

KẾ HOẠCH

Thực hiện công tác Cải cách hành chính trên địa bàn Quận 3 năm 2020

Căn cứ Quyết định số 552/QĐ-UBND ngày 18 tháng 02 năm 2020 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc ban hành Kế hoạch thực hiện công tác Cải cách hành chính trên địa bàn thành phố năm 2020;

Thực hiện chủ trương của Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố về chủ đề năm 2020 là “Năm đẩy mạnh hoạt động văn hóa và xây dựng nếp sống văn minh đô thị”, Ủy ban nhân dân Quận 3 ban hành Kế hoạch tổ chức thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn Quận 3 năm 2020 trong đó thực hiện nhiệm vụ trọng tâm là “Nâng cao văn hóa công sở, văn hóa công vụ, nâng cao ý thức thái độ phục vụ người dân, doanh nghiệp”, nội dung thực hiện cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU

1.1. Mục tiêu chung

- Tập trung, quyết liệt thực hiện các giải pháp trọng tâm, trọng điểm để phấn đấu đến cuối năm 2020 hoàn thành các mục tiêu của Chương trình CCHC, xây dựng hình ảnh chính quyền quận phục vụ, thân thiện, nhanh chóng, hiện đại, với kết quả được định lượng thông qua 03 nội dung như sau:

+ Cải thiện chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính. Trọng tâm là nâng cao sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp khi đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) và sử dụng các dịch vụ công thuộc lĩnh vực giáo dục, y tế;

+ Gia tăng tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn;

+ Nâng cao tỷ lệ người dân và tổ chức tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 tại cơ quan, đơn vị.

- Tăng cường trách nhiệm của các cá nhân, cơ quan, đơn vị và người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong việc triển khai nhiệm vụ CCHC. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải có các giải pháp khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) tham mưu, sáng tạo và tiếp thu ý kiến của các tầng lớp nhân dân.

- Công tác CCHC phải gắn với các giải pháp cụ thể, có tính nhân rộng, áp dụng lâu dài, ứng dụng công nghệ thông tin.

- Triển khai đồng bộ nhiệm vụ xây dựng chính quyền điện tử, xây dựng Thành phố Hồ Chí Minh thành đô thị thông minh vào năm 2020 tầm nhìn năm 2025 theo

từng lĩnh vực, phạm vi quản lý ngành được phân công.

- Phần đầu chỉ số CCHC của quận (Par Index) năm 2020 cao hơn so với năm 2019, Quận 3 đạt loại tốt trở lên.

2. Chỉ tiêu cụ thể

2.1. Về mức độ hài lòng của người dân và tổ chức

- Tỷ lệ khi giải quyết TTHC và sử dụng dịch vụ công trong lĩnh vực giáo dục và y tế: Từ 85% trở lên.

- Tỷ lệ cơ quan nhà nước công khai mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến: Từ 50% cơ quan trở lên.

2.2. Về tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn từng lĩnh vực: 100% đơn vị đạt tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn trong từng lĩnh vực từ trên 90%, trong đó ít nhất 70% đơn vị đạt tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn trong từng lĩnh vực từ trên 95%.

2.3. Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến và số lượng hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 3, mức độ 4

- Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: Từ 30% trở lên.

- Hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết TTHC: Từ 20% trở lên.

- Tích hợp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của quận với cổng dịch vụ công thành phố: Từ 50% dịch vụ công trực tuyến trở lên.

- Hồ sơ giải quyết TTHC được thực hiện thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố: 100% hồ sơ.

- Dịch vụ công trực tuyến xử lý bằng hồ sơ điện tử: Từ 50% dịch vụ công trực tuyến trở lên.

- Tỷ lệ hồ sơ đăng ký hộ kinh doanh thuộc thẩm quyền ủy ban nhân dân quận được giải quyết trực tuyến mức độ 3, mức độ 4: Từ 40% trở lên.

2.4. Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích

- Tỷ lệ thủ tục hành chính đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích: 50%.

- Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích: 10%.

- Tỷ lệ kết quả giải quyết thủ tục hành chính trả qua dịch vụ bưu chính công ích: 10%.

2.5. Các cơ quan chuyên môn quận có cơ cấu cán bộ, công chức theo Đề án vị trí việc làm được phê duyệt.

2.6. 100% văn bản, tài liệu giải quyết công việc trao đổi giữa các cơ quan hành

chính được thực hiện dưới dạng điện tử (trừ những văn bản mật và những văn bản phải trao đổi bằng văn bản giấy theo quy định).

2.7. 100% cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý sử dụng thường xuyên hệ thống thư điện tử công vụ trong công việc.

2.8. Tổ chức kiểm tra định kỳ và đột xuất tối thiểu 30% cơ quan chuyên môn quận và Ủy ban nhân dân phường, đặc biệt kiểm tra trách nhiệm người đứng đầu trong chỉ đạo, điều hành công tác cải cách hành chính, đề xuất xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn cho người dân và doanh nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức trong thi hành công vụ.

II. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2020

Bên cạnh triển khai đầy đủ và hiệu quả các nhiệm vụ của công tác CCHC theo quy định của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận chỉ đạo tập trung thực hiện các nội dung trọng tâm như sau:

1. Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

1.1. Thường xuyên kịp thời kiện toàn Ban Chỉ đạo cải cách hành chính quận và Tổ giúp việc theo quy định mới và phù hợp với đặc thù yêu cầu công tác. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường là người trực tiếp quản lý, chỉ đạo, lãnh đạo toàn diện công tác cải cách hành chính tại cơ quan, địa phương.

1.2. Chủ động phát hiện những mô hình, gương điển hình, sáng tạo trong cải cách hành chính để nhân rộng tại từng phường, từng ngành, lĩnh vực và trên địa bàn quận bằng nhiều hình thức như khảo sát, phát động các đợt thi đua cao điểm về cải cách hành chính.

1.3. Tiếp tục khai thác hiệu quả Hệ thống quản lý công tác cải cách hành chính thành phố.

1.4. Tiếp tục chấn chỉnh, khắc phục các thiếu sót, triển khai hiệu quả công tác đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính của quận; công khai kịp thời kết quả công tác đánh giá, xác định Chỉ số cải cách hành chính quận khi thành phố công bố; đánh giá và xếp hạng thi đua công tác cải cách hành chính của Ủy ban nhân dân 14 phường.

1.5. Bồi dưỡng, nâng cao trình độ, năng lực cho đội ngũ làm công tác cải cách hành chính trong nước và nước ngoài.

1.6. Nâng cao chất lượng khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Tiếp tục thực khảo sát sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp trên địa bàn quận. Qua đó, người đứng đầu cơ quan đơn vị phải chủ động tiếp thu ý kiến đóng góp của người dân và tổ chức, kịp thời chấn chỉnh những tiêu chí còn hạn chế.

