

39.

**CÔNG TÁC
KIỂM SOÁT
THỦ TỤC
HÀNH CHÍNH**

UBND QUẬN 8	CÔNG TÁC KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	Mã hiệu: 01/KSTTHC/VPUBND
	Ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm	

1. Cơ sở pháp lý: - Kế hoạch cải cách hành chính năm của Ủy ban nhân dân Quận 8. - Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm của Ủy ban nhân dân Quận 8.		
2. Thời gian thực hiện: hàng năm.		
3. Yêu cầu công việc: Đảm bảo triển khai đầy đủ các yêu cầu, nội dung, nhiệm vụ theo văn bản chỉ đạo Ủy ban nhân dân Quận 8; hướng dẫn của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.		
4. Bộ phận/cá nhân tham mưu: Công chức Văn phòng thống kê. Bộ phận/cá nhân phối hợp: Văn thư, cán bộ, công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường.		
5. Trình tự thực hiện:		
Bước công việc	Trình tự	Trách nhiệm thực hiện
B1	Dự thảo Kế hoạch thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm (<i>trên cơ sở văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân Quận 8 hoặc hướng dẫn của Văn phòng Ủy ban nhân dân Quận 8</i>)	Công chức Văn phòng - Thống kê
B2	Lãnh đạo phường ký duyệt Kế hoạch.	Chủ tịch UBND hoặc Phó chủ tịch UBND phường
B3	Phát hành văn bản	Cán bộ Văn thư - Lưu trữ
B4	Tổ chức thực hiện Kế hoạch: + Rà soát, cập nhật, công khai thủ tục hành chính, + Báo cáo thực hiện thủ tục hành chính, + Khảo sát đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính, + Rà soát, kiến nghị đơn giản hóa thủ tục hành chính + Xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính	Công chức Văn phòng - Thống kê; Cán bộ, công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường

UBND QUẬN 8	CÔNG TÁC KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	Mã hiệu: 01/KSTTHC/VPUBND
	Ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm	

	theo quy trình nội bộ của thành phố và theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001:2015. + Cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	
6. Biểu mẫu: Không có		

UBND QUẬN 8	CÔNG TÁC KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	Mã hiệu: 02/KSTTHC/VPUBND
	Kịp thời, cập nhật các thủ tục hành chính, quy trình nội bộ do thành phố công bố, ban hành mới, sửa đổi, bổ sung để tham mưu công bố kịp thời theo quy định; công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết	

1. Nội dung công việc: Kịp thời, cập nhật các thủ tục hành chính, quy trình nội bộ do thành phố công bố, ban hành mới, sửa đổi, bổ sung để tham mưu công bố kịp thời theo quy định; công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.		
2. Cơ sở pháp lý: - Thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính; - Kế hoạch cải cách hành chính năm của Ủy ban nhân dân Quận 8. - Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm của Ủy ban nhân dân Quận 8. - Các quyết định của Ủy ban nhân dân thành phố.		
3. Thời gian thực hiện: thường xuyên.		
4. Yêu cầu công việc: + Đảm bảo các thủ tục hành chính đang thực hiện tại phường phải được thống kê, rà soát và cập nhật đầy đủ. + Các thủ tục hành chính phải được xác định cụ thể tính phù hợp và khả thi tại thời điểm rà soát. + Các thủ tục hành chính phải được công khai đầy đủ, kịp thời tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường		
5. Bộ phận/cá nhân tham mưu: Công chức Văn phòng - Thống kê. Bộ phận/cá nhân phối hợp: Cán bộ, công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường.		
6. Trình tự thực hiện:		
Bước công việc	Trình tự	Trách nhiệm thực hiện
I. RÀ SOÁT, CẬP NHẬT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH		
B1	Lập danh mục các thủ tục hành chính	Công chức Văn phòng - Thống kê

UBND QUẬN 8	CÔNG TÁC KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	Mã hiệu: 02/KSTTHC/VPUBND
	Kịp thời, cập nhật các thủ tục hành chính, quy trình nội bộ do thành phố công bố, ban hành mới, sửa đổi, bổ sung để tham mưu công bố kịp thời theo quy định; công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết	

