

Số: 891 /QĐ-UBND

Hà Nội, ngày 26 tháng 02 năm 2018

**QUYẾT ĐỊNH**

**Phê duyệt Đề án: “Cải thiện, nâng cao chất lượng mối quan hệ công dân và cơ quan hành chính thành phố Hà Nội hướng tới nền hành chính phục vụ, hiện đại, chuyên nghiệp và hiệu quả”**

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Kế hoạch số 158/KH-UBND ngày 24/8/2016 của UBND Thành phố về Cải cách hành chính nhà nước của thành phố Hà Nội giai đoạn 2016-2020;

Căn cứ Quyết định số 7362/QĐ-UBND ngày 31/12/2016 của UBND thành phố Hà Nội phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước năm 2017;

Xét đề nghị của Viện trưởng Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội tại Tờ trình số 606/TTr-VNC ngày 29/12/2017,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt Đề án “Cải thiện, nâng cao chất lượng mối quan hệ công dân và cơ quan hành chính thành phố Hà Nội hướng tới nền hành chính phục vụ, hiện đại, chuyên nghiệp và hiệu quả” (Đề án kèm theo).

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực thi hành từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND Thành phố; Giám đốc các Sở; Thủ trưởng ban, ngành Thành phố; Viện trưởng Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội Hà Nội; Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã và các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thường trực Thành ủy,
- Thường HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND Thành phố;
- VPUBTP: Các PCVP;
- Các phòng: NC, TKBT, KT, KGVX;
- Lưu: VT, NC(B).

1831 (1307)

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Đức Chung

**ĐỀ ÁN**

**Cải thiện, nâng cao chất lượng mối quan hệ công dân và cơ quan hành chính thành phố Hà Nội hướng tới nền hành chính phục vụ, hiện đại, chuyên nghiệp và hiệu quả**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 891 /QĐ-UBND ngày 26 / 02 /2018 của UBND Thành phố)*

**PHẦN I. ĐẶT VẤN ĐỀ**

**1. Sự cần thiết xây dựng Đề án**

Mối quan hệ giữa công dân và cơ quan hành chính nhà nước là mối quan hệ phát sinh trong quá trình thực thi pháp luật, đưa pháp luật vào đời sống xã hội. Nó ảnh hưởng và chi phối nhiều mối quan hệ khác trong xã hội. Chất lượng mối quan hệ này phản ánh trình độ phát triển của nền hành chính. Nền hành chính hiện đại là nền hành chính có mối quan hệ giữa công dân và cơ quan hành chính được xây dựng trên nền tảng thống nhất, dân chủ, bình đẳng, tương ứng về quyền và nghĩa vụ của các bên. Trong đó, các cơ quan hành chính lấy chất lượng phục vụ người dân làm thước đo chất lượng hoạt động, lấy yếu tố chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu lực và hiệu quả làm mục tiêu phát triển.

Trong những năm gần đây, công tác cải cách hành chính của thành phố Hà Nội đã đạt được nhiều thành tựu quan trọng, chất lượng mối quan hệ giữa công dân và cơ quan hành chính thành phố được cải thiện đáng kể: Số lượng thủ tục hành chính được cắt giảm, trình tự thực hiện được công khai cụ thể, rõ ràng, thời gian giải quyết thủ tục hành chính được rút ngắn, hồ sơ, bảng biểu được mẫu hóa... giúp tiết kiệm thời gian, kinh phí và giảm sự phiền hà cho người dân, tổ chức; Việc ứng dụng công nghệ thông tin và hiện đại hóa nền hành chính được đẩy mạnh; Tổ chức bộ máy được kiện toàn theo hướng tinh gọn, thống nhất, đồng bộ, hiệu quả; Chế độ công vụ, công chức được cải cách theo hướng nâng cao nhận thức, ý thức, trách nhiệm, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của đội ngũ cán bộ, công chức... Trong 5 năm gần đây, chỉ số PCI (chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh) của thành phố Hà Nội ngày càng được cải thiện, năm 2016, chỉ số PCI của Hà Nội xếp thứ 14/63. Chỉ số PAR-INDER (chỉ số cải cách hành chính) của Hà Nội cũng luôn nằm trong top 10 tỉnh, thành phố có điểm đánh giá cao nhất. Tuy nhiên, hiện nay nhiều nội dung thuộc mối quan hệ công dân và cơ quan hành chính thành phố Hà Nội còn bị người dân đánh giá chưa tốt: Tính công khai, minh bạch trong một số hoạt động quản lý hành chính

