

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

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

Số: 4832/QĐ-UBND

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 31 tháng 12 năm 2020*

## **QUYẾT ĐỊNH**

### **Ban hành Kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn Thành phố năm 2021**

#### **CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

*Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ Thành phố Hồ Chí Minh lần thứ XI, nhiệm kỳ 2020 - 2025;*

*Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 5313/TTr-SNV ngày 19 tháng 12 năm 2020.*

#### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn Thành phố năm 2021.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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 cụ thể, thiết thực nhằm triển khai thực hiện có hiệu quả công tác cải cách hành chính trong năm 2021.

**Điều 4.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Võ Văn Hoan**

**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 công tác cải cách hành chính trên địa bàn Thành phố năm 2021**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 4832/QĐ-UBND*

*ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố)*

Thực hiện Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ Thành phố Hồ Chí Minh lần thứ XI, nhiệm kỳ 2020 - 2025, ý kiến giám sát của Hội đồng nhân dân Thành phố về thực hiện chính sách pháp luật về cải cách hành chính giai đoạn 2018 - 2020, đồng thời căn cứ tình hình thực tiễn và yêu cầu phát triển kinh tế - chính trị - xã hội của Thành phố,

Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính (CCHC) năm 2021 với chủ đề là **“Năm xây dựng chính quyền đô thị và cải thiện môi trường đầu tư tại Thành phố Hồ Chí Minh”**, nội dung cụ thể như sau:

### **I. MỤC TIÊU**

#### **1. Mục tiêu chung**

1.1. Tập trung xây dựng, triển khai đồng bộ và có hiệu quả với Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021 - 2030, giai đoạn 2021 - 2025; Chương trình CCHC, nâng cao Chỉ số CCHC (PAR Index) và chương trình nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), cải cách môi trường kinh doanh, môi trường đầu tư của Thành phố Hồ Chí Minh, giai đoạn 2021 - 2025.

1.2. Khắc phục những khó khăn, vướng mắc; tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong công tác CCHC, nâng cao trách nhiệm phục vụ người dân, doanh nghiệp trong và sau dịch COVID-19.

1.3. Tổ chức chính quyền đô thị tại Thành phố đồng bộ với Đề án xây dựng chính quyền điện tử và Đề án xây dựng Thành phố Hồ Chí Minh thành đô thị thông minh vào năm 2021 tầm nhìn năm 2025.

1.4. Phần đầu Chỉ số CCHC của Thành phố (PAR Index) năm 2021 cao hơn so với năm 2020, trong 05 địa phương dẫn đầu cả nước.

1.5. Phần đầu có 05 mô hình, giải pháp, sáng kiến trong công tác CCHC được trao giải của “Giải thưởng Sáng tạo Thành phố năm 2021”.

## **2. Chỉ tiêu cụ thể**

2.1. Về kiểm tra CCHC; kiểm tra công vụ, việc thực hiện quy tắc ứng xử

a) Kiểm tra định kỳ về CCHC: tối thiểu 30% các cơ quan, đơn vị và tối thiểu 20% phường - xã, thị trấn.

b) Kiểm tra đột xuất về CCHC: tối thiểu 10 cơ quan, đơn vị thuộc danh sách xác định Chỉ số CCHC.

c) Kiểm tra đột xuất về công vụ, việc thực hiện quy tắc ứng xử: tối thiểu 05 đơn vị/quý.

2.2. Về đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4

a) Tăng tỷ lệ hồ sơ được xử lý trực tuyến trên tổng số hồ sơ được giải quyết (tính theo thủ tục hành chính được đưa vào trực tuyến): tăng 3% so với năm 2020.

b) Tăng số lượng thủ tục hành chính (TTHC) đủ điều kiện được đưa vào cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4: tăng 5% so với năm 2020.

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

a) Tỷ lệ hài lòng chung: từ 91%.

b) Tỷ lệ hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên từng lĩnh vực TTHC: từ 91% trở lên.

c) 100% các cơ quan, đơn vị công khai và cập nhật kịp thời tỷ lệ đánh giá hài lòng trên Trang thông tin điện tử của đơn vị mình.

2.4. Về giải quyết hồ sơ TTHC

a) Tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn: từ 98% trở lên (trừ lĩnh vực đất đai và lĩnh vực đầu tư).

b) Giảm tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn trên lĩnh vực đất đai và lĩnh vực đầu tư xuống còn dưới 4%.

c) Trên 80% các chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn từ 96%.

d) 100% các cơ quan, đơn vị công khai và cập nhật kịp thời tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn/trễ hạn trên Trang thông tin điện tử của đơn vị mình.

#### 2.5. Về xây dựng môi trường làm việc điện tử

a) 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).

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

c) Trên 95% đơn vị sự nghiệp công lập về lĩnh vực giáo dục, y tế ứng dụng thanh toán điện tử trong cung ứng dịch vụ. Có 90% sở, ban - ngành, Ủy ban nhân dân (UBND) quận - huyện ứng dụng thanh toán điện tử trong giải quyết TTHC.

#### 2.6. Về xử lý kiến nghị, phản ánh của người dân

a) 100% các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được ghi nhận, xử lý và phản hồi đầy đủ; công khai kịp thời 100% kết quả giải quyết trên Trang thông tin điện tử/ứng dụng đối với các phản ánh, kiến nghị được gửi trên môi trường mạng.

b) 100% các cơ quan, đơn vị xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân trên Cổng thông tin 1022 của Thành phố.

#### 2.7. Về thực hiện công tác tuyên truyền, truyền thông về CCHC, cải cách TTHC

a) Xây dựng chuyên mục tuyên truyền về công tác CCHC của Thành phố, cơ quan, đơn vị trên trang thông tin điện tử của từng cơ quan, đơn vị và Ủy ban nhân dân cấp xã (nếu có).

b) Có sản phẩm, mô hình tuyên truyền hiệu quả về công tác CCHC, cải cách TTHC của từng cơ quan, đơn vị.

## **II. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2021**

Bên cạnh triển khai đầy đủ và hiệu quả các nhiệm vụ của công tác CCHC theo quy định của Bộ Nội vụ, Chủ tịch UBND Thành phố Hồ Chí Minh chỉ đạo tập trung thực hiện các nội dung trọng tâm như sau:

### **1. Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC**

1.1. Tiếp tục kiện toàn Ban Chỉ đạo và Tổ Công tác Ban Chỉ đạo CCHC Thành phố và sở, ban - ngành, UBND quận - huyện theo quy định mới và phù hợp với đặc

thù yêu cầu công tác; yêu cầu thủ trưởng cơ quan, đơn vị phải là người trực tiếp quản lý, chỉ đạo công tác CCHC tại cơ quan, đơn vị.

1.2. Tăng cường kiểm tra CCHC, kiểm tra công vụ, việc thực hiện quy tắc ứng xử theo hướng đột xuất, không báo trước; đặc biệt kiểm tra trách nhiệm người đứng đầu trong chỉ đạo, điều hành công tác CCHC và kết quả thực hiện các chỉ tiêu CCHC.

1.3. Tiếp tục hoàn thiện và khai thác hiệu quả Hệ thống công tác CCHC của Thành phố.

1.4. Thường xuyên theo dõi, thu thập ý kiến của người dân, tổ chức, báo chí; từ đó nghiên cứu, đề ra các giải pháp CCHC cũng như kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) trong thi hành công vụ.

1.5. Tiếp tục đề ra và tổ chức thực hiện các giải pháp cải thiện, khắc phục hạn chế, thiếu sót trong công tác đánh giá, xác định Chỉ số CCHC (PAR Index) của Thành phố, cũng như của sở, ban - ngành, UBND quận - huyện.