- Đẩy mạnh công tác giám sát, thường xuyên thu thập ý kiến của người dân, tổ chức, báo chí; đề nghiên cứu, đề ra các giải pháp cải cách hành chính cũng như kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn của cán bộ, công chức trong thi hành công vụ.

- Tăng cường khảo sát sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trong các lĩnh vực, nhất là lĩnh vực y tế, giáo dục, xây dựng, tài nguyên, môi trường, đăng ký cư trú, hộ tịch, quản lý trật tự đô thị.

1.7 Tăng cường công tác kiểm tra định kỳ và đột xuất tối thiểu **30%** cơ quan chuyên môn quận và Ủy ban nhân dân 14 phường, đặc biệt chú trọng kiểm tra trách nhiệm người đứng đầu trong chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính, đề xuất xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn cho người dân và doanh nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức trong thi hành công vụ; giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn, việc thực hiện thư xin lỗi, ít hoặc không sử dụng hộp thư điện tử đã được Thành phố cấp tài khoản, niêm yết thủ tục hành chính ...

1.8. Triển khai thực hiện đúng tiến độ và chất lượng Kế hoạch Tổng kết chương trình CCHC giai đoạn 2011 - 2020 và xây dựng chương trình tổng thể CCHC giai đoạn 2021 - 2030 (ban hành kèm theo Quyết định số 328/QĐ-UBND ngày 03 tháng 02 năm 2020 của Chủ tịch ủy ban nhân dân thành phố).

2. Cải cách thể chế

2.1. Nâng cao hiệu quả, chất lượng, bảo đảm tính đồng bộ, thống nhất, khả thi của công tác xây dựng và ban hành văn bản hành chính, văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền của quận, chú trọng việc đánh giá tác động của các chính sách và TTHC, lồng ghép các giải pháp thể chế về xã hội hóa, hợp tác công - tư. Tăng cường mạnh mẽ công tác cải cách thể chế để triển khai hiệu quả Nghị quyết số 54/2017/QH17 của Quốc hội nhằm phục vụ người dân và doanh nghiệp.

2.2. Công tác cải cách thể chế phải gắn liền với cải cách thủ tục hành chính, đơn giản hóa thủ tục hành chính.

2.3. Rà soát các văn bản quy phạm pháp luật do Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố, quận ban hành nhằm sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ theo thẩm quyền hoặc kiến nghị ban hành theo thẩm quyền.

2.4. Tổ chức thực hiện có hiệu quả công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật trên địa bàn quận.

3. Cải cách thủ tục hành chính

3.1. Thực hiện, công bố TTHC; cập nhật, công khai TTHC trên cổng dịch vụ công thành phố và trên Trang thông tin điện tử <http://quan3.hochiminhcity.gov.vn>; niêm yết công khai, minh bạch và cập nhật 100% TTHC thuộc thẩm quyền đầy đủ thông tin, dễ hiểu, thuận tiện để phục vụ mọi đối tượng.

3.2. Rà soát, kiến nghị đơn giản hóa TTHC, mở rộng thực hiện cơ chế liên

thông trong giải quyết TTHC theo Kế hoạch của Ủy ban nhân dân thành phố.

3.3. Nghiên cứu và đề ra các giải pháp để gia tăng số lượng TTHC đủ yêu cầu, điều kiện vào cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, đảm bảo các chỉ tiêu của Kế hoạch.

3.4. Xây dựng và thực hiện nghiêm quy trình phối hợp giữa sở, ban, ngành, các cơ quan chuyên môn, ủy ban nhân dân 14 phường và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong phối hợp giải quyết TTHC.

3.5. Nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tập trung tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

- Nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tập trung tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo 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.

- Xây dựng Cơ sở dữ liệu TTHC dùng chung của thành phố gắn với kết nối với Cổng “Một cửa điện tử” thành phố khi thành phố triển khai.

- Đẩy mạnh tiếp nhận một số TTHC và thực hiện trả kết quả theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống bưu điện trên địa bàn quận theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg, bảo đảm tạo thuận lợi nhất cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC.

3.6. Có các giải pháp khuyến khích người dân và tổ chức tham gia thực hiện giải quyết TTHC trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, đảm bảo các chỉ tiêu đã đề ra; trong đó tập trung vào các TTHC theo Danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 do Chính phủ, ủy ban nhân dân thành phố ban hành. Đẩy mạnh phương thức tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

3.7. Tăng cường hiệu quả kiểm tra, giám sát, kiểm soát quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC; tạo môi trường thuận lợi cho người dân, tổ chức thực hiện TTHC; kiểm soát số lượng hồ sơ phải bổ sung nhiều lần; chấm dứt tình trạng người dân phải bổ sung hồ sơ nhiều lần, trả chi phí mà không được cung cấp hóa đơn, phiếu thu chính thức theo quy định.

3.8. Thực hiện nghiêm túc quy định về xin lỗi trong trường hợp giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn; đánh giá nguyên nhân và có biện pháp quyết liệt khắc phục việc trễ hạn.

3.9. Xử lý kịp thời, dứt điểm với phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và công bố kết quả xử lý theo quy định.

4. Cải cách tổ chức bộ máy

4.1. Tiếp tục thực hiện Kế hoạch 323/KH-UBND ngày 29 tháng 11 năm 2018 của Ủy ban nhân dân Quận 3 về thực hiện Nghị quyết số 10/NQ-CP ngày 03 tháng 02 năm 2018 của Chính phủ và Kế hoạch số 198-KH/TU ngày 25 tháng 6 năm 2018

của Thành ủy thực hiện Nghị quyết số 18-NQ/TW ngày 25 tháng 10 năm 2017 của Hội nghị lần thứ sáu Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII “Một số vấn đề về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả”.

4.2. Tập trung thực hiện tốt công tác về kiện toàn, sắp xếp tinh gọn tổ chức, bộ máy trong từng nội bộ cơ quan, đơn vị

- Hoàn chỉnh các Đề án sáp nhập các đơn vị sự nghiệp và tổ chức thực hiện theo Đề án: Đề án thành lập Trung tâm Y tế quận đa chức năng trên cơ sở sáp nhập Trung tâm Y tế với Bệnh viện quận, Đề án sáp nhập trường Bồi dưỡng Giáo dục – Trung tâm Giáo dục thường xuyên – Trung tâm Tổng hợp kỹ thuật hướng nghiệp dạy nghề và Trường Trung cấp nghề Nhân Đạo.