nhà nước chưa thực sự đảm bảo; Trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính chưa được quan tâm đúng mức, chưa đáp ứng yêu cầu của người dân; Vẫn còn xảy ra hiện tượng cán bộ, công chức có hành vi cửa quyền, gây phiền hà, những nhiễu, tiêu cực và tự đặt thêm quy định không có trong văn bản quy phạm pháp luật trong giải quyết thủ tục hành chính... gây những “bức xúc”, “điểm nóng” trong dư luận. Trong 5 năm gần đây, chỉ số PAPI (chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh) của Hà Nội ngày càng giảm, năm 2016, Hà Nội có điểm PAPI xếp thứ 58/63 tỉnh/thành phố.

Những hạn chế nêu trên làm ảnh hưởng tới tính nghiêm minh của pháp luật và lòng tin của nhân dân vào chính quyền Thành phố. Do đó, việc nghiên cứu, khảo sát, đề xuất các giải pháp nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng mối quan hệ công dân và cơ quan hành chính thành phố Hà Nội hướng tới nền hành chính phục vụ, hiện đại, chuyên nghiệp và hiệu quả trong hoàn cảnh hiện nay là rất cần thiết.

## **2. Căn cứ xây dựng Đề án**

- Luật Tổ chức Chính quyền địa phương số 77/2015/QH13;
- Luật Thủ đô số 25/2012/QH13;
- Luật Phòng, chống tham nhũng số 55/2005/QH11, sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 01/2007/QH12 và Luật số 27/2012/QH13;
- Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11;
- Luật Cán bộ, công chức số 22/2008/QH12;
- Luật Trách nhiệm bồi thường của Nhà nước số 35/2009/QH12;
- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13;
- Luật Tố cáo số 03/2011/QH13;
- Luật Xử lý vi phạm hành chính số 15/2012/QH13;
- Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13;
- Nghị quyết số 18-NQ/TW Hội nghị lần thứ 6 Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về 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;
- Kết luận số 22-KL/TW của Ban Chấp hành Trung ương ngày 07 tháng 11 năm 2017 kết luận của Bộ Chính trị về sơ kết 5 năm thực hiện Nghị quyết số 11-NQ/TW của Bộ Chính trị về phương hướng, nhiệm vụ phát triển Thủ đô Hà Nội giai đoạn 2011 - 2020;
- Nghị quyết số 30c/2011/NQ-CP, ngày 08/11/2011 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình tổng thể về cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020;

- Chương trình số 03-CTr/TU, ngày 28/6/2016 của Thành ủy về “Đẩy mạnh tái cơ cấu kinh tế, nâng cao năng lực cạnh tranh, tích cực hội nhập kinh tế quốc tế, phát triển kinh tế Thủ đô nhanh, bền vững giai đoạn 2016-2020”;

- Chương trình 07-CTr/TU, ngày 26/4/2016 của Thành ủy Hà Nội về “Nâng cao hiệu quả công tác phòng, chống tham nhũng; thực hành tiết kiệm, chống lãng phí giai đoạn 2016 – 2020”;

- Chương trình 08-Ctr/TU, ngày 26/4/2016 của Thành ủy Hà Nội về “Đẩy mạnh cải cách hành chính, tạo bước chuyển mạnh về kỷ luật, kỷ cương, ý thức trách nhiệm, chất lượng phục vụ nhân dân và đội ngũ cán bộ, công chức giai đoạn 2016-2020”;

- Chỉ thị 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của Ban Thường vụ Thành ủy về “tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố”;

- Kế hoạch số 158/KH-UBND, ngày 24/8/2016 của UBND thành phố Hà Nội về Cải cách hành chính thành phố Hà Nội giai đoạn 2016-2020;

- Căn cứ Quyết định số 7362/QĐ-UBND ngày 31/12/2016 của UBND thành phố Hà Nội phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước năm 2017.

