

Số: **1740**/KH-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày **27** tháng **5** năm 2022

KẾ HOẠCH

Kiểm tra, khảo sát công tác kiểm soát thủ tục hành chính và đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố năm 2022

Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính; Quyết định số 25/2020/QĐ-UBND ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố về tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành kế hoạch kiểm tra, khảo sát công tác kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) và đánh giá chất lượng giải quyết TTHC trên địa bàn Thành phố năm 2022 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

1.1 Kiểm tra tình hình triển khai thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị; phát hiện những tồn tại, hạn chế để kịp thời chấn chỉnh.

1.2 Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị thực hiện giải quyết TTHC và tham gia vào quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

1.3 Phát hiện những mô hình, giải pháp trong giải quyết thủ tục hành chính để nhân rộng; những vi phạm, hạn chế, thiếu sót để kịp thời có giải pháp chấn chỉnh nhằm nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

1.4 Tăng cường trách nhiệm giải trình của các cơ quan, đơn vị trong công tác tiếp nhận và xử lý triệt để các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức; giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức đảm bảo minh bạch, khách quan, công bằng, liên thông, kịp thời, chính xác, không gây phiền hà.

1.5 Nâng cao vai trò, trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan, đơn vị trong tổ chức thực hiện giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị.

2. Yêu cầu

2.1 Công tác kiểm tra, khảo sát được thực hiện nghiêm túc, khách quan, chính xác. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị liên quan đến hoạt động kiểm tra, khảo sát; tránh trùng lặp, chồng chéo trong kiểm tra.

2.2 Việc đánh giá được thực hiện đúng nội dung, quy trình, phù hợp với mục đích được nêu tại Kế hoạch này.

2.3. Cơ quan, đơn vị được kiểm tra báo cáo trung thực, cung cấp kịp thời, đầy đủ, chính xác các thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung kiểm tra.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Về công tác kiểm tra, khảo sát

1.1 Kiểm tra về nghiệp vụ công tác kiểm soát thủ tục hành chính theo Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010, Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 3 năm 2013, Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 và Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017:

- Công tác công bố, công khai thủ tục hành chính.
- Việc rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính.
- Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.
- Việc kiểm tra, giám sát việc thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính.
- Công tác tổ chức, nhân sự thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính gồm cán bộ, công chức đầu mối làm nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính, chế độ cho cán bộ, công chức đầu mối làm nhiệm vụ, kiểm soát thủ tục hành chính; những vướng mắc, khó khăn trong quá trình triển khai thực hiện (nếu có).

1.2. Kiểm tra về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ.

- Cơ sở vật chất, môi trường làm việc, nhân sự làm việc tại Bộ phận Một cửa.
- Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định pháp luật và quy trình nội bộ đã được Chủ tịch UBND Thành phố phê duyệt; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

- Thực hiện thư xin lỗi trong trường hợp giải quyết TTHC trễ hẹn theo Quyết định số 5157/QĐ-UBND ngày 30 tháng 9 năm 2016 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố.

1.2 Kiểm tra việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ.

- Về thực hiện, kết quả giải quyết TTHC trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 theo quy trình nội bộ đã được phê duyệt.

- Giải pháp nâng cao chất lượng hồ sơ thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Về số hóa kết quả giải quyết TTHC.

1.3. Kiểm tra việc giải quyết TTHC liên thông đã được Chủ tịch UBND Thành phố phê duyệt theo Quyết định số 03/2019/QĐ-UBND và Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND.

- Công tác xây dựng quy trình nội bộ.

- Việc triển khai quy trình nội bộ, công tác phối hợp thực hiện quy trình nội bộ đã được Chủ tịch UBND Thành phố phê duyệt.

- Kết quả giải quyết TTHC.

1.4 Việc thực hiện giải quyết TTHC còn tồn đọng theo Thông báo số 71/TB-VP ngày 27 tháng 01 năm 2022 của Văn phòng UBND Thành phố về kết luận của Chủ tịch UBND Thành phố, Trưởng ban Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính Thành phố Phan Văn Mãi tại cuộc họp Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính Thành phố đối với các đơn vị: Sở Xây dựng, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Công Thương và Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức, một số quận, huyện.