- Tiếp tục xây dựng đề án sáp nhập: Trường Mầm Non 4 - Trường Mầm Non 4A thành Trường Mầm Non 4; Trường Mầm Non 8 - Trường Mầm Non Tuổi Thơ 8 thành Trường Mầm Non 8.

4.3. Triển khai sắp xếp các đơn vị hành chính tại Phường 6, 7, 8 phù hợp tình hình thành phố theo Nghị quyết số 32/NQ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2019 của Chính phủ ban hành Kế hoạch thực hiện sắp xếp các đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã trong giai đoạn 2019 - 2021.

4.4. Tiếp tục triển khai và đánh giá hiệu quả thực hiện việc ủy quyền cho cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân phường, Chủ tịch ủy ban nhân dân phường theo quy định.

4.5. Tiếp tục thực hiện Đề án số 260/ĐA-UBND ngày 31/10/2017 của Ủy ban nhân dân Quận 3 về tinh giản biên chế giai đoạn 2016-2021 đã được Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt.

5. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức, viên chức

5.1. Tiếp tục thực hiện đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức; đổi mới công tác đào tạo, bồi dưỡng, nghiên cứu các giải pháp khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức chủ động nâng cao trình độ; đảm bảo **100%** cán bộ, công chức trong cơ quan hành chính đáp ứng các tiêu chuẩn về ngạch, chức danh, chức vụ.

5.2. Tăng cường kiểm tra, giám sát việc sử dụng, bố trí cán bộ, công chức, viên chức; đảm bảo **100%** cơ quan hành chính có cơ cấu cán bộ, công chức theo Đề án vị trí việc làm được phê duyệt.

5.3. Tiếp tục triển khai và nghiên cứu cải tiến Quy định đánh giá, phân loại hàng quý theo hiệu quả công việc đối với cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn quận, nhằm động viên, khuyến khích, phát huy tối đa tiềm năng, khả năng cống hiến của cán bộ, công chức, viên chức.

5.4. Quy định rõ và đề cao trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan; quy định rõ nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức, viên chức tương ứng với trách

nhiệm và có chế tài nghiêm đối với hành vi vi phạm pháp luật, kỷ luật, đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

5.5. Tăng cường công tác kiểm tra việc thực hiện Quyết định số 67/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2017 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh ban hành Quy định về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn Thành Phố Hồ Chí Minh.

6. Cải cách tài chính công

6.1. Tiếp tục thực hiện hiệu quả cơ chế, chính sách đặc thù về ngân sách - tài chính và sử dụng nguồn lực cải cách tiền lương chi thu nhập bình quân tăng thêm cho cán bộ, công chức, viên chức theo Nghị quyết số 54/2017/QH14; tăng cường các biện pháp quản lý, bồi dưỡng nguồn thu.

6.2. Nghiên cứu, triển khai việc đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách, tiến đến xóa bỏ chế độ cấp kinh phí theo số lượng biên chế, thay thế bằng cơ chế cấp ngân sách dựa trên yêu cầu nhiệm vụ và kết quả hoạt động, hướng vào kiểm soát đầu ra khi có Đồ án của Chính phủ.

6.3. Tham mưu ban hành các văn bản thuộc thẩm quyền của quận về quản lý, sử dụng tài sản công. Kiểm tra việc ban hành quy chế quản lý, sử dụng tài sản công của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý của quận.

6.4. Tăng cường các biện pháp quản lý nguồn thu và bồi dưỡng nguồn thu, tập trung huy động các nguồn lực trong xã hội chi đầu tư phát triển.

6.5. Thực hiện cân đối ngân sách quận theo hướng tích cực, đảm bảo tỷ lệ tích lũy hợp lý cho đầu tư phát triển, thực hiện tiết kiệm triệt để, chống lãng phí trong sử dụng nguồn vốn ngân sách, đảm bảo các chính sách an sinh xã hội.

6.6. Tiếp tục thực hiện cổ phần hóa Công ty TNHH MTV Dịch vụ công ích Quận 3.

6.7. Tham mưu các giải pháp triển khai và giám sát việc thực hiện tự chủ, tự chịu trách nhiệm về tài chính của các đơn vị sự nghiệp công lập, đánh giá việc thực hiện cơ chế tự chủ gắn với mức độ hài lòng của người dân và tổ chức khi sử dụng dịch vụ công.

6.8. Tham mưu các giải pháp đẩy mạnh xã hội hóa dịch vụ công, hợp tác công - tư, huy động các nguồn lực trong xã hội chi đầu tư phát triển.

6.9. Nghiên cứu các giải pháp đẩy mạnh thanh toán điện tử để tạo tiện lợi cho người dân và tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính và sử dụng dịch vụ công.

7. Hiện đại hóa nền hành chính

7.1. Thống nhất việc ứng dụng công nghệ thông tin từ thành phố đến phường theo Kiến trúc chính quyền điện tử thành phố Hồ Chí Minh. Tập trung triển khai

thực hiện Đề án xây dựng Chính quyền điện tử Quận 3 và Đề án xây dựng Đô thị thông minh Quận 3.

7.2. Triển khai hiệu quả hệ thống cổng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; kết nối dịch vụ công trực tuyến với cổng dịch vụ công thành phố theo Kế hoạch của Ủy ban nhân dân thành phố. Đẩy mạnh khuyến khích người dân, doanh nghiệp thanh toán không dùng tiền mặt bằng nhiều phương tiện khác nhau.

7.3. Đánh giá hiệu quả, xem xét tập trung thống nhất các công tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân và tổ chức trong các lĩnh vực.

7.4. Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, giải pháp kết nối, liên thông giữa hệ thống quản lý văn bản và điều hành với Trục liên thông văn bản thành phố; ứng dụng các giải pháp kỹ thuật tăng cường quản lý, giám sát, kiểm soát trong gửi, nhận văn bản điện tử để bảo đảm an toàn, an ninh thông tin; tổ chức xây dựng, nâng cấp, triển khai hệ thống quản lý văn bản và điều hành theo quy định.

7.5. Thực hiện việc sử dụng chữ ký số, chứng thực điện tử trong gửi nhận văn bản điện tử, giải quyết TTHC; thực hiện Quy định về chế độ họp, ứng dụng công nghệ thông tin trong triển khai thực hiện. Đẩy mạnh việc sử dụng phòng họp không giấy theo Kế hoạch của UBND thành phố.

7.6. Thực hiện đúng quy định về chế độ báo cáo của cơ quan hành chính nhà nước tại Nghị định số 09/2019/NĐ-CP ngày 24 tháng 01 năm 2019 của Chính phủ.

