16 tháng 3 năm 2011 của Thành ủy thành phố Hồ Chí Minh thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố lần thứ IX về Chương trình cải cách hành chính gắn với mục tiêu xây dựng mô hình chính quyền đô thị giai đoạn 2011 - 2015, Ủy ban nhân dân thành phố xây dựng kế hoạch thực hiện cụ thể như sau:

### **I. MỤC TIÊU**

Thực hiện có hiệu quả Chương trình cải cách hành chính gắn với xây dựng mô hình chính quyền đô thị, xây dựng nền hành chính trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hiện đại, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả; bộ máy quản lý nhà nước tinh gọn; đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất và năng lực đáp ứng yêu cầu xây dựng, phát triển thành phố và hội nhập kinh tế quốc tế.

Giai đoạn 2011 - 2015, thành phố thực hiện cải cách hành chính một cách đồng bộ trên các lĩnh vực: thủ tục hành chính, tổ chức bộ máy, xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, cải cách tài chính công và hiện đại hóa nền hành chính. Lấy việc công khai minh bạch các quy định của Nhà nước và bố trí cán bộ, công chức, viên chức đủ phẩm chất, năng lực theo yêu cầu công việc làm khâu đột phá trong cải cách hành chính; đồng thời gắn với đề án đơn giản hóa thủ tục hành chính và ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý nhà nước, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 vào hoạt động cơ quan hành chính.

### **II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP**

**1. Tiếp tục đẩy mạnh cải cách thể chế hành chính theo hướng công khai, minh bạch, tạo môi trường thu hút đầu tư phát triển thành phố:**

a) Tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành công tác cải cách hành chính ở các ngành, các cấp: thực hiện nghiêm việc xây dựng chương trình cải cách hành chính định kỳ hàng năm, phân công cụ thể các cơ quan, đơn vị, phòng, ban chuyên môn trực thuộc thực hiện công tác cải cách hành chính theo ngành, lĩnh vực mà mình phụ trách; thường xuyên thanh tra công vụ, kiểm tra việc hoàn thành giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân, các nhiệm vụ cải cách hành chính được giao, thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ công tác cải cách hành chính theo quy định.

b) Tiếp tục chỉ đạo hoàn thiện và nâng cao hiệu quả công tác xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật trên địa bàn thành phố đảm bảo sự cần thiết, tính hợp lý, hợp pháp khi ban hành văn bản.

c) Đẩy mạnh thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước, đảm bảo thực hiện có hiệu quả, đúng tiến độ và chất lượng theo quy định.

- Tập trung chỉ đạo, rà soát, thống kê, đánh giá thực trạng thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước, nghiên cứu, góp ý bổ sung, hoàn chỉnh nhằm khắc phục sự thiếu đồng bộ giữa các văn bản quy phạm pháp luật do Ủy ban nhân dân thành phố hoặc các cơ quan Trung ương ban hành, kịp thời kiến nghị hoặc sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ thủ tục hành chính theo thẩm quyền để tạo môi trường thuận lợi cho sản xuất, kinh doanh, phục vụ tốt hơn nhu cầu của nhân dân và doanh nghiệp.

- Thực hiện công khai minh bạch, hướng dẫn rõ ràng và thường xuyên cập nhật thông tin, tập trung trên các lĩnh vực quản lý xây dựng, nhà đất, hộ tịch, khiếu nại, tố cáo, cấp giấy phép đầu tư, thành lập doanh nghiệp, chứng minh nhân dân, hộ khẩu, xuất nhập cảnh, đăng ký phương tiện giao thông, kê khai và nộp thuế, phí và lệ phí. Công bố, công khai minh bạch bằng nhiều hình thức về quy trình thủ tục, thành phần hồ sơ, các loại biểu mẫu, quy định thời gian giải quyết, các mức phí, lệ phí theo quy định để người dân và doanh nghiệp dễ hiểu và dễ thực hiện.

d) Đề cao trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan hành chính thành phố trong việc thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước. Xử lý nghiêm những cá nhân, cơ quan, đơn vị và địa phương tùy tiện đặt ra các quy định trái pháp luật, thẩm quyền, gây khó khăn, phiền hà cho doanh nghiệp, tổ chức và công dân.