1.6. Khuyến khích CBCCVC đưa ra đề xuất, sáng kiến; chủ động phát hiện những mô hình, giải pháp sáng tạo trong CCHC để nhân rộng tại từng địa phương, từng ngành, lĩnh vực và trên địa bàn Thành phố.

1.7. Bồi dưỡng, cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ, năng lực cho đội ngũ làm công tác CCHC.

1.8. Xây dựng kế hoạch và triển khai đồng bộ, có hiệu quả các nội dung Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021 - 2030, giai đoạn 2021 - 2025; Chương trình CCHC, nâng cao Chỉ số CCHC.

## 2. Cải cách thể chế

2.1. Nâng cao hiệu quả công tác xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền của Thành phố, chú trọng việc thu thập dữ liệu, phân tích dữ liệu đánh giá tác động của các chính sách và TTHC, đơn giản hóa TTHC.

2.2. Nghiên cứu, tham mưu thực hiện Nghị quyết số 99/NQ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2020 về đẩy mạnh phân cấp quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực; tiếp tục nghiên cứu các cơ chế, chính sách đặc thù phục vụ cho công tác quản lý thực tiễn tại Thành phố.

2.3. Rà soát, xây dựng, hoàn thiện thể chế đối với các lĩnh vực: mối quan hệ phối hợp trong giải quyết TTHC và xử lý công việc theo chức năng, nhiệm vụ của các sở, ban, ngành; chế độ họp, chế độ báo cáo trong hệ thống cơ quan hành chính nhà nước theo Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ và Nghị định số 09/2019/NĐ-CP của Chính phủ; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, TTHC; tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ.

2.4. Tiếp tục rà soát và đánh giá tính khả thi các văn bản quy phạm pháp luật khi triển khai vào thực tiễn chưa phù hợp để đề xuất sửa đổi, bổ sung.

2.5. Kịp thời xây dựng và hoàn thiện các văn bản hướng dẫn khi thực hiện tổ chức chính quyền đô thị và sắp xếp lại các đơn vị hành chính tại Thành phố.

### **3. Cải cách thủ tục hành chính**

3.1. Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong cải cách TTHC và giải quyết TTHC; kết quả thực hiện là cơ sở xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

3.2. Có giải pháp đổi mới trong phối hợp thực hiện công bố, công khai và lấy ý kiến về TTHC đối với dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có nội dung quy định TTHC nhằm tiết kiệm thời gian, đơn giản hóa, thống nhất, thuận lợi.

3.3. Kiện toàn về nhân sự và nâng cao chất lượng tham mưu công tác kiểm soát TTHC của cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC các cấp.

3.4. Tổ chức rà soát, đánh giá, đề xuất đơn giản hóa, chuẩn hóa về thành phần hồ sơ, các bước thực hiện trong quy trình giải quyết TTHC trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin, tăng trách nhiệm cá nhân (bỏ các bước, các bộ phận không liên quan trực tiếp đến quá trình giải quyết TTHC); tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ trong quá trình xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tích hợp lên Cổng dịch vụ công quốc gia; quy trình nội bộ giải quyết TTHC của các cấp.

3.5. Tổ chức tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng dịch vụ công quốc gia; chú trọng vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong xử lý đảm bảo thời gian quy định.

3.6. Tiếp tục triển khai thực hiện Kế hoạch thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ; ưu tiên nguồn lực về nhân sự, tài chính đẩy nhanh tiến độ triển khai, vận hành chính thức Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử gắn với đánh giá việc giải quyết TTHC theo Đề án kèm theo Quyết định số 2686/QĐ-UBND ngày 29 tháng 7 năm 2020 của Chủ tịch UBND Thành phố; xây dựng Kế hoạch và tổ chức thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

3.7. Thực hiện đồng bộ và nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa liên thông giữa sở, ban - ngành, UBND các cấp, các cơ quan thuộc ngành dọc đóng trên địa bàn Thành phố trong giải quyết TTHC.

3.8. Tiếp tục đề ra các giải pháp khuyến khích người dân và tổ chức tham gia thực hiện TTHC trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích đảm bảo hiệu quả (gia tăng tỷ lệ phát sinh hồ sơ), gắn với nhu cầu của người dân và doanh nghiệp.

3.9. Công bố danh mục TTHC, nhóm TTHC ưu tiên triển khai trên môi trường điện tử; đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

3.10. Kiểm tra, đánh giá định kỳ, đột xuất và chuyên đề về kết quả tổ chức thực hiện các nhiệm vụ: trách nhiệm trực tiếp chỉ đạo việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại đơn vị của người đứng đầu theo quy định của Chính phủ và UBND thành phố; kiểm soát TTHC, cải cách TTHC; đánh giá việc giải quyết TTHC; tổ chức triển khai thực hiện các quy trình nội bộ đã được Chủ tịch UBND Thành phố phê duyệt; cung cấp dịch vụ công trực tuyến tuân thủ quy định tại Nghị định 45/2020/NĐ-CP; tình hình, hiệu quả hoạt động của Cổng dịch vụ công trực tuyến và hệ thống Một cửa điện tử; Kết quả tổ chức thực hiện quy định của Chính phủ về chế độ họp, chế độ báo cáo.

3.11. Tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC định kỳ; kịp thời có biện pháp tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc phát sinh.

#### 4. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước

4.1. Tập trung triển khai đúng tiến độ Đề án tổ chức chính quyền đô thị; sắp xếp các đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã phù hợp tình hình Thành phố, thành lập thành phố Thủ Đức và tổ chức bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XV và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp, nhiệm kỳ 2021 - 2026.



4.2. Đẩy mạnh rà soát, sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị phù hợp với đặc điểm của Thành phố và quy định mới<sup>1</sup>, giảm các tổ chức phối hợp liên ngành hoạt động kém hiệu quả; giảm đầu mối tổ chức trung gian, khắc phục triệt để sự trùng lặp, chồng chéo chức năng, nhiệm vụ; chủ động cải cách tổ chức bộ máy trong từng nội bộ cơ quan, đơn vị.

4.3. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức bộ máy và biên chế hiện có của các cơ quan đơn vị; trong đó đảm bảo số lượng cấp phó của cơ quan, đơn vị theo quy định; đảm bảo tuyển dụng, sử dụng, bố trí cán bộ, công chức, viên chức phải theo đúng yêu cầu vị trí việc làm và quy định pháp luật.

4.4. Tiếp tục triển khai, theo dõi, kiểm tra và đánh giá hiệu quả cơ chế ủy quyền; từ đó kịp thời tham mưu UBND Thành phố trong công tác điều hành, quản lý các sở, ban - ngành, các đơn vị hành chính phù hợp tình hình mới.

## 5. Cải cách chế độ công vụ

5.1. Tiếp tục tham mưu thực hiện các quy định về CBCCVC, đảm bảo đầy đủ chế độ, chính sách cho CBCCVC và đồng bộ, phối hợp thực hiện giữa khối đảng và chính quyền.

5.2. Công khai, minh bạch và đổi mới hình thức tuyển dụng, sử dụng, đào tạo, quy hoạch, bổ nhiệm, luân chuyển và đánh giá, phân loại CBCCVC theo vị trí việc làm đã được phê duyệt.

5.3. Tiếp tục thực hiện đào tạo bồi dưỡng cho đội ngũ CBCCVC; đổi mới phương thức, nội dung, chương trình đào tạo, bồi dưỡng theo vị trí việc làm và yêu cầu phát triển của Thành phố; gắn việc triển khai thực hiện với đánh giá trải nghiệm của học viên.

5.4. Nghiên cứu việc thực hiện thi tuyển chức danh lãnh đạo, quản lý các cấp trong các cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập để kịp thời triển khai khi có Đề án của Ban Thường vụ Thành ủy.

