

## KẾ HOẠCH

**Triển khai thực hiện Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 18 tháng 10 năm 2023 của Ủy ban nhân dân Thành phố 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 trên địa bàn huyện Cần Giờ**

Thực hiện Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 18 tháng 10 năm 2023 của Ủy ban nhân dân Thành phố 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;

Ủy ban nhân dân huyện Cần Giờ xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện trên địa bàn huyện Cần Giờ như sau:

### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

#### 1. Mục đích

- Triển khai thực hiện có hiệu quả Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 18 tháng 10 năm 2023 của Ủy ban nhân dân Thành phố trên địa bàn huyện Cần Giờ;
- Khắc phục các hạn chế trong công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC), triển khai có hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm do Ủy ban nhân dân Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố giao.
- Tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả cải cách thủ tục hành chính (TTHC), hiệu quả chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp.

#### 2. Yêu cầu

- Xác định nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính (TTHC) và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành là nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên.
- Thực hiện nghiêm túc công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC gắn với đẩy mạnh 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.

### II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

#### 1. Nâng cao hiệu quả kiểm soát, cải cách TTHC

##### 1.1. Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện, Ủy ban nhân dân các xã, thị

trấn chủ động rà soát các văn bản quy phạm pháp luật có quy định về TTHC, kịp thời đề xuất Ủy ban nhân dân huyện (thông qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện) để kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý những văn bản quy định TTHC trái pháp luật về thẩm quyền, nội dung.

1.2. 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) Trong 05 ngày làm việc kể từ ngày Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố ký Quyết định công bố TTHC: Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện phối hợp Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện thực hiện công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện; Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn thực hiện công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của đơn vị. Đồng thời, các đơn vị gửi nội dung công khai TTHC đến Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện để công khai trên Cổng thông tin điện tử huyện.

b) Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện tham mưu Ủy ban nhân dân huyện theo dõi, hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện công khai TTHC của các đơn vị. Thường xuyên thống kê TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Ủy ban nhân dân huyện đã được Thành phố công bố mới, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ để kiểm soát chặt chẽ việc thực hiện TTHC.

c) Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn chủ động cập nhật, thống kê TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận của đơn vị được Thành phố công bố mới, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ để kiểm soát chặt chẽ việc thực hiện TTHC.

1.3. Rà soát, đề xuất 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 của người dân.

a) Định kỳ hàng năm, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện tham mưu Ủy ban nhân dân huyện triển khai thực hiện Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC trọng tâm của Thành phố, đảm bảo hoàn thành các nhiệm vụ được giao theo tiến độ.

b) Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn 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 toàn bộ TTHC

thuộc thẩm quyền giải quyết đã được công khai trên Cổng thông tin điện tử của huyện, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, xã, thị trấn; bảo đảm tính chính xác, đầy đủ, kịp thời, đúng quy định.

## **2. 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**

**2.1.** Tiếp tục kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, xã, thị trấn, triển khai Bộ nhận diện thương hiệu theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ<sup>1</sup>, đáp ứng yêu cầu của nền hành chính phục vụ. 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 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ<sup>2</sup>. 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; thực hiện chính sách hỗ trợ cho cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo quy định.

**2.2.** 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>3</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>4</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 thể danh tính điện tử sử dụng tài khoản định danh điện tử mức độ 2 trong các hoạt động, giao dịch điện tử thì 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>5</sup>.

**2.3.** 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

<sup>1</sup> Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

<sup>2</sup> Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC đã được sửa đổi, bổ sung

<sup>3</sup> Quyết định số 34/QĐ-TTg ngày 08 tháng 11 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ; Nghị định số 59/2022/NĐ-CP ngày 05/9/2022 của Chính phủ

<sup>4</sup> Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21 tháng 12 năm 2022 của Chính phủ về Sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến việc nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy khi thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

<sup>5</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 tháng 4 năm 2023 và số 2846/BCĐ (CQTT) ngày 02 tháng 6 năm 2023.

dữ liệu chuyên ngành, Công 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. Gắn việc thực hiện công tác số hóa đi đôi với nhiệm vụ của mỗi 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.

**2.4.** 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; tiếp tục 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.

**2.5.** Việc 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.

**2.6.** Rà soát, phân tích những vấn đề còn hạn chế trong việc triển khai thanh toán trực tuyến để có các giải pháp phù hợp khuyến khích người dân sử dụng hình thức thanh toán trực tuyến khi thực hiện 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. Triển khai thực hiện các chính sách về giảm, miễn lệ phí thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

**2.7.** Tập trung tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc 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. Tích cực góp ý các vướng mắc, phát sinh cho Bộ phận Thường trực Đề án 06 của huyện để sớm góp phần hoàn thành các cơ sở dữ liệu quốc gia.

**2.8.** 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 khai đầy đủ, kịp thời 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 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 đơn vị theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 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 những vướng mắc, bất cập trong thực hiện TTHC; tổ chức kiểm tra, xác minh, làm rõ hành vi nhũng 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 Ủy ban nhân dân huyện, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.

**2.9. Nâng cao hiệu quả trong việc thực hiện nhóm TTHC liên thông**, xem đây là một trong những giải pháp quan trọng góp phần cải thiện chỉ số PCI của Thành phố<sup>6</sup>; rà soát, đề xuất hoàn thiện thể chế, cải cách quy trình, đẩy mạnh phân cấp, ủy quyền; chấn chỉnh trách nhiệm của cơ quan đầu mối trong tham mưu trình hồ sơ TTHC, tránh phát sinh thủ tục gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

Đảm bảo đến tháng 12 năm 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.

#### **\* Phân công thực hiện:**

- Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện tham mưu Ủy ban nhân dân huyện các nhiệm vụ, giải pháp sau: (1) thực hiện kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, triển khai Bộ nhận diện thương hiệu tại mục 2.1; (2) công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công của Ủy ban nhân dân huyện theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ tại điểm b mục 2.8.