### **3. Mục tiêu của Đề án**

- *Mục tiêu chung:* Nâng cao chất lượng mối quan hệ công dân và cơ quan hành chính thành phố Hà Nội, góp phần xây dựng nền hành chính Thủ đô hiện đại, chuyên nghiệp, hiệu lực, hiệu quả.


- *Mục tiêu cụ thể:*

+ Cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với cơ quan hành chính thành phố Hà Nội; nâng cao ý thức, trách nhiệm, đạo đức công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức;

+ Cải thiện, nâng cao chỉ số PAPI, PCI của thành phố Hà Nội;

+ Tăng cường công khai, minh bạch và nâng cao trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính thành phố.

+ Thực hiện tốt vai trò giám sát và phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc các cấp và các tổ chức chính trị xã hội khác thông qua phát huy dân chủ, đại diện, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của nhân dân.

+ Nâng cao vai trò, trách nhiệm và mở rộng sự tham gia của người dân trong công tác quản lý hành chính nhà nước bằng việc tăng cường tương tác, trao đổi, đối thoại, cung cấp thông tin giữa người dân và cơ quan hành chính. 

#### 4. Phạm vi thực hiện Đề án.

Mối quan hệ giữa công dân và cơ quan hành chính là vấn đề có phạm vi rộng; có liên quan đến tất cả các lĩnh vực quản lý hành chính nhà nước. Do đó, tất cả các sở, ban, ngành; UBND quận, huyện, thị xã; UBND xã, phường, thị trấn đều có trách nhiệm thực hiện Đề án.

## PHẦN II.

### THỰC TRẠNG MỐI QUAN HỆ CÔNG DÂN VÀ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH THÀNH PHỐ HÀ NỘI

#### 1. Kết quả đạt được

Trong những năm gần đây, các cơ quan hành chính thành phố Hà Nội đã thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền được giao; triển khai có hiệu quả sự chỉ đạo, lãnh đạo của Thành ủy, Hội đồng nhân dân và các cơ quan nhà nước cấp trên; kỷ luật, kỷ cương hành chính ngày càng được nâng cao; công tác cải cách hành chính đạt được nhiều thành tựu quan trọng. Kết quả khảo sát cho thấy khoảng 80% người dân được hỏi đánh giá việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan hành chính Thành phố ở mức tương đối tốt và rất tốt.<sup>1</sup> Chất lượng mối quan hệ công dân và cơ quan hành chính Thành phố được cải thiện, nâng cao đáng kể, biểu hiện ở các kết quả sau:

- Về cung cấp dịch vụ hành chính công, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân: Số lượng thủ tục hành chính được cắt giảm đáng kể. Ví dụ: So với năm 2011, năm 2017 đã cắt giảm 30 thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp<sup>2</sup>; 100% cơ quan hành chính thành phố Hà Nội đã áp dụng việc giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến người dân, tổ chức theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”; thời gian trả kết quả được rút ngắn, quy trình, biểu mẫu được niêm yết công khai, rõ ràng. Kết quả khảo sát cho thấy công tác giải quyết thủ tục hành chính được đánh giá khá tích cực, với trên 70% người dân, 85% cán bộ, công chức đánh giá ở mức độ tương đối tốt và tốt.<sup>3</sup> Chỉ số PAPI của Hà Nội trong giai đoạn 2011-2016 có 2/6 chỉ số nội dung là “Thủ tục hành chính công” và “Cung ứng dịch vụ công” luôn nằm trong nhóm trung bình khá và duy trì được sự ổn định. Năm 2016, chỉ số thủ tục hành chính công có điểm đánh giá cao nhất trong 6 chỉ số nội dung với 7,09 điểm<sup>4</sup>. Nhìn chung, công tác cải cách thủ tục hành chính và cung ứng dịch vụ hành chính công của Hà Nội có nhiều tiến bộ, nhận được sự đồng thuận của cá nhân, tổ chức. ✕

<sup>1</sup> Kết quả điều tra, khảo sát của Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH.

<sup>2</sup> TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp Hà Nội năm 2011 theo QĐ số 1862/QĐ-UBND ngày 22 tháng 4 năm 2011 là 138 thủ tục, năm 2017 theo QĐ số 5102/QĐ-UBND ngày 19/9/2016 là 108 thủ tục.