---

<sup>1</sup> Triển khai thực hiện sắp xếp các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh và cấp huyện theo quy định tại Nghị định số 107/2020/NĐ-CP ngày 14 tháng 9 năm 2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 24/2014/NĐ-CP ngày 04 tháng 4 năm 2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Nghị định số 108/2020/NĐ-CP ngày 14 tháng 9 năm 2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 37/2014/NĐ-CP ngày 05 tháng 5 năm 2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh

5.5. Triển khai, hoàn thiện việc thực hiện Quy định về chính sách thu hút chuyên gia, nhà khoa học, người có tài năng đặc biệt vào làm việc tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố.

5.6. Tăng cường công tác kiểm tra đột xuất việc thực hiện quy tắc ứng xử và thực thi công vụ trên địa bàn Thành phố.

## **6. Cải cách tài chính công**

6.1. Tăng cường các biện pháp để quản lý và đảm bảo nguồn thu; đẩy mạnh xã hội hóa, hợp tác công - tư; huy động hiệu quả các nguồn lực trong xã hội chi đầu tư phát triển.

6.2. Xây dựng, hoàn thiện và triển khai Đề án tỷ lệ điều tiết các khoản thu phân chia giữa ngân sách Trung ương và ngân sách Thành phố giai đoạn 2021 - 2030.

6.3. Tiếp tục triển khai cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp công lập nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập và sự hài lòng của người dân và tổ chức; tổ chức kiểm tra, giám sát, thường xuyên đánh giá hiệu quả thực hiện, kịp thời tham mưu UBND Thành phố.

6.4. Tăng cường công tác kiểm soát đối với cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trong việc sử dụng có hiệu quả tài sản công, kinh phí từ ngân sách nhà nước, đặc biệt là việc công khai, minh bạch, dân chủ về tài chính, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí.

6.5. Đẩy mạnh thanh toán điện tử để tạo tiện lợi cho người dân và tổ chức khi thực hiện TTHC và sử dụng dịch vụ công.

## **7. Hiện đại hóa nền hành chính, xây dựng và phát triển chính quyền điện tử**

7.1. Đẩy nhanh tiến độ triển khai Đề án xây dựng Thành phố Hồ Chí Minh trở thành đô thị thông minh và xây dựng chính quyền điện tử tại Thành phố.

7.2. Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện kho dữ liệu, hệ thống cơ sở dữ liệu Thành phố trong nhiều lĩnh vực; kết nối và mở rộng khai thác, chia sẻ cơ sở dữ liệu phục vụ cho công tác phối hợp, quản lý.

7.3. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành hoạt động nội bộ của lãnh đạo Thành phố; trong phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị nhất là ở phường - xã, thị trấn; trong phục vụ người dân và tổ chức; mở rộng việc sử dụng trên nền tảng điện thoại thông minh.

7.4. Tiếp tục hoàn thiện trực liên thông kết nối Phần mềm quản lý văn bản, chỉ đạo điều hành của Thành phố; kiểm tra việc thực hiện hệ thống Phần mềm quản lý văn bản, hồ sơ công việc đảm bảo việc gửi/nhận/liên thông văn bản điện tử (theo danh mục quy định không gửi văn bản giấy) giữa các cơ quan trên địa bàn Thành phố.

7.5. Nghiên cứu việc sử dụng chữ ký số, chứng thực điện tử trong hoạt động nội bộ các cơ quan, đơn vị.

7.6. 100% cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã hoàn tất việc chuyển đổi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

7.7. Bố trí phương tiện làm việc hiệu quả, hiện đại cho đội ngũ CBCCVC thuộc thẩm quyền quản lý của các cấp chính quyền.

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

8.1. Tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo quy định của 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 và Quyết định số 25/2020/QĐ-UBND ngày 15 tháng 9 năm 2020 của UBND Thành phố; đánh giá hài lòng gắn với giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

8.2. Đổi mới phương thức trong công tác khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp theo hướng hiệu quả và định lượng.

8.3. Tăng cường thu thập đánh giá 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; tuyên truyền, khuyến khích người dân tham gia đánh giá sự hài lòng; nghiên cứu cải thiện tỷ lệ hài lòng ngay cả khi tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn đạt 100%.

8.4. Tiếp tục thực hiện Chương trình phối hợp Giám sát tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử của CBCCVC 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 Thành phố giai đoạn 2017 - 2021 giữa Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố và UBND Thành phố.

8.5. Khảo sát sự hài lòng của người dân trong sử dụng một số dịch vụ công ích, có liên hệ đến việc thực hiện cơ chế tự chủ tài chính của các đơn vị sự nghiệp công lập.

## **9. Công tác truyền thông hỗ trợ công tác CCHC, cải cách TTHC**

9.1. Xây dựng và triển khai kế hoạch công tác thông tin, tuyên truyền CCHC trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh phù hợp với tình hình mới, chú trọng tuyên truyền đến người dân, doanh nghiệp các giải pháp cải cách trong thực hiện TTHC cho người dân, doanh nghiệp bằng nhiều hình thức sinh động, lời cuốn để người dân, doanh nghiệp biết, trải nghiệm, tin cậy và cùng chung tay cải cách với Thành phố.

9.2. Đổi mới, đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền, thông tin về CCHC; chú trọng vai trò chủ động của CBCCVC, nhất là CBCCVC giữ vị trí lãnh đạo, quản lý.

9.3. Cổng thông tin điện tử Thành phố 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.

9.4. Đài Truyền hình Thành phố, Đài Tiếng nói nhân dân Thành phố, Báo Sài Gòn Giải phóng, Báo Tuổi trẻ, Trung tâm Báo chí Thành phố (Sở Thông tin và Truyền thông) tiếp tục duy trì 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; tuyên truyền, phổ biến kết quả đánh giá chỉ số CCHC, kết quả khảo sát sự hài lòng của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Thành phố.

*Nội dung chi tiết theo phụ lục đính kèm.*

### **III. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

1. Kinh phí thực hiện Kế hoạch CCHC năm 2021 được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước.

2. Các sở, ban - ngành và UBND các cấp bố trí kinh phí thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch này trong dự toán ngân sách hàng năm được cấp có thẩm quyền giao.

### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Thủ trưởng các sở, ban - ngành và Chủ tịch UBND các quận - huyện

1.1. Xây dựng và tổ chức thực hiện Kế hoạch CCHC năm 2021 của đơn vị mình đảm bảo tiến độ và các chỉ tiêu đề ra; trực tiếp chỉ đạo, quản lý, đẩy mạnh công tác CCHC tại cơ quan, địa phương, lĩnh vực mình phụ trách.

1.2. Tham mưu UBND Thành phố triển khai, đảm bảo thực hiện có hiệu quả các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Chỉ số CCHC theo lĩnh vực được giao, phân công cụ thể các phòng, ban, đơn vị 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.

1.3. Lấy kết quả, hiệu quả, sáng tạo trong công tác CCHC để làm căn cứ, điều kiện bình xét thi đua, khen thưởng, xét hưởng thu nhập bình quân tăng thêm cho CBCCVV theo Nghị quyết số 54/2017/QH14. Chỉ xét hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ đối với người đứng đầu tổ chức thực hiện đạt các chỉ tiêu của Kế hoạch này.

2. Ngoài việc xây dựng kế hoạch thực hiện tại cơ quan, đơn vị; Thủ trưởng các sở, ban - ngành sau đây có trách nhiệm chỉ đạo, hướng dẫn thực hiện công tác CCHC trong năm 2021 trên các lĩnh vực, như sau:

2.1. Sở Nội vụ: công tác chỉ đạo, điều hành hoạt động CCHC; cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước và cải cách chế độ công vụ. Giao Ban Thi đua - Khen thưởng (Sở Nội vụ): chủ động tham mưu và hướng dẫn phát động các phong trào thi đua về CCHC và tổ chức đánh giá khen thưởng.

2.2. Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố: kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, 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 TTHC.