7.7. Khai thác Kho dữ liệu dùng chung và phát triển Hệ sinh thái dữ liệu mở khi thành phố triển khai.

7.8. Tiếp tục triển khai thực hiện công tác xây dựng, áp dụng duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 và ISO điện tử.

7.9. Đầu tư xây dựng mới trường Mầm non 12; tiếp tục thi công công trình xây dựng mới trụ sở Bệnh viện quận.

8. Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức

8.1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn quận và Ủy ban nhân dân 14 phường phải đẩy mạnh việc thu thập, khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân và tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính và sử dụng dịch vụ công; có giải pháp khuyến khích người dân tham gia đánh giá sự hài lòng, phần đầu **80%** hồ sơ thủ tục hành chính và lượt sử dụng dịch vụ công được thu thập kết quả đánh giá hài lòng.

8.2. Thường xuyên theo dõi định kỳ theo tuần, tháng kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân để kịp thời chấn chỉnh những vấn đề còn hạn chế.

8.3. Tăng cường khảo sát sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trong các lĩnh vực, nhất là lĩnh vực y tế, giáo dục, lao động, kinh tế, xây dựng, tài nguyên, môi trường, thuế, bảo hiểm xã hội, hộ tịch, quản lý trật tự đô thị.

8.4. Tiếp tục thực hiện Chương trình phối hợp số 13/CTPH-UBND-BTT ngày 31 tháng 01 năm 2018 của Ủy ban nhân dân quận và Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam quận về Giám sát tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân và khảo sát sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn quận giai đoạn 2017 - 2020.

9. Công tác truyền thông hỗ trợ công tác cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính

9.1. Tiếp tục triển khai thực hiện Kế hoạch số 292/KH-UBND ngày 24/10/2018 của Ủy ban nhân dân Quận 3 về tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính trên địa bàn Quận 3.

9.2. Tổ chức biên soạn và phát hành rộng rãi các tài liệu: tờ gấp, cẩm nang hướng dẫn thủ tục hành chính, phổ biến đến từng nhóm đối tượng theo hướng ngắn gọn, dễ hiểu, dễ nhớ; nhất là hướng dẫn những thủ tục hành chính thường xuyên giải quyết và hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

9.3. Cổng thông tin điện tử quận có các chuyên mục dành riêng về công tác cải cách hành chính giới thiệu các mô hình, điển hình hay trong thực hiện cải cách hành chính; công khai các thủ tục hành chính... Bản tin Quận 3 và tờ tin 14 phường xây dựng chuyên mục về cải cách hành chính để tuyên truyền đến người dân và doanh nghiệp.

9.4. Trang thông tin “Quận 3 trực tuyến” trên ứng dụng ZALO xây dựng chuyên mục, chuyên trang về CCHC để tuyên truyền và phản hồi ý kiến của người dân, doanh nghiệp, các cơ quan, tổ chức về công tác CCHC trên địa bàn quận.

Nội dung chi tiết theo Phụ lục đính kèm.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính năm 2020 được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước.

2. Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và Ủy ban nhân dân 14 phường bố trí kinh phí thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch trong dự toán ngân sách hàng năm được cấp có thẩm quyền giao.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 14 phường:

1.1. Trực tiếp chỉ đạo, quản lý, đẩy mạnh công tác CCHC tại cơ quan, đơn vị, lĩnh vực mình phụ trách; chịu trách nhiệm về việc xây dựng và tổ chức thực hiện Kế hoạch CCHC năm 2020 đảm bảo tiến độ và các chỉ tiêu đề ra.

1.2. Lấy kết quả, hiệu quả sáng tạo trong công tác cải cách hành chính và tỉ lệ hài lòng của người dân, doanh nghiệp để đánh giá trách nhiệm người đứng đầu làm căn

cứ, điều kiện bình xét thi đua, khen thưởng, xét hưởng thu nhập tăng thêm cho cán bộ, công chức, viên chức theo Nghị quyết số 54/2017/QH14.

1.3. Chịu trách nhiệm cá nhân trước các cấp ủy Đảng, Ủy ban nhân dân quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận về kết quả thực hiện cải cách hành chính trong phạm vi quản lý của mình.

1.4. Phát huy sự sáng tạo, cải tiến trong công tác cách hành chính để phục vụ người dân và doanh nghiệp. Công tác cách hành chính phải gắn với các giải pháp cụ thể, có khả năng nhân rộng, áp dụng lâu dài, cũng như ứng dụng hiệu quả công nghệ thông tin để tạo tiện lợi cho người dân và tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính và sử dụng dịch vụ công; khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức đổi mới, cải tiến sáng tạo trong phương pháp làm việc, lắng nghe và tiếp thu ý kiến góp ý của các tầng lớp nhân dân, doanh nghiệp.

1.5. Thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát, tiếp nhận và xử lý phản ánh, khiếu nại, tố cáo các hoạt động liên quan đến công tác cải cách hành chính, giải quyết thủ tục hành chính. Xử lý nghiêm: những trường hợp vi phạm quy định về giải quyết hồ sơ trễ hạn mà không có xin lỗi; cán bộ, công chức, viên chức thiếu ý thức phục vụ người dân, tổ chức khi đến giao dịch, có hành vi nhũng nhiễu, yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều lần không đúng quy định, giải quyết hồ sơ trễ hạn không có lý do chính đáng, đồng thời xử lý trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị đó.

1.6. Tham mưu Ủy ban nhân dân quận triển khai, đảm bảo thực hiện có hiệu quả các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số Cải cách hành chính theo lĩnh vực được giao, phân công cụ thể cán bộ, công chức cơ quan có liên quan phụ trách các tiêu chí, tiêu chí thành phần, định kỳ báo cáo giải trình kết quả và cung cấp tài liệu kiểm chứng theo quy định tại Công văn số 852/UBND ngày 28 tháng 5 năm 2019 của Ủy ban nhân dân Quận 3 về báo cáo định kỳ, đánh giá Chỉ số cải cách hành chính và xây dựng Kế hoạch cải cách hành chính.

Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ công tác cải cách hành chính (bám sát những nội dung trong Kế hoạch này) gửi về Ủy ban nhân dân quận (thông qua Phòng Nội vụ) theo nội dung đã được phân công và hình thức quy định.

Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 14 phường phải trực tiếp ký ban hành các báo cáo định kỳ và đột xuất.