<sup>6</sup> Quyết định số 03/2019/QĐ-UBND ngày 21 tháng 02 năm 2019 của Ủy ban nhân dân Thành phố đã được sửa đổi, bổ sung.

- Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện, Công an huyện, Bảo hiểm xã hội huyện và Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp theo chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền quy định.

### 3. Hiện đại hóa phương thức chỉ đạo điều hành

**3.1.** 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 cơ quan chuyên môn thuộc huyện, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn, đảm bảo **100% văn bản** trao đổi giữa các cơ quan được thực hiện dưới dạng điện tử, được ký số bởi chữ ký chuyên dùng, trừ văn bản mật theo quy định của pháp luật<sup>7</sup>. Thực hiện áp dụng đồng bộ chữ ký số đến từng công chức, viên chức.

**3.2.** 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 cơ quan chuyên môn thuộc huyện, 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, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố<sup>8</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 quy trình điện tử xử lý TTHC nội bộ trên cơ sở quy trình TTHC nội bộ đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt, đảm bảo **100% TTHC nội bộ** thực hiện trong các cơ quan hành chính trên địa bàn huyện được kiểm soát tiến độ và kết quả một cách chặt chẽ, minh bạch thông qua Hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc.

**3.3.** Triển khai thực hiện các chế độ báo cáo, Hệ thống thông tin báo cáo theo yêu cầu của Thành phố.

**3.4.** Theo dõi nhiệm vụ chỉ đạo của Ủy ban nhân dân huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.

**3.5.** Tiếp tục vận hành hiệu quả, thông suốt Cổng thông tin điện tử Thành phố đáp ứng yêu cầu, tính năng theo quy định của Chính phủ<sup>9</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 số

<sup>7</sup> Năm 2023: thực hiện theo Nghị quyết 01/NQ-CP ngày 06 tháng 01 năm 2023 của Chính phủ.

<sup>8</sup> Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15 tháng 9 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định số 4324/QĐ-UBND ngày 13 tháng 12 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố.

<sup>9</sup> Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 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.

42/2022/NĐ-CP.

**3.6.** 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.

**\* Phân công thực hiện:**

- Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện tham mưu Ủy ban nhân dân huyện triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp tại mục 3.2, 3.3, 3.4, 3.5.

- Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp theo chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền quy định.

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

**4.1.** 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. Triển khai 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>10</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.

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

<sup>10</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.

ng nghiêm túc kiểm điểm, xử lý trách nhiệm của tập thể, cá nhân liên quan theo quy định của Đảng và Nhà nước.

**4.3.** 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 của cơ quan, đơn vị hàng năm.

**4.4.** 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, đơn vị, 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.

**4.5.** Chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các cơ quan chuyên môn thuộc huyện, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn trong tham mưu và triển khai thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước<sup>11</sup>.

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

- 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 tháng 02 năm 2019 của Ủy ban nhân dân 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

<sup>11</sup> Quyết định số 2356/QĐ-UBND ngày 27 tháng 7 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố; Quyết định số 03/2019/QĐ-UBND 21 tháng 02 năm 2019 của Ủy ban nhân dân Thành phố

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 số 2536/QĐ-UBND ngày 27 tháng 7 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố.

- Các 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 những tồn tại sau: đùn đẩy trách nhiệm lên cơ quan cấp trên, cơ quan trình góp ý nhưng 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.

- Các cơ quan, đơn vị phối hợp có trách nhiệm theo nội dung và thời hạn yêu cầu của 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).

**\* Phân công thực hiện:**

Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc huyện, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp theo chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền quy định.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Thủ trưởng cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn trong phạm vi chức năng và nhiệm vụ được giao, trực tiếp quán triệt, chỉ đạo cán bộ, công chức thuộc đơn vị thực hiện nghiêm Kế hoạch này. Ưu tiên bố trí đầy đủ nhân lực, kinh phí cho công tác cải cách TTHC tại đơn vị để triển khai thực hiện có hiệu quả, quyết liệt các nhiệm vụ, giải pháp nêu trên. Định kỳ hàng tháng báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện kết quả triển khai thực hiện (thông qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện).

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện, Phòng Nội vụ, Phòng Tài chính - Kế hoạch, Phòng Tư pháp, Phòng Văn hóa và Thông tin theo chức năng, nhiệm vụ và lĩnh vực được phân công phụ trách về công tác cải cách thủ tục hành chính có trách nhiệm tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện 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 Ủy ban nhân dân Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố 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 huyện Cần Giờ; hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra tiến độ, kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị.

3. Giao Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện

- Chủ trì, phối hợp Phòng Nội vụ tham mưu nguồn nhân lực (biệt phái hoặc trung tập) theo yêu cầu của Thành phố (nếu có) để tập trung hoàn thành các nhiệm vụ trọng tâm về cải cách hành chính TTHC theo chỉ đạo.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân huyện triển khai, hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nội dung Kế hoạch này, kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện kết quả thực hiện và những vấn đề phát sinh trong quá trình tổ chức thực hiện.

- Tổng hợp và tham mưu Ủy ban nhân dân huyện kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch này theo yêu cầu của Thành phố.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 18 tháng 10 năm 2023 của Ủy ban nhân dân Thành phố 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; đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn nghiêm túc triển khai thực hiện./. 

**Nơi nhận:**

- Thường trực Ủy ban nhân dân huyện;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện;
- Các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc huyện;
- Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn;
- Công an huyện;
- Bảo hiểm xã hội huyện;
- VP: CVP, PCVP;
- Lưu: VT, NV-MT, TTT: 

**CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Văn Hồng**