2.3. 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.

2.4. Sở Tài chính: cải cách tài chính công; bố trí kinh phí cho các đơn vị thực hiện công tác CCHC theo quy định; tham mưu các nội dung về tác động của công tác CCHC đối với kinh tế - xã hội theo chức năng quản lý nhà nước; phối hợp với Cục Thuế Thành phố, Cục Hải quan Thành phố quản lý và bồi dưỡng nguồn thu; phối hợp với Sở Kế hoạch và Đầu tư khuyến khích kêu gọi đầu tư phát triển Thành phố.

2.5. Sở Thông tin và Truyền thông: thực hiện việc triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hành chính nhà nước; tham mưu triển khai Đề án xây dựng Thành phố Hồ Chí Minh trở thành đô thị thông minh và xây dựng chính quyền điện tử tại Thành phố.

Giao Trung tâm Báo chí Thành phố (Sở Thông tin và Truyền thông): chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch công tác tuyên truyền về CCHC giai đoạn 2021 - 2025 và hằng năm của Thành phố.

2.6. Sở Khoa học và Công nghệ: áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

2.7. Sở Kế hoạch và Đầu tư: phối hợp với sở, ban - ngành, UBND quận - huyện

đề xuất những chính sách và giải pháp nhằm thực hiện sâu rộng hơn chủ trương xã hội hóa; hợp tác công - tư; tham mưu các nội dung về tác động của công tác CCHC đối với kinh tế - xã hội theo chức năng quản lý nhà nước.

2.8. Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo: đẩy mạnh tuyên truyền và thực hiện hiệu quả công tác ứng dụng thanh toán điện tử trong cung cấp dịch vụ công thuộc lĩnh vực y tế, giáo dục thay cho tiền mặt.

2.9. Viện Nghiên cứu phát triển Thành phố: phối hợp thực hiện 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 Thành phố; nghiên cứu đổi mới phương pháp đánh giá hài lòng; khảo sát về mối liên hệ giữa việc thực hiện cơ chế tự chủ tài chính của các đơn vị sự nghiệp công lập và sự hài lòng của người dân trong sử dụng dịch vụ công ích.

2.10. Cục Hải quan Thành phố, Cục Thuế Thành phố, Công an Thành phố, Kho bạc Nhà nước Thành phố, Bảo hiểm xã hội Thành phố, Sở Ngoại vụ Thành phố, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Thành phố: ngoài việc triển khai thực hiện chỉ đạo theo ngành và UBND Thành phố về công tác CCHC, tập trung thực hiện công tác cải cách TTHC, mở rộng việc thực hiện và phối hợp với sở, ban - ngành, UBND quận - huyện trong triển khai cơ chế một cửa liên thông và liên thông một cửa điện tử.

2.11. Mời Ban Tuyên giáo Thành ủy, Ban Dân vận Thành ủy phối hợp với Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội Thành phố: 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 CCHC của Thành phố.

2.12. Đề nghị Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố: 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 Thành phố.

2.13. Đề nghị Hội đồng nhân dân Thành phố: thực hiện giám sát việc triển khai công tác CCHC tại các sở, ban - ngành và UBND các cấp.

Trong quá trình tổ chức thực hiện Kế hoạch này, nếu thấy cần sửa đổi, bổ sung, sở, ban - ngành, UBND quận - huyện có văn bản gửi về Sở Nội vụ để tổng hợp trình UBND Thành phố xem xét, quyết định./.

**Phụ lục**

**KẾ HOẠCH CỤ THỂ TRIỂN KHAI CÁC NHIỆM VỤ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2021**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 4832/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố)*

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
<b>1</b>	<b>Công tác chỉ đạo, điều hành về CCHC</b>				
<b>1.1</b>	Kiện toàn Ban Chỉ đạo và Tổ Công tác Ban Chỉ đạo CCHC Thành phố và sở, ban - ngành, UBND quận - huyện theo quy định mới và phù hợp với đặc thù yêu cầu công tác; yêu cầu Thủ trưởng cơ quan, đơn vị phải là người trực tiếp quản lý, chỉ đạo công tác CCHC tại cơ quan, đơn vị	- Quyết định	- Giám đốc Sở Nội vụ - Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện		Trong vòng 05 ngày làm việc khi có thay đổi nhân sự
<b>1.2</b>	Tăng cường kiểm tra CCHC, kiểm tra công vụ, quy tắc ứng xử theo tỷ lệ quy định và theo hướng đột xuất, không báo trước; đặc biệt kiểm tra trách nhiệm người đứng đầu trong chỉ đạo, điều hành công tác CCHC và kết quả thực hiện các chỉ tiêu CCHC	- Kế hoạch triển khai - Báo cáo đánh giá/Thông báo kết luận; giải pháp khắc phục	- Ban Chỉ đạo và Tổ Công tác Ban Chỉ đạo CCHC Thành phố - Thủ trưởng sở, ban - ngành;	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trước tháng 10 năm 2021

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
	Tỷ lệ kiểm tra CCHC; kiểm tra công vụ, việc thực hiện quy tắc ứng xử: a) Kiểm tra định kỳ về CCHC: tối thiểu 30% các cơ quan, đơn vị và tối thiểu 20% phường - xã, thị trấn. b) Kiểm tra đột xuất về CCHC: tối thiểu 10 cơ quan, đơn vị thuộc danh sách xác định Chỉ số CCHC. c) Kiểm tra đột xuất về công vụ, việc thực hiện quy tắc ứng xử: tối thiểu 05 đơn vị/quý.		Chủ tịch UBND quận - huyện		
1.3	Triển khai công tác đánh giá, xác định Chỉ số CCHC (chỉ số PAR Index) của Thành phố, sở, ban - ngành, UBND quận - huyện.	- Kế hoạch triển khai - Quyết định công bố - Phần đầu Chỉ số CCHC của Thành phố (PAR Index) năm 2021 cao hơn so với năm 2020, trong 05 địa phương dẫn đầu cả nước	Ban Chỉ đạo và Tổ Công tác Ban Chỉ đạo CCHC Thành phố	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong năm 2021
1.4	Sáng tạo, đổi mới, cải tiến: a) Khuyến khích CBCCVC tham gia sáng	- Phương pháp (gợi ý): Hội	- Ban Chỉ đạo và Tổ Công tác	Thủ trưởng sở, ban -	Trong năm 2021



STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
	tạo, đổi mới, cải tiến trong công việc b) Chủ động phát hiện những mô hình, giải pháp sáng tạo trong công tác CCHC c) Nhân rộng các mô hình sáng kiến, cải tiến hiệu quả	thảo, khảo sát, hội thi, phong trào thi đua... - Báo cáo miêu tả, tính hiệu quả (định lượng) - Phần đầu có 05 mô hình, giải pháp, sáng kiến trong công tác CCHC được trao giải của “Giải thưởng Sáng tạo Thành phố năm 2021”	Ban Chỉ đạo CCHC Thành phố - Ban Thi đua - Khen thưởng Thành phố - Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	
1.5	Theo dõi ý kiến của người dân, tổ chức, báo chí; kịp thời phản hồi, tham mưu, xử lý các tồn tại, hạn chế được phản ánh	- Văn bản tham mưu	- Ban Chỉ đạo và Tổ Công tác Ban Chỉ đạo CCHC Thành phố - Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Người dân, báo chí	Trong năm 2021