đ) Tiếp tục triển khai đồng bộ, nâng cao chất lượng thực hiện có hiệu quả cơ chế ‘một cửa’, ‘một cửa liên thông’ để giải quyết công việc của tổ chức và công dân.

- Hoàn thiện việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo mô hình thống nhất đầu mối là bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại một cơ quan nhà nước, nhằm tăng cường trách nhiệm, nâng cao chất lượng và hiệu quả phục vụ nhân dân.

- Mở rộng thực hiện cơ chế một cửa liên thông giữa các sở - ngành; giữa sở - ngành thành phố với Ủy ban nhân dân các quận - huyện, giữa Ủy ban nhân dân quận - huyện với phường - xã, thị trấn trong giải quyết thủ tục hành chính.

## **2. Xây dựng tổ chức bộ máy gắn với mục tiêu xây dựng chính quyền đô thị:**

a) Thực hiện tốt việc tổ chức bầu cử đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố và xã theo quy định; tiếp tục thí điểm thực hiện Bí thư đồng thời là Chủ tịch Ủy ban nhân dân tại các đơn vị hành chính quận - huyện, phường - xã, thị trấn.

- Thực hiện cải cách hành chính gắn với đổi mới hoạt động của Hội đồng nhân dân thành phố và Hội đồng nhân dân xã, thị trấn. Tiếp tục đổi mới tổ chức và hoạt động của Hội đồng nhân dân thành phố trong điều kiện không tổ chức Hội đồng nhân dân quận - huyện, phường theo hướng tăng cường số lượng đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố, bảo đảm mỗi đơn vị hành chính quận, huyện có ít nhất 3 đại biểu; tăng cường số lượng đại biểu chuyên trách, nâng cao tính chuyên nghiệp của đại biểu; cơ quan thường trực Hội đồng nhân dân và các Ban Hội đồng nhân dân đủ mạnh để đảm bảo vai trò quyết định các vấn đề lớn và giám sát việc thực hiện của các cơ quan hành chính các cấp ở thành phố theo luật định.

- Tổng kết, rút kinh nghiệm, kiến nghị bổ sung và hoàn thiện cơ sở pháp lý về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban nhân dân quận - huyện, phường nơi không tổ chức Hội đồng nhân dân; tiếp tục kiến nghị mở rộng thí điểm không tổ chức Hội đồng nhân dân tại các xã, thị trấn. Mở rộng việc thực hiện thí điểm mô hình Bí thư đồng thời Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - huyện, phường - xã, thị trấn; tăng cường vai trò giám sát và đại diện cho dân của đại biểu Hội đồng nhân dân và tổ đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố.

b) Tiếp tục rà soát chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn phù hợp yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội và quy mô của thành phố; Đổi mới đồng bộ về tổ chức và hoạt động các cơ quan chuyên môn cấp thành phố, quận - huyện và phường - xã, thị trấn. Ban hành quy chế tổ chức và hoạt động các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố; thực hiện đồng bộ phân cấp về tổ chức bộ máy và cán bộ, công chức, viên chức thuộc thành phố;

- Nghiên cứu, đề xuất Chính phủ sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh nội dung Nghị định số 13/2008/NĐ-CP; từng bước kiện toàn và sắp xếp các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố và Ủy ban nhân dân quận - huyện phù hợp với điều kiện và đặc thù của đô thị lớn.

- Đổi mới nội dung và phương thức quản lý điều hành phù hợp với đặc điểm chính quyền đô thị; nâng cao thẩm quyền và trách nhiệm của cơ quan hành chính cấp trên đối với cấp dưới; tăng thẩm quyền quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực đối với người đứng đầu các cơ quan chuyên môn; nghiên cứu thí điểm thực hiện cơ quan chuyên môn quản lý theo ngành dọc trên địa bàn thành phố để quản lý thống nhất, đồng bộ và mang lại hiệu lực, hiệu quả cao; nhất là những lĩnh vực về quy hoạch, quản lý hạ tầng kỹ thuật đô thị, y tế, giáo dục,...

c) Đẩy mạnh phân cấp trong công tác quản lý nhà nước đồng bộ và phù hợp hơn cho các sở - ngành, Ủy ban nhân dân quận - huyện, phường - xã, thị trấn theo hướng xác định rõ nhiệm vụ cụ thể cho từng cơ quan, từng cấp chính quyền địa phương.