<sup>3</sup> Kết quả điều tra, khảo sát của Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH.

<sup>4</sup> Kết quả Chỉ số PAPI giai đoạn 2011-2016 của thành phố Hà Nội.

- Việc thực hiện công khai, minh bạch, nâng cao trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính thành phố Hà Nội ngày càng được chú trọng và được xác định là nội dung thường xuyên trong thực hiện chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị. Những nội dung công khai, minh bạch được thực hiện thường xuyên và có hiệu quả: công tác phòng, chống tham nhũng, lãng phí; giải quyết thủ tục hành chính; thu, chi ngân sách...

- Công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo luôn được Thành ủy, HĐND, UBND thành phố xác định là một trong các nhiệm vụ trọng tâm. Về cơ bản, khiếu nại, tố cáo của công dân đã được giải quyết đúng quy trình, quy định pháp luật, đảm bảo khách quan, chính xác, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, tổ chức được đảm bảo. Chất lượng giải quyết khiếu nại, tố cáo từng bước được nâng cao. Trong quá trình thực hiện, đã có sự tham gia tích cực, phối hợp đồng bộ của cấp ủy Đảng, HĐND, Ủy ban Mặt trận tổ quốc các cấp, các đoàn thể chính trị - xã hội và chính quyền cơ sở trong việc giải quyết các vụ khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng. Các đơn vị đã xác định rõ vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong chỉ đạo, tăng cường tiếp và đối thoại với công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Qua đó, tạo được sự thống nhất trong nhận thức và hành động, làm chuyển biến tình hình, kết quả của công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn theo hướng tích cực. Nhiều bức xúc trong nhân dân được giải tỏa, nhiều vụ khiếu nại, tố cáo tồn đọng, phức tạp, kéo dài được giải quyết dứt điểm, khiếu nại, tố cáo vượt cấp lên trung ương đã giảm. Năm 2017, các cơ quan hành chính của Hà Nội đã tiếp 33.797 lượt công dân đến khiếu nại, tố cáo, trong đó có 479 lượt đoàn đông người. Toàn thành phố đã tiếp nhận 33.114 đơn thư các loại. Cùng đó, toàn thành phố đã tiếp nhận và thụ lý 2.348 vụ khiếu nại, đã giải quyết 1.911 vụ, đạt tỷ lệ 81,4%; tiếp nhận và thụ lý 801 vụ tố cáo, đã giải quyết 554 vụ, đạt 69,2%. Trong đó, đã tổ chức thực hiện dứt điểm 292/426 quyết định giải quyết khiếu nại tồn đọng, đạt 68,54%. Qua giải quyết khiếu nại, tố cáo đã thu hồi cho nhà nước 2,6 tỷ đồng và 2.982 m<sup>2</sup> đất; hoàn trả cho công dân 7,02 tỷ đồng và 840 m<sup>2</sup> đất; kiến nghị kiểm điểm trách nhiệm 64 tập thể và 61 cá nhân để xảy ra vi phạm; chuyển cơ quan điều tra 4 vụ. Qua thanh tra đã phát hiện sai phạm 34,5 tỷ đồng và 6.279 m<sup>2</sup> đất; kiểm điểm trách nhiệm và rút kinh nghiệm đối với 54 tập thể, 103 cá nhân thiếu trách nhiệm, buông lỏng công tác quản lý dẫn đến sai phạm, chuyển cơ quan điều tra 2 vụ...<sup>5</sup>

- Hoạt động giám sát và phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội trên địa bàn Hà Nội đã từng bước đi vào nền nếp, đã tham

<sup>5</sup> Hội nghị tổng kết công tác năm 2017, phương hướng nhiệm vụ năm 2018 về công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC trên địa bàn thành phố.

gia phản biện nhiều nội dung quan trọng trong phát triển kinh tế - xã hội cũng như các vấn đề liên quan trực tiếp đến đời sống của người dân, góp phần thực hiện thành công các nhiệm vụ chính trị của Thủ đô. Việc mở rộng dân chủ, tăng cường sự tham gia của người dân đối với hoạt động quản lý nhà nước ngày càng được đề cao.