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
1.6	Tiếp tục hoàn thiện và khai thác hiệu quả Hệ thống công tác CCHC của Thành phố	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cải tiến trên Hệ thống</li> <li>- Hạn chế gửi văn bản giấy</li> </ul>	Giám đốc Sở Nội vụ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông</li> <li>- Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện</li> </ul>	Trong năm 2021
1.7	Bồi dưỡng, cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ, năng lực cho đội ngũ làm công tác CCHC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch triển khai</li> <li>- Báo cáo kết quả thực hiện</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ban Chỉ đạo và Tổ Công tác Ban Chỉ đạo CCHC Thành phố</li> <li>- Giám đốc Sở Nội vụ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giám đốc Sở Tài chính</li> <li>- Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện</li> </ul>	Trong năm 2021
1.8	Xây dựng kế hoạch và triển khai đồng bộ, có hiệu quả các nội dung Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021 - 2030, giai đoạn 2021 - 2025; Chương trình CCHC, nâng cao Chỉ số CCHC	- Kế hoạch	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ban Chỉ đạo và Tổ Công tác Ban Chỉ đạo CCHC Thành phố</li> <li>- Giám đốc Sở Nội vụ</li> </ul>	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Sau khi các Chương trình tổng thể ban hành

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
1.9	<p>Chỉ tiêu về xử lý kiến nghị, phản ánh của người dân:</p> <p>a) 100% các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được ghi nhận, xử lý và phản hồi đầy đủ; công khai kịp thời 100% kết quả giải quyết trên Trang thông tin điện tử/ứng dụng đối với các phản ánh, kiến nghị được gửi trên môi trường mạng.</p> <p>b) 100% các cơ quan, đơn vị xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân trên Cổng thông tin 1022 của Thành phố.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết quả xử lý</li> <li>- Báo cáo đánh giá về thực hiện Cổng thông tin 1022 của Sở Thông tin và Truyền thông hàng quý</li> <li>- Thông tin công khai kết quả</li> </ul>	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông	Trong năm 2021
2	<b>Cải cách thể chế</b>				
2.1	Ban hành Danh mục văn bản quy định chi tiết các văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) do cơ quan nhà nước cấp trên giao	- Quyết định	Giám đốc Sở Tư pháp	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Sau khi có Thông báo của Bộ Tư pháp
2.2	Kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa VBQPPL năm 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch triển khai</li> <li>- Báo cáo kết quả thực hiện</li> </ul>	Giám đốc Sở Tư pháp	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong năm 2021

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
		- VBQPPL của Thành phố bãi bỏ, thay thế, sửa đổi, bổ sung qua kỳ hệ thống hóa			
2.3	Theo dõi, đôn đốc tiến độ xây dựng, tham mưu các VBQPPL thuộc thẩm quyền ban hành của HĐND Thành phố và UBND Thành phố	- Văn bản tham mưu	Giám đốc Sở Tư pháp	- Chánh Văn phòng UBND Thành phố Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Theo từng Quý (Quý I, II, III) và tổng kết năm
2.4	Theo dõi tình hình thi hành pháp luật trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm 2021	- Kế hoạch triển khai - Báo cáo kết quả thực hiện	Giám đốc Sở Tư pháp	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong năm 2021
2.5	Tập trung rà soát, xây dựng, hoàn thiện thể chế đối với các lĩnh vực: - Mối quan hệ phối hợp trong giải quyết TTHC và xử lý công việc theo chức năng, nhiệm vụ của các sở, ban, ngành; - Chế độ họp, chế độ báo cáo trong hệ	- Văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của UBND Thành phố	Chánh Văn phòng UBND TP Thủ trưởng sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND	Giám đốc Sở Tư pháp	Trong năm 2021

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
	<p>thông cơ quan hành chính nhà nước theo Quyết định 45/2018/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ và Nghị định 09/2019/NĐ-CP của Chính phủ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, thủ tục hành chính;</li> <li>- Tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo Nghị định 61/2018/NĐ-CP; thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo Nghị định 45/2020/NĐ-CP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các văn bản chỉ đạo điều hành, văn bản hướng dẫn nghiệp vụ</li> </ul>	quận-huyện		
2.6	Tiếp tục thực hiện quy định thí điểm cơ chế, chính sách đặc thù đối với Thành phố	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề án, Quyết định, Kế hoạch...</li> <li>- Báo cáo kết quả thực hiện</li> </ul>	Thủ trưởng sở, ban - ngành	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thường trực Thành ủy</li> <li>- Hội đồng nhân dân Thành phố</li> <li>- Ủy ban Mặt Trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố</li> <li>- Giám đốc Sở Tư pháp</li> </ul>	Trong năm 2021

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
				- Viện trưởng Viện Nghiên cứu phát triển Thành phố	
2.7	Nghiên cứu, tham mưu thực hiện Nghị quyết số 99/NQ-CP ngày 24/6/2020 về đẩy mạnh phân cấp quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực	- Đề án, Quyết định, Kế hoạch... - Báo cáo kết quả thực hiện	- Giám đốc Sở Nội vụ	- Giám đốc Sở Tư pháp - Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong năm 2021
2.8	Kịp thời xây dựng và hoàn thiện các văn bản hướng dẫn khi thực hiện tổ chức chính quyền đô thị và sắp xếp lại các đơn vị hành chính tại Thành phố	- Văn bản tham mưu	Giám đốc Sở Nội vụ	- Giám đốc Sở Tư pháp - Giám đốc Sở Quy hoạch - Kiến trúc; Sở Xây dựng - Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong năm 2021
3	<b>Cải cách thủ tục hành chính (TTHC)</b>				

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
3.1	Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong cải cách TTHC và giải quyết TTHC; kết quả thực hiện là cơ sở xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu cơ quan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sáng kiến, giải pháp</li> <li>- Tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC đúng hạn</li> <li>- Kết quả thực hiện các chỉ tiêu về TTHC</li> </ul>	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chánh Văn phòng UBND Thành phố</li> <li>- Giám đốc Sở Nội vụ</li> </ul>	Trong năm 2021
3.2	Có giải pháp đổi mới trong phối hợp thực hiện công bố, công khai và lấy ý kiến về TTHC đối với dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có nội dung quy định TTHC nhằm tiết kiệm thời gian, đơn giản hóa, thống nhất, thuận lợi.	Giải pháp Báo cáo kết quả thực hiện	Chánh Văn phòng UBND Thành phố	Thủ trưởng sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND quận-huyện	- Quý I năm 2021
3.3	Kiện toàn về nhân sự và nâng cao chất lượng tham mưu công tác kiểm soát thủ tục hành chính của cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC các cấp.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quyết định phê duyệt (cá biệt)</li> <li>- Kế hoạch giao ban, tập huấn</li> <li>- 100% cán bộ đầu mối được quán triệt, tập huấn nghiệp vụ.</li> <li>- Giao ban định kỳ 6 tháng/lần.</li> </ul>	Thủ trưởng sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND quận-huyện	Chánh Văn phòng UBND Thành phố	Trong năm 2021 (theo Kế hoạch cụ thể)

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
3.4	<p>Tổ chức rà soát, đánh giá, đề xuất đơn giản hóa, chuẩn hóa về:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thành phần hồ sơ, các bước thực hiện trong quy trình giải quyết TTHC trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin, tăng trách nhiệm cá nhân (bỏ các bước, các bộ phận không liên quan trực tiếp đến quá trình giải quyết).</li> <li>- Tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ trong quá trình xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tích hợp lên Cổng dịch vụ công quốc gia</li> <li>- Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính của các cấp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC</li> <li>- Phương án đơn giản hóa TTHC</li> <li>- Các giải pháp, sáng kiến cải cách TTHC</li> <li>- Các quy trình TTHC được chuẩn hóa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chánh Văn phòng UBND Thành phố</li> <li>- Thủ trưởng sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện</li> </ul>		Trong năm 2021
3.5	<p>Tổ chức tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; chú trọng vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong xử lý đảm bảo thời gian quy định.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, xử lý trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị.</li> <li>- 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chánh Văn phòng UBND Thành phố</li> <li>- Thủ trưởng sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện</li> </ul>		Trong năm 2021



STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
		kéo dài.			
3.6	Tiếp tục triển khai thực hiện Kế hoạch thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ; ưu tiên nguồn lực về nhân sự, tài chính đẩy nhanh tiến độ triển khai, vận hành chính thức Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử gắn với đánh giá việc giải quyết TTHC theo Đề án kèm theo Quyết định số 2686/QĐ-UBND ngày 29 tháng 7 năm 2020 của Chủ tịch UBND Thành phố; xây dựng Kế hoạch và tổ chức thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử	Sản phẩm theo Kế hoạch cụ thể	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	- Chánh Văn phòng UBND Thành phố - Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông - Sở Nội vụ	Trong năm 2021 (Theo Kế hoạch cụ thể)
3.7	Thực hiện đồng bộ và nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa liên thông giữa sở, ban - ngành, UBND các cấp, các cơ quan thuộc ngành dọc đóng trên địa bàn Thành phố trong giải quyết TTHC	- Cải tiến hệ thống - Tăng tỷ lệ sử dụng của người dân, doanh nghiệp	- Chánh Văn phòng UBND Thành phố - Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	- Giám đốc Sở Tư pháp	Trong năm 2021

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
3.8	Tiếp tục đề ra các giải pháp khuyến khích người dân và tổ chức tham gia thực hiện TTHC trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích đảm bảo hiệu quả (gia tăng tỷ lệ phát sinh hồ sơ), gắn với nhu cầu của người dân và doanh nghiệp	Gia tăng, cải thiện theo các Chỉ tiêu của Kế hoạch đã đề ra	- Thủ trưởng các sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện, xã, phường, thị trấn	- Chánh Văn phòng UBND Thành phố - Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông	Trong năm 2021
3.9	Lựa chọn và công bố danh mục TTHC, nhóm TTHC ưu tiên triển khai trên môi trường điện tử; đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	- Gia tăng, cải thiện theo các Chỉ tiêu của Kế hoạch đã đề ra	Chánh Văn phòng UBND Thành phố	- Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông - Thủ trưởng các sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện, xã, phường, thị trấn	Trong năm 2021
3.10	Kiểm tra, đánh giá định kỳ, đột xuất và chuyên đề về kết quả tổ chức thực hiện các nhiệm vụ: - Trách nhiệm trực tiếp chỉ đạo việc triển	Kế hoạch kiểm tra Báo cáo kết quả kiểm tra	Chánh Văn phòng UBND Thành phố Giám đốc Sở	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND	Trong năm 2021 (Theo các Kế hoạch cụ thể)

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
	<p>khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại đơn vị của người đứng đầu theo quy định của Chính phủ và UBND thành phố.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm soát TTHC, cải cách TTHC</li> <li>- Đánh giá việc giải quyết TTHC; tổ chức triển khai thực hiện các quy trình nội bộ đã được Chủ tịch UBND Thành phố phê duyệt</li> <li>- Cung cấp dịch vụ công trực tuyến tuân thủ quy định tại Nghị định 45/2020/NĐ-CP</li> <li>- Tình hình, hiệu quả hoạt động của Công dịch vụ công trực tuyến và hệ thống Một cửa điện tử.</li> <li>- Kết quả tổ chức thực hiện quy định của Chính phủ về chế độ họp, chế độ báo cáo.</li> </ul>		Thông tin và Truyền thông	quận - huyện, xã, phường, thị trấn	
3.11	Tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC định kỳ; kịp thời có biện pháp tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc phát sinh	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch, Thông báo</li> <li>- Hội nghị</li> <li>- Báo cáo</li> </ul>	Thủ trưởng/cấp phó các sở, ban - ngành; Chủ tịch/Phó Chủ tịch UBND quận - huyện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chánh Văn phòng UBND Thành phố</li> <li>- Giám đốc Sở Tư pháp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Định kỳ 03 tháng/lần</li> <li>- Vẫn đảm bảo thực hiện các quy định về tiếp công dân</li> </ul>

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
4	<b>Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước</b>				
4.1	Tập trung triển khai đúng tiến độ Đề án tổ chức mô hình chính quyền đô thị; sắp xếp các đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã phù hợp tình hình Thành phố, thành lập thành phố Thủ Đức và tổ chức bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XV và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp, nhiệm kỳ 2021 - 2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch</li> <li>- Văn bản hướng dẫn</li> <li>- Báo cáo</li> </ul>	Giám đốc Sở Nội vụ	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong năm 2021
4.2	Đẩy mạnh rà soát, sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị phù hợp với đặc điểm của Thành phố và quy định mới <sup>2</sup> , giảm các tổ chức phối hợp liên ngành hoạt động kém hiệu quả; giảm đầu mối tổ chức trung gian, khắc phục triệt để sự trùng lặp, chồng chéo chức năng, nhiệm vụ; chủ động cải cách tổ chức bộ máy trong từng nội bộ cơ quan, đơn vị	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch</li> <li>- Quyết định</li> <li>- Quy chế làm việc/tổ chức và hoạt động</li> <li>- Báo cáo kết quả</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giám đốc Sở Nội vụ</li> <li>- Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện</li> </ul>	Giám đốc Sở Nội vụ	Trong năm 2021

<sup>2</sup> Triển khai thực hiện sắp xếp các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh và cấp huyện theo quy định tại Nghị định số 107/2020/NĐ-CP ngày 14/9/2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 24/2014/NĐ-CP ngày 04/4/2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Nghị định số 108/2020/NĐ-CP ngày 14/9/2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 37/2014/NĐ-CP ngày 05/5/2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
4.3	Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và biên chế hiện có của các cơ quan đơn vị; trong đó đảm bảo số lượng cấp phó của cơ quan, đơn vị theo quy định; đảm bảo tuyển dụng, sử dụng, bố trí CBCCVN phải theo đúng yêu cầu vị trí việc làm và quy định pháp luật	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch thanh tra, kiểm tra</li> <li>- Báo cáo/Thông báo kết luận; giải pháp khắc phục</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giám đốc Sở Nội vụ</li> <li>- Thủ trưởng sở, ban - ngành Chủ tịch UBND quận - huyện</li> </ul>		Trong năm 2021
4.4	Tiếp tục triển khai, theo dõi, kiểm tra và đánh giá hiệu quả cơ chế ủy quyền; từ đó kịp thời tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố trong công tác điều hành, quản lý các sở, ban - ngành, các đơn vị hành chính phù hợp tình hình mới	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quyết định ủy quyền</li> <li>- Báo cáo</li> </ul>	Giám đốc Sở Nội vụ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giám đốc Sở Tư pháp</li> <li>- Thủ trưởng sở, ban - ngành, quận - huyện</li> </ul>	Trong năm 2021

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
<b>5</b>	<b>Cải cách chế độ công vụ</b>				
<b>5.1</b>	Tiếp tục tham mưu thực hiện các quy định về CBCCVC, đảm bảo đầy đủ chế độ, chính sách cho CBCCVC và đồng bộ, phối hợp thực hiện giữa khối đảng và chính quyền	- Văn bản tham mưu	Giám đốc Sở Nội vụ	- Trưởng Ban Tổ chức Thành ủy - Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong năm 2021
<b>5.2</b>	Công khai, minh bạch và đổi mới hình thức tuyển dụng, sử dụng, đào tạo, quy hoạch, bổ nhiệm, luân chuyển và đánh giá, phân loại CBCCVC theo vị trí việc làm đã được phê duyệt	- Văn bản triển khai theo quy định - Đề xuất triển khai mới	- Giám đốc Sở Nội vụ - Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện		Trong năm 2021

