

Số: 02 /NQ-HĐND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 3 năm 2018

## NGHỊ QUYẾT

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

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**  
**KHÓA IX, KỲ HỌP THỨ BẢY (KỲ HỌP BẤT THƯỜNG)**  
(Từ ngày 15 đến ngày 16 tháng 3 năm 2018)

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

Căn cứ 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;

Căn cứ Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04 tháng 02 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020;

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

Xét Tờ trình số 761/TTr-UBND ngày 27 tháng 02 năm 2018 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh 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; Báo cáo thẩm tra số 106/BC-HĐND ngày 14 tháng 3 năm 2018 của Ban Pháp chế Hội đồng nhân dân thành phố; ý kiến thảo luận của đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố tại kỳ họp thứ bảy (kỳ họp bất thường),

## QUYẾT NGHỊ:

**Điều 1.** Hội đồng nhân dân thành phố tán thành và thông qua báo cáo của Ủy ban nhân dân thành phố về kết quả thực hiện chương trình cải cách hành chính của thành phố giai đoạn 2011-2017 và nhiệm vụ trọng tâm giai đoạn 2018-2020. Hội đồng nhân dân thành phố nhấn mạnh một số nội dung sau:

Chính quyền thành phố đã tập trung tổ chức triển khai đồng bộ các nhiệm vụ, giải pháp đề ra trong Chương trình hành động số 18/CTrHĐ-TU ngày 31 tháng 10 năm 2016 của Thành ủy Thành phố Hồ Chí Minh thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố lần thứ X về Chương trình cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020 đạt được những kết quả cụ thể: Chất lượng công tác xây dựng văn bản quy phạm pháp luật được đổi mới và nâng cao; cải tiến lề lối làm việc, đẩy mạnh kiểm soát thủ tục hành chính, công khai, minh bạch quy trình, thủ tục

hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân, tổ chức và doanh nghiệp; kiện toàn tổ chức bộ máy, đẩy mạnh phân cấp, phát huy mạnh mẽ vai trò điều hành, phân định rõ thẩm quyền, trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền ở địa phương, cơ quan, đơn vị; tăng cường phối hợp giữa thành phố với các bộ, ngành Trung ương, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền ban hành, sửa đổi, bổ sung cơ chế, chính sách, quy định pháp luật tạo sự đột phá trong xây dựng và phát triển thành phố; thực hiện nề nếp chế độ tiếp xúc, đối thoại trực tiếp với người dân, tổ chức và doanh nghiệp của cán bộ chủ chốt, cán bộ dân cử các cấp; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, mở rộng sự giám sát, trực tiếp đánh giá của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với cán bộ công chức; tăng cường kiểm tra, chấn chỉnh thái độ tiếp xúc, trách nhiệm của cán bộ, công chức khắc phục tình trạng né tránh, sợ trách nhiệm, thái độ thờ ơ, “vô cảm”; nâng cao hiệu quả công tác phát hiện, xử lý nghiêm minh và kịp thời hành vi tham nhũng, những thiếu sót, vi phạm của cán bộ, công chức thực thi công vụ trong các ngành, lĩnh vực để phát sinh tiêu cực;... qua đó góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước, cải thiện chất lượng môi trường đầu tư, thu hút nguồn lực đầu tư, tạo động lực thúc đẩy thành phố phát triển ổn định.

Bên cạnh những kết quả đạt được, chương trình cải cách hành chính của thành phố giai đoạn 2011-2017 vẫn còn một số tồn tại, hạn chế:

- Tiến độ xây dựng và ban hành các văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân thành phố trong một số lĩnh vực còn chậm và tiến độ cập nhật công bố thủ tục hành chính khi có sự thay đổi chưa kịp thời;

- Số lượng thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” điện tử còn ít so với số lượng thủ tục hành chính đang thực hiện; Việc thực hiện một cửa liên thông chỉ mới thực hiện tốt trong phạm vi nội bộ từng Sở, ngành, từng quận-huyện; số lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3 và mức độ 4 còn ít;

- Việc công khai thủ tục hành chính có nơi còn hình thức, chưa có mô hình, giải pháp hiệu quả trong việc tuyên truyền, công khai, công bố thủ tục hành chính đến nhân dân;

- Công tác tinh giản biên chế còn có hạn chế và bất cập, một số chức năng, nhiệm vụ trong quản lý nhà nước vẫn còn chồng chéo, vướng mắc và chưa phù hợp thực tiễn; năng lực, trình độ của đội ngũ cán bộ, công chức có nhiều nơi còn chưa đồng đều, có nơi còn yếu; một bộ phận cán bộ còn quan liêu, những thiếu sót.