- Về hiện đại hóa nền hành chính. Hà Nội là một trong những địa phương đi đầu cả nước về ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính với người dân, doanh nghiệp và hiện đại hóa nền hành chính. Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến ghi nhận nhiều kết quả khả quan. Cổng dịch vụ công trực tuyến của thành phố ngày càng hoàn thiện. Đây còn là kênh tiếp nhận ý kiến của nhiều người dân và doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính. Cơ sở dữ liệu dân cư tiếp tục được vận hành khai thác, nhất là các dịch vụ công mức độ 3 về khai sinh, khai tử, liên thông tại cả 584 xã, phường, thị trấn với tỷ lệ giao dịch trực tuyến đến nay đạt trên 90%. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 được triển khai tại 168 phường, 12 quận và 10 sở thì đến thời điểm hiện tại đã vận hành chính thức 2/3 đợt với 46/96 dịch vụ công (đạt 48%), đồng thời đang vận hành thử nghiệm đợt 3 với 32/96 dịch vụ công (đạt 33%)<sup>6</sup>. Theo đánh giá của Bộ Thông tin Truyền thông, Hà Nội xếp thứ 2/63 tỉnh, thành phố về mức độ sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin.

## 2. Một số hạn chế

Bên cạnh những kết quả tích cực đã đạt được, chất lượng mối quan hệ giữa công dân và cơ quan hành chính thành phố Hà Nội trên một số mặt chưa được đánh giá cao, vẫn còn những hạn chế:

- Kỷ luật, kỷ cương hành chính có lúc, có nơi chưa được thực thi nghiêm túc, còn hiện tượng né tránh, đùn đẩy trách nhiệm. Một bộ phận cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến cá nhân, tổ chức ở các sở, ngành và UBND cấp huyện, cấp xã còn có hành vi cửa quyền, những nhiều, thiếu tinh thần trách nhiệm và ý thức phục vụ người dân gây bức xúc và tạo “điểm nóng” trong dư luận. Kết quả khảo sát chỉ số PCI năm 2016 trên địa bàn Hà Nội, có 69% doanh nghiệp đánh giá có hiện tượng những nhiều khi giải quyết thủ tục hành chính.<sup>7</sup> Cũng theo kết quả khảo sát có 3% người dân được hỏi đánh giá chưa tốt, 19% đánh giá bình thường về việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của các cơ quan hành chính Thành phố.<sup>8</sup>

- Việc thực hiện các quy định về công khai, minh bạch trong hoạt động của các cơ quan hành chính, nhất là những lĩnh vực liên quan đến người dân, doanh

<sup>6</sup> Báo cáo của Sở Thông tin và Truyền thông Hà Nội về việc triển khai dịch vụ công trực tuyến.

<sup>7</sup> Kết quả chỉ số PCI năm 2016 của thành phố Hà Nội.

<sup>8</sup> Kết quả điều tra, khảo sát của Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH.

nghiệp chưa được đảm bảo. Tình trạng các cơ quan hành chính lạm dụng quy định về bí mật nhà nước để không công khai, minh bạch vẫn còn tồn tại. Theo kết quả khảo sát, có 40% cán bộ, công chức, 39% người dân được hỏi đánh giá công tác công khai, minh bạch của các cơ quan hành chính Thành phố ở mức độ không đảm bảo và bình thường. Trong đó, lĩnh vực đất đai chiếm tỷ lệ cao nhất với 38,5%, tiếp đến là lĩnh vực quản lý đô thị trên 23%, giải quyết thủ tục hành chính chiếm 19,2%...<sup>9</sup> Cũng theo kết quả khảo sát PCI năm 2016 trên địa bàn Hà Nội, cộng đồng doanh nghiệp đánh giá các thông tin khó và không thể tiếp cận được cũng tập trung vào một số lĩnh vực như: Quy hoạch sử dụng đất; Quản lý ngân sách; Xây dựng cơ sở hạ tầng...<sup>10</sup>

- Trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính chưa được quan tâm đúng mức, chưa đáp ứng yêu cầu của người dân. Theo kết quả khảo sát có 49% người dân, 38% cán bộ, công chức đánh giá trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính Thành phố ở mức chưa tốt và bình thường.<sup>11</sup> Chỉ số thành phần này cũng được đánh giá thấp trong kết quả khảo sát Chỉ số PAPI của Hà Nội giai đoạn 2011-2016.