1.5 Kiểm tra việc triển khai tiếp nhận hồ sơ ngành dọc tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã theo Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07 tháng 10 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ (UBND Quận 7, Tân Bình, Bình Tân, Hóc Môn).

1.6 Kiểm tra kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân đối với các lĩnh vực: đăng ký kinh doanh, xây dựng, nhà đất, lao động thương binh xã hội.

1.7 Khảo sát việc triển khai nhận diện thương hiệu Bộ phận một cửa; việc tổ chức thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

2. Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo Quyết định số 25/2020/QĐ-UBND ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố về tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2.1 Tổ chức đánh giá kết quả thực hiện đối với các chỉ số 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 và 10 được quy định tại Điều 8 Quy định ban hành kèm theo Quyết định số 25/2020/QĐ-UBND, gồm:

- Chỉ số 1: tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật.
- Chỉ số 2: thời gian thực hiện của cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết so với quy định.
- Chỉ số 3: số lần người dân, tổ chức phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính, không tính lần nộp hồ sơ đầu tiên và nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến).
- Chỉ số 4: số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức mà người dân, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến).
- Chỉ số 5: thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính.
- Chỉ số 6: thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa.
- Chỉ số 7: cơ sở vật chất, môi trường làm việc tại Bộ phận Một cửa.
- Chỉ số 8: công khai các thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.
- Chỉ số 9: tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính.
- Chỉ số 10: tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị.

Đối với chỉ số 5 sẽ tổ chức kiểm tra đột xuất (không báo trước) và thường xuyên trong năm 2022; báo cáo chuyên đề riêng về nội dung này.

2.2 Công tác báo cáo, công khai kết quả đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị.

2.3 Thời kỳ đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính: từ ngày 01 tháng 01 năm 2022 đến thời điểm đánh giá tại cơ quan, đơn vị. Trong trường hợp cần thiết, Đoàn công tác có thể quyết định xem xét các hồ sơ ngoài thời kỳ nêu trên.

Đính kèm phụ lục.

III. CÁCH THỨC THỰC HIỆN

1. Kiểm tra, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính do Đoàn công tác liên ngành Thành phố thực hiện.

2. Kiểm tra qua báo cáo của các cơ quan, đơn vị.

3. Đoàn công tác làm việc trực tiếp, xem hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan; kiểm tra, khảo sát tại Bộ phận một cửa của cơ quan; riêng UBND

cấp huyện sẽ kiểm tra, khảo sát tại UBND phường bất kỳ thuộc đơn vị (hình thức kiểm tra sẽ do Trưởng đoàn xem xét quyết định việc kiểm tra trực tiếp hoặc qua báo cáo).

IV. THÀNH PHẦN THAM GIA ĐOÀN CÔNG TÁC

1. Thành phần Đoàn kiểm tra

- Ông Võ Văn Hoan, Phó Chủ tịch UBND Thành phố, Trưởng đoàn.
- Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Phó Trưởng đoàn Thường trực.
- Đại diện Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính, Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố - Phó Trưởng đoàn.
- Đại diện một số sở, ngành có liên quan (do Trưởng đoàn quyết định).

2. Thành phần cơ quan, đơn vị được kiểm tra

- Đại diện lãnh đạo cơ quan, đơn vị được kiểm tra.
- Đại diện lãnh đạo Văn phòng, phòng ban có liên quan và cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính.

V. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM VÀ CƠ QUAN, ĐƠN VỊ ĐƯỢC KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

1. Địa điểm kiểm tra: Tại trụ sở các cơ quan, đơn vị được kiểm tra.

2. Thời gian, cơ quan, đơn vị kiểm tra: Theo Phụ lục đính kèm.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố

- Chủ động phối hợp với sở, ngành có liên quan trong việc cử người tham gia Đoàn công tác; ban hành Quyết định thành lập Đoàn công tác.