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
5.3	Tiếp tục thực hiện đào tạo bồi dưỡng cho đội ngũ CBCCVN; đổi mới phương thức, nội dung, chương trình đào tạo, bồi dưỡng theo vị trí việc làm và yêu cầu phát triển của Thành phố; gắn việc triển khai thực hiện với đánh giá trải nghiệm của học viên	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đa dạng hình thức đào tạo, bồi dưỡng</li> <li>- Chương trình cải tiến</li> <li>- Thu thập ý kiến đánh giá về kết quả đào tạo</li> </ul>	Giám đốc Sở Nội vụ	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong năm 2021
5.4	Nghiên cứu việc thực hiện thi tuyển chức danh lãnh đạo, quản lý các cấp trong các cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập để kịp thời triển khai khi có Đề án của Ban Thường vụ Thành ủy	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quyết định, Kế hoạch triển khai</li> </ul>	Giám đốc Sở Nội vụ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng Ban Tổ chức Thành ủy;</li> <li>- Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện</li> </ul>	Theo Đề án của Thành ủy
5.5	Triển khai, hoàn thiện việc thực hiện Quy định về chính sách thu hút chuyên gia, nhà khoa học, người có tài năng đặc biệt vào làm việc tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch</li> <li>- Báo cáo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giám đốc Sở Nội vụ,</li> <li>- Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ</li> <li>- Giám đốc Sở Văn hóa và Thể thao</li> </ul>	Thủ trưởng các cơ quan có liên quan	Trong năm 2021

<b>STT</b>	<b>Nhiệm vụ cụ thể</b>	<b>Sản phẩm</b>	<b>Cơ quan chủ trì</b>	<b>Cơ quan phối hợp</b>	<b>Thời gian</b>
<b>5.6</b>	Tăng cường công tác kiểm tra đột xuất việc thực hiện quy tắc ứng xử và thực thi công vụ trên địa bàn Thành phố	- Tổ chức kiểm tra - Báo cáo	- Giám đốc Sở Nội vụ, - Tổ kiểm tra liên ngành việc thực hiện Quy tắc ứng xử - Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện		Trong năm 2021
<b>6</b>	<b>Cải cách tài chính công</b>				
<b>6.1</b>	Tăng cường các biện pháp để quản lý và đảm bảo nguồn thu	- Giải pháp tham mưu	- Giám đốc Sở Tài chính - Cục trưởng Cục Hải quan Thành phố; Cục trưởng Cục thuế Thành phố	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong năm 2021



STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
6.2	Đẩy mạnh xã hội hóa, hợp tác công - tư; huy động hiệu quả các nguồn lực trong xã hội chi đầu tư phát triển	- Giải pháp tham mưu	- Giám đốc Sở Kế hoạch và Đầu tư	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong năm 2021
6.3	Xây dựng, hoàn thiện và triển khai Đề án tỷ lệ điều tiết các khoản thu phân chia giữa ngân sách Trung ương và ngân sách Thành phố giai đoạn 2021 - 2030	- Đề án, kế hoạch - Báo cáo	Giám đốc Sở Tài chính	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong năm 2021
6.4	Tiếp tục triển khai cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp công lập nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập và sự hài lòng của người dân; tổ chức kiểm tra, giám sát, thường xuyên đánh giá hiệu quả thực hiện, kịp thời tham mưu UBND Thành phố	- Quyết định giao tự chủ - Kế hoạch kiểm tra, khảo sát - Báo cáo	Giám đốc Sở Tài chính	- Giám đốc Sở Nội vụ - Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong năm 2021

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
6.5	Tăng cường công tác kiểm soát đối với cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trong việc sử dụng có hiệu quả tài sản công, kinh phí từ ngân sách nhà nước; đặc biệt là việc công khai, minh bạch, dân chủ về tài chính, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quy chế quản lý tài sản công</li> <li>- Kế hoạch kiểm tra</li> <li>- Báo cáo</li> </ul>	Giám đốc Sở Tài chính	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong năm 2021
6.6	Đẩy mạnh thanh toán điện tử để tạo tiện lợi cho người dân và tổ chức khi thực hiện TTHC và sử dụng dịch vụ công	- Kết quả (định lượng)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giám đốc Sở Tài chính</li> <li>- Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giám đốc Sở Tư pháp, Chánh Văn phòng UBND Thành phố</li> <li>- Giám đốc Kho bạc Nhà nước Thành phố, Giám đốc Ngân hàng nhà nước Việt Nam chi nhánh Thành</li> </ul>	Trong năm 2021
7	<b>Hiện đại hóa nền hành chính, xây dựng và phát triển chính quyền điện tử</b>				

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
7.1	Đẩy nhanh tiến độ triển khai Đề án Xây dựng Thành phố Hồ Chí Minh trở thành đô thị thông minh và xây dựng chính quyền điện tử tại Thành phố Hồ Chí Minh.	Theo nội dung tại Đề án, Kế hoạch	Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông	- Giám đốc Sở Nội vụ - Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong năm 2021
7.2	Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện kho dữ liệu, hệ thống cơ sở dữ liệu Thành phố trong nhiều lĩnh vực; kết nối và mở rộng khai thác, chia sẻ cơ sở dữ liệu phục vụ cho công tác phối hợp, quản lý	Cơ sở dữ liệu	Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông	Thủ trưởng Sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong năm 2021
7.3	Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành hoạt động nội bộ của lãnh đạo Thành phố; trong phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị nhất là ở phường - xã, thị trấn; trong phục vụ người dân và tổ chức; mở rộng việc sử dụng trên nền tảng điện thoại thông minh	- Hạn chế giải quyết công việc qua văn bản giấy - Hợp trực tuyến - Ứng dụng, phần mềm cải tiến	- Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông - Thủ trưởng các sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND các quận - huyện; Chủ tịch UBND phường - xã, thị trấn		Trong năm 2021
7.4	Tiếp tục hoàn thiện trực liên thông kết nối phần mềm quản lý văn bản, chỉ đạo điều	- Hạn chế văn bản giấy	Giám đốc Sở Thông tin và	Thủ trưởng Sở, ban -	Trong năm 2021

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
	hành của Thành phố; kiểm tra việc thực hiện hệ thống phần mềm Quản lý văn bản, Hồ sơ công việc đảm bảo việc gửi/nhận/liên thông văn bản điện tử (theo danh mục quy định không gửi văn bản giấy) giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính nhà nước	- Ứng dụng, phần mềm cải tiến	Truyền thông	ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện; Chủ tịch UBND phường - xã, thị trấn	
7.5	Nghiên cứu việc sử dụng chữ ký số, chứng thực điện tử trong hoạt động nội bộ các cơ quan, đơn vị	- Kế hoạch sử dụng chữ ký số	Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong năm 2021
7.6	100% cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã hoàn tất việc chuyển đổi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	- Báo cáo kết quả thực hiện	Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong năm 2021
7.7	Bổ trí phương tiện làm việc hiệu quả, hiện đại cho đội ngũ CBCCVN thuộc thẩm quyền quản lý của các cấp chính quyền	- Nâng cấp, mở rộng hệ thống cơ sở vật chất, phương tiện giải quyết công việc	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông	Trong năm 2021
7.8	Chỉ tiêu xây dựng môi trường làm việc điện tử a) 100% văn bản, tài liệu giải quyết công	- Báo cáo kết quả thực hiện - Báo cáo kết	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND	- Chỉ tiêu a, b; Giám đốc Sở Thông tin	Trong năm 2021

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
	<p>việc trao đổi giữa các cơ quan hành chính được thực hiện dưới dạng điện tử (trừ những văn bản mật).</p> <p>b) 100% cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý sử dụng thường xuyên hệ thống thư điện tử công vụ trong công việc.</p> <p>c) Trên 95% đơn vị sự nghiệp công lập về lĩnh vực giáo dục, y tế ứng dụng thanh toán điện tử trong cung ứng dịch vụ. Có 90% sở, ban - ngành, Ủy ban nhân dân (UBND) quận - huyện ứng dụng thanh toán điện tử trong giải quyết TTHC.</p>	quả kiểm tra	quận - huyện	<p>và Truyền thông</p> <p>- Chỉ tiêu c: Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, Giám đốc Sở Tài chính, Chánh Văn phòng UBND Thành phố, Giám đốc Kho bạc Nhà nước Thành phố</p>	
8	<b>Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức</b>				