- Xây dựng quy chế phối hợp chặt chẽ giữa Ủy ban nhân dân quận - huyện với các cơ quan chuyên môn cấp thành phố để đảm bảo tính thống nhất và thông suốt trong tổ chức và quản lý.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát nhằm vừa bảo đảm sự lãnh đạo tập trung thống nhất vừa phát huy tính chủ động sáng tạo của các cấp, các ngành trong tổ chức thực hiện.

d) Đổi mới cơ bản mô hình tổ chức và phương thức hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công. Tăng cường đầu tư và đổi mới cơ chế quản lý của Nhà nước để các đơn vị sự nghiệp công lập phát triển mạnh mẽ, có hiệu quả. Đồng thời đẩy mạnh xã hội hóa, vận dụng hợp lý những mặt tích cực của cơ chế thị trường để khuyến khích và huy động các thành phần kinh tế trong và ngoài nước, các nguồn lực khác nhằm phát triển mạnh các dịch vụ công, đáp ứng tốt hơn các nhu cầu đa dạng ngày càng tăng của nhân dân qua các chính sách ưu đãi về đất đai, thuế, tín dụng.... Nghiên cứu xây dựng đề án thành lập các Tập đoàn kinh tế lớn của thành phố trên cơ sở tổ chức lại các Tổng công ty và Công ty nhà nước.

đ) Tiếp tục cải cách tư pháp, xây dựng các cơ quan tư pháp trong sạch, vững mạnh và nâng cao phẩm chất, năng lực, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ các cơ quan tư pháp.

- Tổ chức sắp xếp lại các cơ quan tư pháp theo chiến lược cải cách tư pháp đến

năm 2020 theo tinh thần Nghị quyết 49-NQ/TW của Bộ Chính trị. Tiếp tục thực hiện thí điểm định chế thừa phát lại, đẩy mạnh xã hội hóa trong công tác thi hành án và các hoạt động có liên quan.

- Nâng cao phẩm chất, năng lực, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ cơ quan tư pháp để đủ sức phát hiện, xử lý nghiêm minh, đúng pháp luật các loại tội phạm và giải quyết các tranh chấp phát sinh trong xã hội, nhất là ở cơ sở.

### **3. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa - hiện đại hóa thành phố:**

a) Xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo chương trình đào tạo nguồn nhân lực của thành phố giai đoạn 2011 - 2015. Đổi mới nội dung và chương trình đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ theo yêu cầu vị trí công tác (về kiến thức, kỹ năng và thái độ hành vi ứng xử); gắn liền với nội dung cuộc vận động “Học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh”. Thực hiện chế độ đào tạo trước khi bổ nhiệm các chức vụ lãnh đạo trong bộ máy hành chính thành phố.

- Tổ chức học tập, quán triệt và có kế hoạch triển khai thực hiện Luật Cán bộ, công chức và các Nghị định của Chính phủ; từng bước nâng cao tinh thần trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ, công chức.

- Đổi mới phương thức và nội dung các chương trình đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức theo chức danh sát với thực tế, hướng vào các vấn đề thiết thực đặt ra từ quá trình thực thi công vụ. Thông qua đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng hành chính bảo đảm tính thống nhất trong hoạt động của cơ quan hành chính, nhất là trong giải quyết các yêu cầu của nhân dân, doanh nghiệp.

- Thực hiện cơ chế đào tạo tiền công vụ và đào tạo, bồi dưỡng trong công vụ theo định kỳ bắt buộc hàng năm; thực hiện chế độ đào tạo, bồi dưỡng trước khi bổ nhiệm.

b) Việc tuyển dụng cán bộ, công chức hành chính phải thực sự xuất phát từ yêu cầu công việc, theo tiêu chí công khai, trên cơ sở phân tích, đánh giá, dự báo nguồn nhân lực hiện tại và tương lai. Việc tuyển dụng gắn với tinh giản biên chế theo hướng đổi mới về chất, thay thế những người không đáp ứng được yêu cầu thực thi công vụ trong nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại.