- Thông báo lịch kiểm tra cụ thể đến các cơ quan, đơn vị trên cơ sở Kế hoạch này.

- Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc các cơ quan thực hiện việc báo cáo phục vụ công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính; chuẩn bị nội dung, tài liệu để phục vụ công tác kiểm tra, đánh giá.

- Tổ chức kiểm tra, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC thực tế tại các cơ quan, đơn vị theo nội dung kế hoạch; báo cáo kết quả kiểm tra, đánh giá.

2. Đối với Đoàn công tác

- Chủ động trao đổi, tìm hiểu các nội dung đánh giá theo nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

- Có ý kiến kết luận về những vấn đề đã đánh giá tại cơ quan, đơn vị.

- Ban hành văn bản kết luận kiểm tra, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính sau khi kết thúc thời gian thực hiện.

- Căn cứ điều kiện cụ thể và nội dung kiểm tra, đánh giá, Trưởng Đoàn quyết định việc mời một số cơ quan, đơn vị khác có liên quan cử cán bộ tham gia hoạt động của Đoàn công tác

3. Cơ quan, đơn vị được kiểm tra, đánh giá

- Báo cáo bằng văn bản theo các nội dung yêu cầu kiểm tra, đánh giá gửi Đoàn công tác trước 05 ngày làm việc tính đến ngày kiểm tra, đánh giá tại cơ quan, đơn vị.

- Chuẩn bị địa điểm làm việc và các hồ sơ, tài liệu có liên quan.

- Tham dự đúng thành phần theo quy định.

4. Đối với các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức và các quận, huyện

- Chủ động xây dựng kế hoạch và tổ chức kiểm tra công tác kiểm soát thủ tục hành chính; đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính do thủ trưởng các cơ quan tổ chức thực hiện tại các phòng ban chuyên môn trực thuộc và Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn (việc kiểm tra phải đảm bảo trên 30% phòng, ban chuyên môn, đơn vị trực thuộc có thực hiện thủ tục hành chính được kiểm tra).

- Kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm những trường hợp cán bộ, công chức những thiếu, gây khó khăn cho cá nhân, tổ chức.

- Báo cáo kết quả kiểm tra, đánh giá gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố để theo dõi.

VII. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí cho hoạt động của Đoàn công tác được sử dụng từ nguồn kinh phí không tự chủ năm 2022 của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố liên quan đến hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Giao Sở Tài chính hướng dẫn Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố sử dụng kinh phí hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022 và quyết toán kinh phí theo quy định để thực hiện Kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (Cục Kiểm soát TTHC);
- TTUB: CT, các PCT;
- VPUB: CVP, các PCVP;
- Sở, ban, ngành;
- UBND thành phố Thủ Đức và các quận, huyện;
- Các phòng NCTH;
- Trung tâm tin học;
- Lưu: VT, (KSTT/H). 5

**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

PHỤ LỤC
DANH MỤC CÁC CƠ QUAN ĐƠN VỊ
ĐƯỢC KIỂM TRA, KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số ~~1740~~ KH-UBND ngày ~~17~~ tháng 5 năm 2022
của Ủy ban nhân dân Thành phố)

Stt	Đơn vị được kiểm tra, đánh giá	Nội dung kiểm tra, đánh giá	Thời gian kiểm tra
1	Sở Tài nguyên và Môi trường	Theo nội dung Kế hoạch	Tháng 7/2022
2	Sở Xây dựng		
3	Sở Kế hoạch và Đầu tư		
4	Sở Công Thương		
5	UBND thành phố Thủ Đức và UBND phường		
6	UBND Quận 7 và UBND phường		Tháng 6, 7/2022
7	UBND Quận 10 và UBND phường		
8	UBND Quận 11 và UBND phường		
9	UBND quận Phú Nhuận và UBND phường		
10	UBND quận Tân Bình và UBND phường		
11	UBND quận Bình Tân và UBND phường		
12	UBND huyện Hóc Môn và UBND xã, thị trấn		
13	Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai quận Phú Nhuận		
14	Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai quận Tân Bình		
15	Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai quận Bình Tân		