- Ứng dụng công nghệ thông tin tại các cơ quan, đơn vị chưa được đồng bộ, thiếu sự kết nối, đặc biệt là chưa có phần mềm dùng chung cho cấp quận, huyện, cấp phường, xã, thị trấn để quản lý cùng lĩnh vực theo ngành dọc từ thành phố đến cơ sở; việc trang bị cơ sở vật chất và phương tiện công nghệ thông tin làm việc quá chậm, lỗi thời nên chưa đáp ứng yêu cầu công tác;

- Việc tổ chức khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp ở các đơn vị còn nặng về hình thức nên chưa phản ánh thực chất.

**Điều 2.** Hội đồng nhân dân thành phố giao Ủy ban nhân dân thành phố tập trung thực hiện một số nhiệm vụ sau:

1. Triển khai các nội dung, đề án 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. Khi thực hiện nội dung ủy quyền thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố cần rà soát, đánh giá năng lực, điều kiện của cá nhân, tổ chức được ủy quyền để đảm bảo việc ủy quyền có hiệu quả, tránh bị ách tắc trong công tác.

2. Triển khai thực hiện hiệu quả Kết luận số 244-KL/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. Tập trung rà soát tổ chức bộ máy các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp 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, gắn với tinh giản biên chế.

3. Chủ động lắng nghe, tiếp thu ý kiến đóng góp của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với các cơ quan hành chính nhà nước để đề ra các giải pháp khả thi nhằm thực hiện có hiệu quả, hiệu lực trong công tác cải cách hành chính; xây dựng nền hành chính dân chủ, trong sạch, chuyên nghiệp, hiện đại, năng động, ứng dụng có hiệu quả các thành tựu khoa học - công nghệ.

4. Tăng cường triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ cơ quan hành chính nhà nước để chấn chỉnh kịp thời những hạn chế. Đồng thời, chỉ đạo các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận - huyện tập trung triển khai thực hiện các giải pháp cải cách hành chính nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công. Phấn đấu mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp về thủ tục hành chính và sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 80% vào năm 2020.

5. Đổi mới mang tính đột phá về công tác thể chế, kết hợp đồng bộ với đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính; nghiên cứu phương thức từ “tiền kiểm sang hậu kiểm” trong giải quyết thủ tục hành chính. Thực hiện cải cách thủ tục hành chính giữa các cơ quan hành chính nhà nước, các ngành, các cấp và trong nội bộ từng cơ quan, đơn vị. Tập trung khẩn trương và thực hiện nghiêm các quy định phối hợp giữa các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận - huyện trong thực hiện nhiệm vụ và giải quyết các thủ tục hành chính. Phấn đấu, đến năm 2020, tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn của từng lĩnh vực đều đạt trên 90%; có 30% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến mức độ 4; tỷ lệ cấp phép đăng ký thành lập doanh nghiệp qua mạng đạt hơn 50%; tỷ lệ cấp giấy chứng nhận đầu tư qua mạng đạt trên 10%.

Mở rộng việc liên thông điện tử thực hiện thủ tục hành chính giữa các cơ quan trên địa bàn thành phố; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, góp phần xây dựng chính quyền điện tử có hiệu quả thực chất, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với dịch vụ hành chính công.

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

7. Tổ chức thực hiện nghiêm quy định thư xin lỗi đối với những hồ sơ trễ hạn; tăng cường kiểm tra, thanh tra công vụ và xử lý nghiêm minh các trường hợp vi phạm.

### **Điều 3. Tổ chức thực hiện**

Hội đồng nhân dân thành phố giao Ủy ban nhân dân thành phố có kế hoạch triển khai thực hiện Nghị quyết, báo cáo kết quả với Hội đồng nhân dân thành phố.

Giao Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, các Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu và đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố khóa IX giám sát chặt chẽ quá trình tổ chức triển khai thực hiện Nghị quyết.

Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố tiếp tục thực hiện chức năng giám sát, phản biện, đảm bảo tính khách quan, công khai, minh bạch, thông qua công tác tổ chức đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố; tuyên truyền, phổ biến động viên các thành phần kinh tế, các tầng lớp nhân dân tích cực giám sát việc thực hiện Nghị quyết; kịp thời phát hiện, phản ánh những vấn đề cần điều chỉnh, bổ sung với các cơ quan có thẩm quyền.

Nghị quyết này đã được Hội đồng nhân dân thành phố khóa IX, kỳ họp thứ bảy (kỳ họp bất thường) thông qua ngày 15 tháng 3 năm 2018./.

#### **Nơi nhận:**

- Ủy ban Thường vụ Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội; Ban công tác đại biểu QH;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Chính phủ;
- Ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố;
- Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố;
- Ban Thường trực UB.MTTQ VN TP;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội TP;
- Đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố;
- Văn phòng Thành ủy;
- Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội;
- Văn phòng Ủy ban nhân dân TP;
- Các Sở, ban, ngành, đoàn thể thành phố;
- Thường trực HĐND, UBND 24 quận, huyện;
- Chủ tịch HĐND xã, phường, thị trấn;
- Văn phòng Hội đồng nhân dân TP: CVP,PVP,TP;
- Lưu: VT, (Phòng TH-Cẩm).



**Nguyễn Thị Quyết Tâm**