2. Ngoài việc xây dựng kế hoạch thực hiện tại cơ quan, đơn vị, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị sau đây có trách nhiệm chủ trì tham mưu thực hiện công tác cải cách hành chính trong năm 2020 trên các lĩnh vực:

2.1. Phòng 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 quận;

2.2. Văn phòng HĐND&UBND: Thực hiện việc triển khai ứng dụng công nghệ thông tin và ISO điện tử trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước; Kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính, tiếp nhận và xử lý

phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Tổ chức triển khai chế độ báo cáo của cơ quan, đơn vị và Ủy ban nhân dân 14 phường.

2.3. Phòng Kinh tế: thực hiện Đề án Chính quyền điện tử Quận 3 và Đề án Đô thị thông minh Quận 3, phối hợp Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân triển khai thực hiện ISO điện tử.

2.4. Phòng Nội vụ: Công tác chỉ đạo, điều hành hoạt động cải cách hành chính; cải cách tổ chức bộ máy; xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO; Chủ động tham mưu và hướng dẫn phát động các phong trào thi đua về CCHC và tổ chức đánh giá khen thưởng.

2.5. Phòng Tài chính – Kế hoạch: Cải cách tài chính công: Cân đối ngân sách, cải cách quản lý tài chính của cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập; bố trí kinh phí cho các đơn vị thực hiện công tác cải cách hành chính theo quy định. Chủ trì tham mưu công tác huy động vốn để đầu tư phát triển: phối hợp với Chi cục thuế Quận 3 quản lý và bồi dưỡng nguồn thu; phối hợp với Phòng Kinh tế khuyến khích kêu gọi đầu tư phát triển quận. Tham mưu Ủy ban nhân dân quận triển khai các công tác liên quan đến thanh toán không dùng tiền mặt, đặc biệt là thanh toán qua ngân hàng đối với các dịch vụ công và chi phí dịch vụ cho các dịch vụ thanh toán điện tử.

2.6. Phòng Văn hóa và Thông tin

Công tác tuyên truyền về cải cách hành chính, đề xuất giải pháp, hình thức và thu thập thông tin đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trên địa bàn quận.

2.7. Ban Quản lý đầu tư và xây dựng công trình quận

Tham mưu dự án cải tạo, sửa chữa, nâng cấp Bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ hành chính quận và 14 phường.

2.8. Chi Cục Thuế quận, Công an quận, Bảo hiểm xã hội quận

Ngoài việc triển khai thực hiện chỉ đạo theo ngành và Ủy ban nhân dân quận về công tác cải cách hành chính, tập trung thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính, mở rộng việc thực hiện và phối hợp với các cơ quan chuyên môn quận, Ủy ban nhân dân 14 phường trong triển khai cơ chế một cửa liên thông và thủ tục liên thông một cửa điện tử; đẩy mạnh ứng dụng các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt.

2.9. Mời Ban Tuyên giáo Quận ủy, Ban Dân vận Quận ủy phối hợp với Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội quận

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động nhân dân trực tiếp giám sát và tham gia thực hiện hiệu quả mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp cải cách hành chính của quận.

2.10. Đề nghị Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam quận

Tham gia khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn quận và Hội đồng nhân dân quận thực hiện giám sát việc triển khai công tác cải cách hành chính tại các cơ quan chuyên môn quận và Ủy ban nhân dân 14 phường.

3. Kế hoạch này thay thế Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 07 tháng 02 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Quận 3 về thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn Quận 3 năm 2020.

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 cơ quan chuyên môn thuộc quận, Ủy ban nhân dân 14 phường báo cáo về Phòng Nội vụ để tổng hợp trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Phòng Cải cách hành chính – Sở Nội vụ TP;
- Phòng Văn Xã, Phòng KSTTHC – VP UBND TP;
- Thường trực Quận ủy, HĐND, UBND Quận 3;
- Ủy ban MTTQ VN và các đoàn thể CT-XH Q3;
- Chi cục Thuế Quận 3;
- Bảo hiểm Xã hội Quận 3;
- Công an Quận 3;
- Ban Dân vận, Ban Tuyên giáo Quận ủy Quận 3;
- Các cơ quan chuyên môn UBND Quận 3;
- Các đơn vị sự nghiệp công lập Quận 3;
- UBND 14 phường;
- Lưu: VT, PNV, P.



Võ Khắc Thái



PHỤ LỤC

Công việc cụ thể triển khai các nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2020
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 60 /KH-UBND ngày 09 tháng 3 năm 2020
của Ủy ban nhân dân Quận 3)

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
1	Công tác chỉ đạo điều hành cải cách hành chính				
1.1	Tổng kết công tác CCHC giai đoạn 2016-2020; triển khai công tác CCHC giai đoạn 2021-2025.	Kế hoạch, Hội nghị	Phòng Nội vụ	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Theo Kế hoạch của Thành phố
1.2	Tổ chức kiểm tra định kỳ và đột xuất tối thiểu 30% cơ quan chuyên môn quận và Ủy ban nhân dân phường, đặc biệt kiểm tra trách nhiệm người đứng đầu trong chỉ đạo, điều hành công tác cải cách hành chính và kết quả thực hiện các chỉ tiêu (chú trọng kiểm tra chuyên đề về cải cách TTHC lĩnh vực cấp phép xây dựng)	Kế hoạch; Báo cáo	Phòng Nội vụ	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020
1.3	Triển khai công tác đánh giá, xác định Chỉ số CCHC (chỉ số Par Index) của quận và UBND 14 phường.	Văn bản; Thông báo	Phòng Nội vụ	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020
1.4	Chủ động phát hiện những mô hình, giải pháp sáng tạo trong CCHC để nhân rộng trên địa bàn quận.	Thông báo	Phòng Nội vụ	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020
1.5	Phát động các đợt thi đua và khen thưởng về công tác cải cách hành chính năm 2020.	Kế hoạch	Phòng Nội vụ	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Theo Kế hoạch của Thành phố
1.6	Đẩy mạnh công tác giám sát, thường xuyên thu thập ý kiến của người dân, tổ chức, báo chí; kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn của CBCCVC trong thi hành công vụ.	Báo cáo	Văn phòng HĐND&UBND	Người dân, báo chí	Trong năm 2020