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
8.1	Tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo quy định của 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 và Quyết định số 25/2020/QĐ-UBND ngày 15 tháng 9 năm 2020 của UBND Thành phố; đánh giá hài lòng gắn với giải quyết TTHC trên môi trường điện tử	- Kế hoạch triển khai đánh giá và báo cáo kết quả thực hiện	Chánh Văn phòng UBND Thành phố - Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện, xã, phường, thị trấn	Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông	Trong năm 2021
8.2	Đổi mới phương thức trong công tác khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp theo hướng hiệu quả và định lượng	- Cải tiến phương pháp	Viện trưởng Viện Nghiên cứu phát triển	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong năm 2021
8.3	Tăng cường thu thập đánh giá 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; tuyên truyền, khuyến khích người dân tham gia đánh giá sự hài lòng; nghiên cứu cải thiện tỷ lệ hài lòng ngay cả khi tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn đạt 100%	- Dữ liệu đánh giá hài lòng/phân tích dữ liệu - Giải pháp/sáng kiến	- Viện trưởng Viện Nghiên cứu Phát triển Thành phố - Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện; Chủ tịch UBND phường - xã, thị		Trong năm 2021

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
			trần		
8.4	Thực hiện Chương trình phối hợp Giám sát tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử của CBCCVC 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 Thành phố giai đoạn 2017 - 2021 giữa Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố và UBND Thành phố	- Kết quả	Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố	- Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong năm 2021
8.5	Khảo sát sự hài lòng của người dân trong sử dụng một số dịch vụ công ích, có liên hệ đến việc thực hiện cơ chế tự chủ tài chính của các đơn vị sự nghiệp công lập	- Đề án/Kế hoạch khảo sát - Báo cáo	Viện trưởng Viện Nghiên cứu phát triển	- Giám đốc Sở Tài chính - Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong năm 2021

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
				có liên quan - Giám đốc Sở Nội vụ	
8.6	<p>Chỉ tiêu mức độ hài lòng của người dân và tổ chức:</p> <p>a) Tỷ lệ hài lòng chung: từ 91%.</p> <p>b) Tỷ lệ hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên từng lĩnh vực TTHC: từ 91% trở lên.</p> <p>c) 100% các cơ quan, đơn vị công khai và cập nhật kịp thời tỷ lệ đánh giá hài lòng trên Trang thông tin điện tử của đơn vị mình.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề án/Kế hoạch khảo sát</li> <li>- Báo cáo</li> <li>- Thông tin tỷ lệ đánh giá hài lòng trên Trang thông tin điện tử</li> <li>Kết hợp tham khảo thêm kết quả đánh giá qua các phương thức đánh giá khác (qua Kiosk, Tablet, trang danhgiahailong.hochiminhcity.gov.vn; do cơ quan, đơn vị tự khảo sát; các cuộc khảo sát, đánh giá theo ngành/lĩnh vực) và Chỉ số SIPAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chỉ tiêu a: kết quả do Viện trưởng Viện Nghiên cứu phát triển khảo sát</li> <li>- Chỉ tiêu b: đánh giá trên hệ thống một cửa điện tử Thành phố</li> <li>- Chỉ tiêu c: Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông</li> <li>- Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện có liên quan</li> </ul>	Trong năm 2021



STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
		của Bộ Nội vụ			
<b>9</b>	<b>Công tác truyền thông hỗ trợ công tác CCHC, cải cách TTHC</b>				
<b>9.1</b>	Xây dựng và triển khai kế hoạch công tác thông tin, tuyên truyền CCHC trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh phù hợp với tình hình mới, chú trọng tuyên truyền đến người dân, doanh nghiệp các giải pháp cải cách trong thực hiện TTHC cho người dân, doanh nghiệp bằng nhiều hình thức sinh động, lời cuốn dễ người dân, doanh nghiệp biết, trải nghiệm, tin cậy và cùng chung tay cải cách với Thành phố	- Kế hoạch - Văn bản triển khai	Giám đốc Sở Thông tin và truyền thông	- Trưởng Ban Tuyên giáo Thành ủy - Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong tháng 01 năm 2021
<b>9.2</b>	Đổi mới, đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền, thông tin về CCHC; chú trọng vai trò chủ động của CBCCVC, nhất là CBCCVC giữ vị trí lãnh đạo, quản lý	- Cách làm mới	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Giám đốc Sở Thông tin và truyền thông	Trong năm 2021
<b>9.3</b>	Cổng thông tin điện tử Thành phố 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	- Bài viết, tin, ảnh, video clip	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Giám đốc Sở Thông tin và truyền thông	Trong năm 2021
<b>9.4</b>	Tiếp tục duy trì chuyên mục, chuyên trang về CCHC để tuyên truyền và phản	- Chuyên mục,	- Giám đốc Sở Nội vụ, - Đài	- Giám đốc Sở Thông tin	Trong năm 2021

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
	hồi ý kiến của người dân, doanh nghiệp, các cơ quan, tổ chức về công tác CCHC trên địa bàn Thành phố	bài viết - Chuyên mục tiếp nhận phản ánh, kiến nghị	Truyền hình, Đài Tiếng nói nhân dân Thành phố, Báo Sài Gòn Giải phóng, Báo Tuổi trẻ, Trung tâm Báo chí Thành phố (Sở Thông tin và Truyền thông)	và Truyền thông, Giám đốc Sở Nội vụ, Chánh Văn phòng UBND Thành phố - Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện - Mời Ban Tuyên giáo Thành ủy, Ban Dân vận Thành ủy phối hợp với Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể chính trị - xã hội Thành phố	
9.5	Hàng quý gửi ít nhất 01 bài viết/mô	- Bài viết, mô	Thủ trưởng sở,	Giám đốc Sở	Hàng quý

STT	Nhiệm vụ cụ thể	Sản phẩm	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian
	hình/sản phẩm tuyên truyền hiệu quả về công tác CCHC, cải cách TTHC về BCĐ CCHC Thành phố (cchc.snv@tphcm.gov.vn)	hình, sản phẩm	ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Nội vụ, Giám đốc Sở Thông tin và truyền thông	
9.6	Đẩy mạnh tuyên truyền và thực hiện hiệu quả công tác ứng dụng thanh toán điện tử trong cung cấp dịch vụ công thuộc lĩnh vực y tế, giáo dục thay cho tiền mặt	- Bài viết, tin, ảnh, video clip	- Giám đốc Sở Y tế - Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo	- Giám đốc Sở Thông tin và truyền thông - Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện	Trong năm 2021
9.7	Chỉ tiêu thực hiện công tác tuyên truyền, truyền thông về CCHC, cải cách TTHC: a) Xây dựng chuyên mục tuyên truyền về công tác CCHC của Thành phố, cơ quan, đơn vị trên trang thông tin điện tử của từng cơ quan, đơn vị và Ủy ban nhân dân cấp xã (nếu có). b) Có sản phẩm, mô hình tuyên truyền hiệu quả về công tác CCHC, cải cách TTHC của từng cơ quan, đơn vị.	- Chuyên mục, bài viết - Mô hình tuyên truyền hiệu quả, sáng tạo	Thủ trưởng sở, ban - ngành; Chủ tịch UBND quận - huyện; Chủ tịch UBND phường - xã, thị trấn	- Giám đốc Sở Thông tin và truyền thông	Trong năm 2021

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