B2	Phân tích danh mục các thủ tục hành chính; các thủ tục hành chính phải được phân loại theo bộ phận chuyên môn chịu trách nhiệm thụ lý giải quyết.	Chủ tịch UBND hoặc Phó chủ tịch UBND phường
B3	Tổ chức họp các bộ phận chuyên môn Các bộ phận chuyên môn có trách nhiệm rà soát theo các nội dung: + Trình tự tiếp nhận hồ sơ; + Thành phần hồ sơ; + Văn bản pháp luật quy định; + Thẩm quyền giải quyết; + Thời hạn giải quyết; + Phí/lệ phí thực hiện thủ tục hành chính; + Sản phẩm cuối cùng của thủ tục hành chính.	Chủ tịch UBND hoặc Phó chủ tịch UBND phường; Công chức Văn phòng - Thống kê; Cán bộ, công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường
B4	Tập hợp các thủ tục hành chính đã được rà soát thành bộ hồ sơ thủ tục hành chính sau khi rà soát gồm: + Các TTHC còn phù hợp và khái thi với nhiệm vụ của UBND phường. + Các TTHC không còn phù hợp đề nghị bãi bỏ. + Các TTHC phát sinh.	Công chức Văn phòng - Thống kê
B5	- Báo cáo kết quả rà soát, cập nhật thủ tục hành chính. Nội dung báo cáo phải nêu đầy đủ: + Số lượng thủ tục hành chính đã được rà soát; + Đánh giá các thủ tục hành chính còn chưa hợp lý; + Kiến nghị điều chỉnh hoặc bãi bỏ các thủ tục hành chính còn rườm rà, chưa hợp lý. + Các lý do, cơ sở pháp lý để kiến nghị điều chỉnh thủ tục hành chính. - Gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân Quận 8.	Công chức Văn phòng - Thống kê

UBND QUẬN 8	CÔNG TÁC KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	Mã hiệu: 02/KSTTHC/VPUBND
	Kịp thời, cập nhật các thủ tục hành chính, quy trình nội bộ do thành phố công bố, ban hành mới, sửa đổi, bổ sung để tham mưu công bố kịp thời theo quy định; công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết	

B6	Theo dõi kết quả giải quyết kiến nghị - Thông tin phản hồi từ đơn vị cấp trên đối với nội dung kiến nghị phải được thường xuyên báo cáo với lãnh đạo phường.	Công chức Văn phòng - Thống kê
----	---	--------------------------------

II. CÔNG KHAI THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

B1	<p>Trên cơ sở Quyết định công bố thủ tục hành chính hoặc dữ liệu thủ tục hành chính được kết xuất trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính đối với trường hợp thủ tục hành chính tại Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính. Cách thức công khai được thực hiện như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Thực hiện tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường. Niêm yết trên bảng theo một hoặc nhiều cách thức sau đây: Bảng gắn trên tường, bảng trụ xoay, bảng di động... phù hợp với điều kiện cụ thể của cơ quan thực hiện niêm yết hoặc dưới hình thức điện tử. + Vị trí công khai phải thích hợp, với kích thước phù hợp để cá nhân dễ đọc, dễ tiếp cận. + Nội dung công khai phải đảm bảo đầy đủ các thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực; nội dung hướng dẫn về quyền phản ánh, kiến nghị và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị. 	Công chức Văn phòng - Thống kê; Cán bộ, công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường
----	---	---

6. Biểu mẫu: Không có

UBND QUẬN 8	CÔNG TÁC KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	Mã hiệu: 03/KSTTHC/VPUBND
	Khảo sát, đánh giá sự hài lòng đối với việc giải quyết thủ tục hành chính	

1. Cơ sở pháp lý:

- Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số 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 thủ tục hành chính;
- Quyết định số 25/2020/QĐ-UBND ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn thành phố;
- Kế hoạch cải cách hành chính năm của Ủy ban nhân dân Quận 8.
- Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm của Ủy ban nhân dân Quận 8.
- Các văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Thời gian thực hiện: thường xuyên.