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
1.7	Tiếp tục hoàn thiện, khai thác hiệu quả Hệ thống quản lý công tác CCHC thành phố, mở rộng thực hiện tại cơ quan chuyên môn và UBND 14 phường.	Phần mềm Hệ thống quản lý CCHC	Phòng Nội vụ	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020
2	Cải cách thể chế				
2.1	Danh mục văn bản quy định chi tiết các văn bản quy phạm pháp luật do cơ quan nhà nước cấp trên giao.	Kế hoạch	Phòng Tư pháp	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Sau khi có Thông báo của Sở Tư pháp
2.2	Kế hoạch công tác kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật năm 2020.	Kế hoạch	Phòng Tư pháp	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Tháng 02 năm 2020
2.3	Kế hoạch theo dõi tình hình thi hành pháp luật trên địa bàn quận năm 2020.	Kế hoạch	Phòng Tư pháp	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận	Tháng 02 năm 2020
3	Cải cách thủ tục hành chính				
3.1	Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2020.	Kế hoạch	Văn phòng HĐND&UBND	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Tháng 02 năm 2020
3.2	Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC năm 2020.	Kế hoạch	Văn phòng HĐND&UBND	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020
3.3	Nghiên cứu và đề ra các giải pháp để gia tăng số lượng TTHC đủ yêu cầu, điều kiện vào cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.	Văn bản đề xuất	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020
3.4	a) Tích hợp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của quận với Cổng dịch vụ công thành phố.	Từ 50% dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đủ điều kiện trở lên	Văn phòng HĐND&UBND	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	b) Cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4.	Từ 30% số dịch vụ công trực tuyến trở lên	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND phường 14	Văn phòng HĐND&UBND	Trong năm 2020
	c) Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến trên tổng hồ sơ giải quyết TTHC.	Từ 20% hồ sơ TTHC trở lên	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND phường 14	Văn phòng HĐND&UBND	Trong năm 2020
	d) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC được thực hiện thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố.	100% hồ sơ	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND phường 14	Văn phòng HĐND&UBND	Trong năm 2020
	đ) Tỷ lệ cơ quan nhà nước công khai mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.	50% cơ quan	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND phường 14	Văn phòng HĐND&UBND	Trong năm 2020
	e) Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến xử lý bằng hồ sơ điện tử.	50% dịch vụ công	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND phường 14	Văn phòng HĐND&UBND	Trong năm 2020
	g) Tỷ lệ hồ sơ đăng ký kinh doanh được giải quyết trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.	Từ 40% trở lên	Phòng Kinh tế	Văn phòng HĐND&UBND	Trong năm 2020
3.5	Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích				
	a) Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích.	50% số TTHC	Văn phòng HĐND&UBND	Bưu điện Thành phố	Trong năm 2020
	b) Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích.	10% số hồ sơ	Văn phòng HĐND&UBND	Bưu điện Thành phố	Trong năm 2020
	c) Tỷ lệ kết quả giải quyết TTHC trả qua dịch vụ bưu chính công ích.	10% số hồ sơ	Văn phòng HĐND&UBND	Bưu điện Thành phố	Trong năm 2020

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
3.6	Xây dựng quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC theo yêu cầu của người dân, doanh nghiệp.	Quy chế	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND phường 14	Văn phòng HĐND&UBND, Phòng Tư pháp, Phòng Nội vụ	Theo Kế hoạch của Thành phố
3.7	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn quận và công bố kết quả xử lý trên Cổng thông tin điện tử/Trang thông tin điện tử của quận.	Văn bản xử lý; Báo cáo	Văn phòng HĐND&UBND	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020 (thường xuyên)
3.8	Tiếp tục xây dựng văn bản quy định việc thực hiện nhóm thủ tục hành chính liên thông theo Kế hoạch của UBND thành phố.	Nhóm TTHC được thực hiện liên thông, Văn bản quy định việc thực hiện	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND phường 14	Văn phòng HĐND&UBND	Trong năm 2020
3.9	Rà soát, đề xuất các thủ tục hành chính thực hiện liên thông, xây dựng văn bản quy định việc thực hiện và công bố danh mục các TTHC thực hiện theo quy trình một cửa liên thông của các cấp trên địa bàn quận.	Văn bản đề xuất	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND phường 14	Văn phòng HĐND&UBND	Trong năm 2020
3.10	Thực hiện thí điểm việc tiếp nhận, trả kết quả một số thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai đồng thời tại 02 cấp (UBND quận và UBND phường)	Báo cáo	Phòng Tài nguyên và Môi trường	Văn phòng HĐND&UBND và UBND 14 phường	Trong tháng 6 năm 2020
3.11	Tổ chức niêm yết công khai 100% TTHC theo quy định và thẩm quyền.	100% TTHC niêm yết công khai	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND phường 14	Văn phòng HĐND&UBND	Trong năm 2020

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
3.12	Có các giải pháp khuyến khích người dân và tổ chức tham gia thực hiện giải quyết TTHC trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, trong đó tập trung vào các TTHC theo Danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 do Chính phủ, UBND Thành phố ban hành.	Mô hình/giải pháp	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND phường 14	Văn phòng HĐND&UBND	Trong năm 2020
3.13	Tăng cường hiệu quả kiểm tra, giám sát, kiểm soát quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC; tạo môi trường thuận lợi cho người dân, tổ chức thực hiện TTHC; kiểm soát số lượng hồ sơ phải bổ sung nhiều lần; chấm dứt tình trạng người dân phải bổ sung hồ sơ nhiều lần, trả chi phí mà không được cung cấp hóa đơn, phiếu thu chính thức theo quy định.	Mô hình/Giải pháp/Báo cáo kết quả	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND phường 14	Văn phòng HĐND&UBND	Trong năm 2020
3.14	Tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn trên cổng một cửa điện tử.	Trên 90%	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND phường 14	Văn phòng HĐND&UBND	Trong năm 2020
3.15	Thực hiện nghiêm túc quy định về xin lỗi trong trường hợp giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn.	Thư xin lỗi	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND phường 14	Văn phòng HĐND&UBND	Trong năm 2020