- Xây dựng Đề án cơ cấu lại đội ngũ công chức, viên chức ở các cơ quan hành chính và sự nghiệp của thành phố;

- Xây dựng Đề án tổ chức thực hiện thí điểm đổi mới cách tuyển chọn cán bộ vào các chức danh lãnh đạo, quản lý cấp phòng của quận - huyện, sở - ngành;

- Làm tốt công tác quy hoạch và thực hiện quy hoạch cán bộ, công chức; xây dựng chính sách đãi ngộ, khen thưởng, thu hút đối với cán bộ, chuyên gia có trình độ cao (trong và ngoài nước) có công trình ứng dụng có hiệu quả vào sự phát triển của thành phố;

c) Quy định rõ chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và thẩm quyền giải quyết công việc của cán bộ, công chức phù hợp với yêu cầu xây dựng bộ máy chính quyền các cấp chuyên nghiệp để giải quyết công việc một cách nhanh, chủ động và từng bước chấm dứt tình trạng đùn đẩy trách nhiệm qua lại hoặc đẩy lên cấp trên.

d) Xây dựng tiêu chí, quy trình đánh giá cán bộ, công chức và chất lượng hoàn thành nhiệm vụ cụ thể, thống nhất, khoa học, khách quan nhằm động viên, khuyến khích, phát huy tối đa khả năng cống hiến, bộc lộ tiềm năng và góp phần cải thiện môi trường làm việc.

đ) Tăng cường kiểm tra, thanh tra công vụ, kiểm soát được các đầu mối công việc trong nội bộ các cơ quan hành chính để phát hiện kịp thời các nguy cơ dẫn đến tiêu cực, quan liêu và tham nhũng.

- Tiếp tục triển khai thực hiện Nghị định số 158/2007/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2007 của Chính phủ quy định danh mục các vị trí công tác và thời hạn định kỳ chuyển đổi công tác đối với cán bộ, công chức, viên chức; nhất là những loại công việc thường xuyên tiếp xúc với nhân dân và doanh nghiệp.

- Kiên quyết xử lý những hành vi kéo dài thời gian giải quyết hồ sơ, gây phiền hà, những nhiễu, có thái độ cửa quyền, hống hách đối với nhân dân và doanh nghiệp. Hạn chế tối đa các oan sai và xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của công dân trong quá trình thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức; chấm dứt tình trạng tự đặt ra thủ tục phiền hà cho nhân dân và doanh nghiệp do công chức, viên chức thiếu tận tâm.

- Phát huy trách nhiệm người đứng đầu ở từng cấp, từng ngành; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; thực hiện kiểm tra, thanh tra công vụ, kiểm soát được các đầu mối công việc trong nội bộ các cơ quan chuyên môn thành phố, Ủy ban nhân dân các cấp, kể cả trách nhiệm người đứng đầu nhằm ngăn chặn, phát hiện kịp thời các nguy cơ dẫn đến tiêu cực, quan liêu và tham nhũng

#### **4. Đẩy mạnh cải cách tài chính công, đổi mới cơ chế hoạt động và quản lý**



**tài chính công tại các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp; tiếp tục xã hội hóa một số lĩnh vực nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính cho tổ chức, doanh nghiệp và nhân dân:**

a) Giao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về mọi mặt hoạt động của các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công thay cho việc hỗ trợ kinh phí hoạt động thường xuyên để ngân sách thành phố tập trung phát triển các lĩnh vực trọng tâm, trọng điểm.

- Thực hiện chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí hành chính theo Nghị định số 130/2005/NĐ-CP ngày 17 tháng 10 năm 2005 của Chính phủ đối với cơ quan nhà nước; Nghị định số 43/2006/NĐ-CP ngày 25 tháng 4 năm 2006 của Chính phủ đối với tổ chức khoa học và công nghệ công lập.