3. Yêu cầu công việc:

- + Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức và cơ quan, đơn vị.
- + Việc tổ chức đánh giá được thực hiện đối với từng hồ sơ thủ tục hành chính.
- + Phiếu khảo sát phải được ghi nhận đầy đủ, chính xác và phản ánh kịp thời bằng báo cáo tổng hợp.

4. Bộ phận/cá nhân tham mưu: Công chức Văn phòng - Thống kê.

Bộ phận/cá nhân phối hợp: Cán bộ, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường.

5. Trình tự thực hiện:

Bước công việc	Trình tự	Trách nhiệm thực hiện
B1	Chuẩn bị phiếu khảo sát theo mẫu tại Quyết định số 25/2020/QĐ-UBND ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố.	Công chức Văn phòng - Thống kê
B2	Triển khai thu nhận thông tin đánh giá thông qua: Cổng dịch vụ công thành phố; Cổng thông tin điện tử thành phố; Trang thông tin điện tử của cơ quan,	Cán bộ, công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết

UBND QUẬN 8	CÔNG TÁC KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	Mã hiệu: 03/KSTTHC/VPUBND
	Khảo sát, đánh giá sự hài lòng đối với việc giải quyết thủ tục hành chính	

	đơn vị; hệ thống camera giám sát; Hộp thư góp ý, số điện thoại chuyên dùng; phiếu đánh giá (bằng giấy hoặc điện tử).	quả phùng .
B3	Thực hiện tổng hợp các nội dung phiếu đánh giá.	Công chức Văn phòng - Thống kê; Cán bộ, công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phùng
B4	Báo cáo kết quả đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại phùng	Công chức Văn phòng - Thống kê.
B5	Công khai kết quả đánh giá	Công chức Văn phòng - Thống kê.
B6	Xử lý kết quả đánh giá	Công chức Văn phòng - Thống kê.
6. Biểu mẫu: Không có		

UBND QUẬN 8	CÔNG TÁC KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	Mã hiệu: 04/KSTTHC/VPUBND
	Cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và triển khai tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích đảm bảo hiệu quả	

1. Cơ sở pháp lý: - Kế hoạch cải cách hành chính năm của Ủy ban nhân dân Quận 8. - Kế hoạch Triển khai việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân Quận 8. - Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm của Ủy ban nhân dân Quận 8. - Các văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố.		
2. Thời gian thực hiện: thường xuyên.		
3. Yêu cầu công việc: giải quyết thủ tục hành chính thông qua hệ thống dịch vụ công thành phố.		
4. Bộ phận/cá nhân tham mưu: Công chức Văn phòng - Thống kê. Bộ phận/cá nhân phối hợp: Cán bộ, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường.		
5. Trình tự thực hiện:		
Bước công việc	Trình tự	Trách nhiệm thực hiện
B1	Củng cố, kiện toàn, phát huy vai trò, nâng cao hoạt động Tổ Tư vấn thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Ủy ban nhân dân phường	Chủ tịch UBND hoặc Phó Chủ tịch UBND phường; Công chức Văn phòng - Thống kê
B2	Tuyên truyền, vận động và hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, thực hiện dịch vụ tiếp nhận và trả kết quả qua bưu chính công ích tại Ủy ban nhân dân phường	Công chức Văn phòng - Thống kê; cán bộ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường
B3	Mở rộng chấp nhận các phương thức thanh toán điện	Kế toán, Chủ tịch

UBND QUẬN 8	CÔNG TÁC KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	Mã hiệu: 04/KSTTHC/VPUBND
	Cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và triển khai tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích đảm bảo hiệu quả	

	từ để tạo tiện lợi cho người dân và tổ chức khi thực hiện TTHC và sử dụng dịch vụ công	UBND hoặc Phó Chủ tịch UBND phường
--	--	------------------------------------

6. Biểu mẫu: Không có