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
4	Cải cách tổ chức bộ máy				
4.1	Tiếp tục thực hiện có hiệu quả Nghị quyết số 18-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Hội nghị lần thứ sáu Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII “Một số vấn đề về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả” và Nghị quyết số 19-NQ/TW ngày 25/10/2017 về tiếp tục đổi mới hệ thống tổ chức và quản lý, nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập.	Báo cáo	Phòng Nội vụ	Các đơn vị sự nghiệp công lập, các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Theo tiến độ Quyết định số 3287/QĐ-UBND ngày 09/8/2018 và Quyết định số 2659/QĐ-UBND ngày 24/6/2019
4.2	Triển khai sắp xếp các đơn vị hành chính phù hợp tình hình thành phố theo Nghị quyết số 32/NQ-CP ngày 14/5/2019 của Chính phủ ban hành Kế hoạch thực hiện sắp xếp các đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã trong giai đoạn 2019 – 2021.	Đề án	Phòng Nội vụ	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Theo tiến độ trong Kế hoạch của Thành phố và Trung ương
4.3	Thực hiện tinh giản biên chế theo Đề án số 260/ĐA-UBND ngày 31/10/2017 của Ủy ban nhân dân Quận 3 về tinh giản biên chế giai đoạn 2016-2021 đã được Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt.	Báo cáo	Phòng Nội vụ	Các đơn vị sự nghiệp công lập, các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020
4.4	Kiểm tra công tác tổ chức bộ máy, bổ nhiệm, quản lý sử dụng biên chế hành chính, số lượng người làm việc trong cơ quan, đơn vị sự nghiệp công lập.	Kế hoạch, báo cáo	Phòng Nội vụ	Các đơn vị sự nghiệp công lập, các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020
4.5	Tiếp tục triển khai và đánh giá hiệu quả thực hiện việc ủy quyền cho các cơ quan chuyên môn, UBND phường, Chủ tịch UBND phường.	Báo cáo	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Phòng Nội vụ	Trong năm 2020
4.6	Hoàn chỉnh Đề án thành lập Trung tâm Y tế quận đa chức năng trên cơ sở sáp nhập Trung tâm Y tế với Bệnh viện quận.	Đề án	Phòng Nội vụ	Phòng Y tế, Trung tâm y tế, Bệnh viện Quận 3	Trong năm 2020

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
4.7	Tiếp tục hoàn chỉnh Đề án sáp nhập trường Bồi dưỡng Giáo dục – Trung tâm Giáo dục thường xuyên – Trung tâm Tổng hợp kỹ thuật hướng nghiệp dạy nghề và Trường Trung cấp nghề Nhân Đạo.	Đề án	Phòng Nội vụ và Phòng Giáo dục và đào tạo	Trường Bồi dưỡng Giáo dục, Trung tâm Giáo dục thường xuyên, Trung tâm Tổng hợp kỹ thuật hướng nghiệp dạy nghề và Trường Trung cấp nghề Nhân Đạo	Trong năm 2020
5 Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức					
5.1	Xây dựng và triển khai thực hiện Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng CBCCVC năm 2020 của quận.	Kế hoạch	Phòng Nội vụ	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020
5.2	Tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng công chức cấp xã đạt tiêu chuẩn theo chức danh.	Kế hoạch	Phòng Nội vụ	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020
5.3	Cán bộ, công chức trong cơ quan hành chính đáp ứng các tiêu chuẩn về ngạch, chức danh, chức vụ.	100% cán bộ, công chức	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Phòng Nội vụ	Trong năm 2020
5.4	Nghiên cứu các giải pháp khuyến khích CBCCVC chủ động nâng cao trình độ.	Giải pháp	Phòng Nội vụ	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020
5.5	Tăng cường kiểm tra, giám sát việc sử dụng, bố trí CBCCVC.	Kế hoạch	Phòng Nội vụ	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020
5.6	Cơ quan hành chính có cơ cấu cán bộ, công chức theo Đề án vị trí việc làm được phê duyệt.	100% cơ quan	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Phòng Nội vụ	Trong năm 2020

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
5.7	Tiếp tục triển khai và nghiên cứu cải tiến Quy định đánh giá, phân loại hàng quý theo hiệu quả công việc đối với CBCCVC trong cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn Thành phố, nhằm động viên, khuyến khích, phát huy tối đa tiềm năng, khả năng cống hiến của CBCCVC.	Báo cáo, Quyết định	Phòng Nội vụ	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020
5.8	Tăng cường công tác kiểm tra định kỳ và kiểm tra đột xuất việc thực hiện Quy tắc ứng xử và thực thi công vụ trên địa bàn thành phố.	Kế hoạch	Phòng Nội vụ	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận, các đơn vị sự nghiệp công lập và UBND 14 phường	Trong năm 2020
5.9	Quy định/ hướng dẫn về chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa.	Văn bản	Phòng Nội vụ	Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan	Sau khi văn bản của thành phố ban hành
6	Cải cách tài chính công				
6.1	Tiếp tục thực hiện hiệu quả cơ chế, chính sách đặc thù về ngân sách - tài chính và sử dụng nguồn lực cải cách tiền lương chi thu nhập bình quân tăng thêm cho CBCCVC theo Nghị quyết số 54/2017/QH14; tăng cường các biện pháp quản lý, bồi dưỡng nguồn thu.	Báo cáo	Phòng Tài chính – Kế hoạch	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận, các đơn vị sự nghiệp công lập và UBND 14 phường	Trong năm 2020
6.2	a) Triển khai thực hiện cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp theo Nghị định số 16/2015/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2015 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập.	Quyết định	Phòng Tài chính – Kế hoạch	Các đơn vị sự nghiệp công lập	Trong năm 2020
6.2	b) Triển khai thực hiện Nghị định số 141/2016/NĐ-CP ngày 10 tháng 10 năm 2016 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ tự chịu trách nhiệm đối với tổ chức sự nghiệp kinh tế và sự nghiệp khác	Báo cáo	Phòng Tài chính – Kế hoạch	Các đơn vị sự nghiệp công lập	Trong năm 2020

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	c) Tham mưu các giải pháp triển khai và giám sát việc thực hiện tự chủ, tự chịu trách nhiệm về tài chính của các đơn vị sự nghiệp công lập; chuyển đổi đơn vị sự nghiệp công lập thành công ty cổ phần theo Đề án của Chính phủ.	Giải pháp / Báo cáo	Phòng Tài chính – Kế hoạch	Các đơn vị sự nghiệp công lập	Trong năm 2020
6.3	Nghiên cứu, triển khai việc đổi mới cơ chế phân bổ ngân sách, tiến đến xóa bỏ chế độ cấp kinh phí theo số lượng biên chế, thay thế bằng cơ chế cấp ngân sách dựa trên yêu cầu nhiệm vụ và kết quả hoạt động, hướng vào kiểm soát đầu ra khi có Đề án của Chính phủ.	Đề án	Phòng Tài chính – Kế hoạch	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận, các đơn vị sự nghiệp công lập và UBND 14 phường	Theo Đề án của thành phố
7	Hiện đại hóa hành chính				
7.1	Hoàn thiện Cổng dịch vụ công thành phố, hệ thống thông tin một cửa điện tử tích hợp đánh giá việc giải quyết TTHC theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.	Đề án và các sản phẩm theo nội dung tại Đề án	Văn phòng HĐND-UBND	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Theo Đề án/ Kế hoạch của Thành phố
7.2	Kết hợp, tích hợp, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến (theo quy định của thành phố) trên Cổng dịch vụ công thành phố.	Kết nối các dịch vụ/báo cáo	Văn phòng HĐND-UBND	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020
7.3	Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, giải pháp kết nối, liên thông giữa hệ thống quản lý văn bản và điều hành với Trục liên thông văn bản thành phố; ứng dụng các giải pháp kỹ thuật tăng cường quản lý, giám sát, kiểm soát trong gửi, nhận văn bản điện tử để bảo đảm an toàn, an ninh thông tin; Tổ chức xây dựng, nâng cấp, triển khai hệ thống quản lý văn bản và điều hành theo quy định tại Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg.	Giải pháp kỹ thuật/ phần mềm nâng cấp	Văn phòng HĐND-UBND	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020
7.4	Thực hiện việc sử dụng chữ ký số, chứng thực điện tử trong gửi nhận văn bản điện tử, giải quyết TTHC.	Kế hoạch và việc sử dụng chữ ký số	Văn phòng HĐND-UBND	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận, các đơn vị sự nghiệp công lập và UBND 14 phường	Trong năm 2020