- Từng bước mở rộng, đa dạng hóa các loại hình cung ứng dịch vụ; bảo đảm chi tiêu hiệu quả, tiết kiệm, tăng thu nhập cho cán bộ, công chức, phân định rõ chức năng quản lý nhà nước và dịch vụ đối với các đơn vị sự nghiệp có thu.

b) Tiếp tục nghiên cứu, đề xuất những chính sách và giải pháp nhằm thực hiện sâu rộng hơn chủ trương xã hội hóa trên những lĩnh vực thành phố có thể thực hiện (y tế, giáo dục - đào tạo, văn hóa, thể dục thể thao, cơ sở hạ tầng đô thị...).

c) Thực hiện thí điểm cơ chế cấp ngân sách theo kết quả công việc đối với các cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công theo Đề án của Chính phủ.

- Đẩy mạnh việc thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, nhất là trong lĩnh vực đầu tư xây dựng, quản lý công sản.

- Thí điểm thực hiện chi ngân sách theo kết quả công việc. Xây dựng cơ chế, chính sách về quản lý tài chính, giá cả sát với tình hình kinh tế - xã hội của thành phố.

d) Từng bước mở rộng, đa dạng hóa các loại hình cung ứng dịch vụ; bảo đảm chi tiêu hiệu quả, tiết kiệm, tăng thu nhập cho cán bộ, công chức, phân định rõ chức năng quản lý nhà nước và dịch vụ đối với các đơn vị sự nghiệp có thu.

**5. Hiện đại hóa nền hành chính, nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ tốt yêu cầu lãnh đạo và quản lý:**

a) Thống nhất việc ứng dụng công nghệ thông tin từ thành phố đến phường - xã, thị trấn, nhằm phục vụ và giải quyết các công việc liên quan trực tiếp đến quyền lợi của nhân dân và doanh nghiệp theo quy định; giúp các cơ quan nhà nước xử lý công việc nhanh, chính xác; giúp lãnh đạo nắm thông tin kịp thời, kiểm tra công việc đã chỉ đạo.

- Hoàn thành hệ thống thông tin cấp cơ sở, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông và hoàn thiện, nâng cấp các ứng dụng cho 24 quận - huyện và các sở - ngành.

- Từng bước xây dựng hệ thống giao ban trực tuyến giữa Ủy ban nhân dân thành phố với các đơn vị; bảo đảm hệ thống thông tin chỉ đạo, điều hành, trao đổi thông tin thông suốt, kịp thời từ Ủy ban nhân dân thành phố đến các sở - ngành, quận - huyện; tiến đến xây dựng một hệ thống Chính quyền điện tử trên địa bàn thành phố hoạt động có hiệu quả.

b) Tiếp tục hoàn thiện hệ thống “một cửa điện tử”, các hệ thống thông tin, điều hành kinh tế, văn hóa - xã hội, quản lý đô thị và khoa học - công nghệ; tạo luồng thông tin tự động.

- Tiếp tục mở rộng phạm vi kết nối với 24 quận - huyện và các sở, ban, ngành “Một cửa điện tử” cung cấp tình trạng giải quyết hồ sơ thành phố. Xây dựng bản đồ chia sẻ thông tin của các đơn vị sở - ngành, quận - huyện.

- Hoàn thiện hạ tầng truyền thông với dung lượng lớn, tốc độ và chất lượng cao, phục vụ tốt hơn công tác lãnh đạo, chỉ đạo của các cấp chính quyền thành phố và nhu cầu của người dân, doanh nghiệp, từng bước nâng cao chất lượng phục vụ và dịch vụ công trực tuyến.

c) Mở rộng áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2008 đến phường - xã, thị trấn; từng bước mở rộng liên thông, nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác quản lý nhà nước và cung cấp các dịch vụ công cho công dân, doanh nghiệp.

- Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố và quận - huyện phấn đấu đến ngày 31 tháng 12 năm 2013 xây dựng và áp dụng đối với toàn bộ hoạt động liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân và tổ chức.

- Khuyến khích Ủy ban nhân dân phường - xã, thị trấn xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo mô hình khung do nhà nước quy định.

d) Quy hoạch chuẩn hóa các công sở hành chính các cấp; khắc phục tình trạng một số trụ sở cơ quan hành chính nhất là cấp phường - xã, thị trấn chưa đáp ứng được yêu cầu hoạt động; trang bị phương tiện làm việc, tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp đến liên hệ giải quyết công việc.

đ) Giải quyết tốt mối quan hệ giao dịch giữa các cơ quan hành chính với tổ chức, công dân và doanh nghiệp theo hướng xác định rõ quy trình giải quyết công

việc, cơ quan chủ trì và trách nhiệm cá nhân. Công khai tất cả biểu mẫu, thành phần hồ sơ được sử dụng thống nhất tại các cơ quan hành chính theo quy trình.

#### **6. Về thực hành dân chủ trong bộ máy hành chính nhà nước:**

a) Tiếp tục tuyên truyền rộng rãi giúp nhân dân hiểu rõ Quy chế thực hiện dân chủ cơ sở là công cụ pháp lý quan trọng để thực hiện quyền làm chủ của mình và tham gia hỗ trợ chính quyền cơ sở thực hiện tốt chức năng quản lý nhà nước tại địa phương.

b) Tập trung chỉ đạo việc đổi mới lề lối làm việc, tiếp dân, giải quyết các công việc có liên quan đến quyền và lợi ích của nhân dân được giải quyết đúng quy định, chấm dứt tình trạng đùn đẩy trách nhiệm giữa các cơ quan chuyên môn và các cấp chính quyền thành phố.

c) Thực hiện việc công khai, minh bạch trong hoạt động của cơ quan quản lý nhà nước thành phố, quận - huyện, phường - xã, thị trấn; chú trọng quản lý chặt chẽ các quỹ đóng góp của nhân dân, kể cả việc quản lý các quỹ từ thiện xã hội của các tổ chức chính trị - xã hội, doanh nghiệp và cá nhân theo quy định của pháp luật.

d) Duy trì thực hiện chế độ khảo sát về sự hài lòng của nhân dân và doanh nghiệp đối với cơ quan quản lý nhà nước, qua đó kịp thời chỉ đạo chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, yếu kém của các sở - ngành, quận - huyện trong việc phục vụ nhân dân.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Trên cơ sở những nhiệm vụ chủ yếu của Kế hoạch triển khai thực hiện Chương trình hành động của Thành ủy và phụ lục kèm theo những nhiệm vụ để triển khai thực hiện, Thủ trưởng các sở - ban - ngành thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận - huyện tổ chức quán triệt và trực tiếp chỉ đạo xây dựng kế hoạch thực hiện của cơ quan, đơn vị và địa phương ngay trong quý I năm 2011 (tăng cường kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện; định kỳ hàng năm tổ chức sơ kết, báo cáo kết quả cho Ủy ban nhân dân thành phố (thông qua Sở Nội vụ).

2. Ngoài việc xây dựng kế hoạch thực hiện tại cơ quan, đơn vị, Thủ trưởng các sở - ngành sau đây có trách nhiệm chỉ đạo thực hiện cải cách hành chính gắn với mục tiêu xây dựng mô hình chính quyền đô thị trên các lĩnh vực:

- Sở Tư pháp: cải cách thể chế; nâng cao hiệu quả công tác xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật trên địa bàn thành phố; cải cách tư pháp;

- Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố: cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát và đơn giản hóa thủ tục hành chính;
- Sở Nội vụ: cải cách tổ chức bộ máy; xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức;
- Sở Tài chính: cải cách tài chính công; xã hội hóa dịch vụ công;
- Sở Khoa học và Công nghệ: áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước;
- Sở Thông tin và Truyền thông: thực hiện việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hành chính nhà nước;
- Sở Kế hoạch và Đầu tư: công tác phân cấp; công tác đầu tư trụ sở cấp xã, phường bảo đảm yêu cầu cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước; phối hợp Ban Đổi mới Doanh nghiệp trong sắp xếp doanh nghiệp nhà nước.
- Viện Nghiên cứu phát triển thành phố: khảo sát chỉ số hài lòng của tổ chức và công dân về dịch vụ công.

3. Giao Sở Nội vụ là cơ quan thường trực, có nhiệm vụ theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện Kế hoạch này; định kỳ báo cáo và kiến nghị Ủy ban nhân dân thành phố các biện pháp cần thiết bảo đảm Kế hoạch được thực hiện hiệu quả và đồng bộ.

4. 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, các sở - ngành, cơ quan thành phố, Ủy ban nhân dân các quận - huyện chủ động báo cáo trình Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Hoàng Quân**