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
7.5	Tiếp tục thực hiện Quy định về chế độ họp, ứng dụng công nghệ thông tin trong triển khai thực hiện. Đẩy mạnh việc sử dụng phòng họp không giấy theo Kế hoạch cụ thể của UBND thành phố.	Báo cáo	Văn phòng HĐND-UBND	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận, các đơn vị sự nghiệp công lập và UBND 14 phường	Trong năm 2020
7.6	Tiếp tục xây dựng và triển khai Kho dữ liệu dùng chung và phát triển Hệ sinh thái dữ liệu mở.	Cơ sở dữ liệu	Văn phòng HĐND-UBND, Phòng Kinh tế	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận, các đơn vị sự nghiệp công lập và UBND 14 phường	Trong năm 2020
7.7	Thực hiện đúng quy định về chế độ báo cáo của cơ quan hành chính nhà nước tại Nghị định số 09/2019/NĐ-CP ngày 24/01/2019 của Chính phủ.	Báo cáo	Văn phòng HĐND-UBND	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận, các đơn vị sự nghiệp công lập và UBND 14 phường	Trong năm 2020
7.8	Tiếp tục triển khai thực hiện công tác xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Kế hoạch	Phòng Nội vụ	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020
7.9	Tiếp tục triển khai ứng dụng “Quận 3 trực tuyến” và quy trình tổ chức xử lý thông tin phản ánh của người dân, quy trình xử phạt vi phạm hành chính qua hình ảnh đã được ghi nhận.	Ứng dụng và quy trình	Văn phòng HĐND-UBND, Phòng Kinh tế	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020
7.10	Đẩy mạnh thanh toán điện tử, thanh toán không dùng tiền mặt				
	a) Yêu cầu 100% trường học, bệnh viện phối hợp với các ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán để thu học phí, viện phí ...bằng phương thức thanh toán không dùng tiền mặt, ưu tiên giải pháp thanh toán trên thiết bị di động, thanh toán qua thiết bị chấp nhận thẻ.	100% đơn vị/báo cáo	Phòng Tài chính – Kế hoạch	Kho bạc Quận 3, Ngân hàng nhà nước Việt Nam- Chi nhánh Quận 3, Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	b) Cung ứng phục vụ người dân, doanh nghiệp thanh toán không dùng tiền mặt bằng nhiều phương tiện khác nhau khi yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn Quận 3.	Giải pháp	Phòng Tài chính – Kế hoạch, Văn phòng HĐND-UBND	Kho bạc Quận 3, Ngân hàng nhà nước Việt Nam-Chi nhánh Quận 3; Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020
	c) Phần đầu đạt tỷ lệ 50% người nhận các khoản trợ cấp, lương hưu, trợ cấp bảo hiểm xã hội, mai táng phí, tử tuất...sử dụng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt.	Phần đầu đạt tỷ lệ 50% , Báo cáo	Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội, Bảo hiểm xã hội Quận 3	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020
8	Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức				
8.1	a) Đẩy mạnh việc thu thập, khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân và tổ chức khi thực hiện TTHC và sử dụng dịch vụ công; có giải pháp khuyến khích người dân tham gia đánh giá sự hài lòng.	80% hồ sơ TTHC và lượt sử dụng dịch vụ công được thu thập kết quả đánh giá hài lòng	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Phòng Văn hóa và Thông tin, Văn phòng HĐND-UBND	Trong năm 2020
	b) Theo dõi định kỳ theo tuần, tháng kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân để kịp thời chấn chỉnh những vấn đề còn hạn chế.	Dữ liệu, phiếu khảo sát	Văn phòng HĐND-UBND, Phòng Văn hóa và Thông tin	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020 (Thường xuyên)
8.2	Tăng cường khảo sát sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trong các lĩnh vực, nhất là lĩnh vực y tế, giáo dục, lao động, kinh tế, xây dựng, tài nguyên, môi trường, thuế, bảo hiểm xã hội, đăng ký cư trú, hộ tịch, quản lý trật tự đô thị.	Báo cáo	Mời Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam quận tham gia đánh giá	Chi cục Thuế, Bảo hiểm xã hội Quận 3, các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
8.3	Tiếp tục thực hiện Chương trình phối hợp số 13/CTPH-UBND-BTT ngày 31 tháng 01 năm 2018 của Ủy ban nhân dân quận và Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam quận về Giám sát tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân và khảo sát sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn quận giai đoạn 2017 – 2020.	Báo cáo	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam quận	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020
9	Công tác truyền thông hỗ trợ công tác CCHC, cải cách TTHC				
9.1	Tiếp tục triển khai thực hiện Kế hoạch số 292/KH-UBND ngày 24/10/2018 của Ủy ban nhân dân Quận 3 về tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính trên địa bàn Quận 3.	Báo cáo	Phòng Văn hóa và Thông tin	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020
9.2	Tổ chức biên soạn và phát hành rộng rãi các tài liệu thông tin về CCHC phù hợp với từng mục tiêu, yêu cầu, nội dung tuyên truyền, phổ biến đến từng nhóm đối tượng.	Tài liệu tuyên truyền	Phòng Văn hóa và Thông tin, Văn phòng HĐND-UBND và UBND 14 phường	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận	Trong năm 2020
9.3	Cổng thông tin điện tử quận và các trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị phải có các chuyên mục dành riêng về công tác CCHC, giới thiệu các mô hình, điển hình hay trong thực hiện CCHC.	Chuyên mục CCHC điện tử (thường xuyên cập nhật)	Văn phòng HĐND-UBND	Các cơ quan chuyên môn thuộc quận và UBND 14 phường	Trong năm 2020

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 3