- Tình hình đơn thư, khiếu nại, tố cáo có chiều hướng tăng, cá biệt có những vụ việc kéo dài, phức tạp, trở thành điểm nóng... Việc tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo của một số đơn vị, nhất là cấp cơ sở còn chậm, kéo dài. Một số cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo còn hạn chế về năng lực, chưa thực sự am hiểu pháp luật, lúng túng trong giải quyết đơn thư, khiếu nại khiến người khiếu nại, tố cáo bức xúc hoặc quay sang tố cáo chính quyền cố tình bao che sai phạm, làm giảm lòng tin của người dân vào bộ máy chính quyền. Năm 2017, tình hình khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố có chiều hướng tăng so năm 2016. Trong đó, số lượt tiếp công dân tăng 13%, đoàn đông người tăng 23%, số vụ khiếu nại, tố cáo tăng 4,5%. Nội dung tố cáo chủ yếu liên quan đến đất đai, giải phóng mặt bằng, đôn điền đổi thửa...trong đó có nội dung tố cáo, phản ánh về trách nhiệm của cán bộ, công chức khi thực thi công vụ.<sup>12</sup> Theo kết quả khảo sát có 40% người dân, 35% cán bộ công chức đánh giá việc thực hiện công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo của các cơ quan hành chính Hà Nội ở mức độ chưa tốt và bình thường.<sup>13</sup>

<sup>9</sup> Kết quả điều tra, khảo sát của Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH.

<sup>10</sup> Kết quả chỉ số PCI năm 2016 của thành phố Hà Nội.

<sup>11</sup> Kết quả điều tra, khảo sát của Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH.

<sup>12</sup> Báo cáo của Ban Chỉ đạo thực hiện Chỉ thị 15-CT/TU.

<sup>13</sup> Kết quả điều tra, khảo sát của Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH.



- Ý thức tự giác, chấp hành pháp luật của người dân chưa cao, chưa huy động được sự tham gia tích cực, chủ động của người dân, doanh nghiệp để xây dựng Thủ đô văn minh, hiện đại: Tình hình vi phạm trật tự xây dựng, quản lý đất đai diễn ra phức tạp cả ở nội thành và ngoại thành; Vía hè, lòng đường ở nhiều tuyến phố bị lấn chiếm để kinh doanh, buôn bán thường xuyên tái diễn, khó quản lý; Tình trạng người dân vứt rác, đổ nước thải bừa bãi trên đường phố, nơi công cộng xuất hiện khá phổ biến... gây nhiều khó khăn cho các cơ quan quản lý.


- Mặt trận tổ quốc các cấp chưa thực sự thực hiện tốt vai trò giám sát và phản biện xã hội được nhân dân ủy quyền, có nơi, có lúc còn lúng túng trong lựa chọn nội dung giám sát và phản biện xã hội; nội dung phản biện xã hội còn ít, có lúc còn làm hình thức, chưa rõ vai trò; còn biểu hiện nể nang, né tránh, ngại va chạm, việc theo dõi thực hiện sau giám sát và phản biện xã hội nhiều nơi làm chưa tốt. Theo kết quả điều tra về vai trò của Mặt trận tổ quốc, các tổ chức chính trị xã hội có 37% cán bộ, công chức được hỏi đánh giá ở mức độ chưa tốt và bình thường, đòi hỏi cấp thiết phải đổi mới nội dung và phương thức hoạt động.<sup>14</sup>

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin chưa đáp ứng yêu cầu xây dựng nền hành chính hiện đại, chuyên nghiệp, hiệu lực, hiệu quả. Người dân chưa chủ động khai thác, thực hiện các dịch vụ công trực tuyến, các cơ quan hành chính Thành phố còn phải hỗ trợ, làm thay. Theo kết quả khảo sát có 33% người dân, 34% cán bộ, công chức đánh giá việc ứng dụng công nghệ thông tin, hiện đại hóa nền hành chính nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân ở mức độ chưa tốt và bình thường.<sup>15</sup>

### **3. Nguyên nhân của những hạn chế**

#### **a) Nguyên nhân khách quan**

- Hà Nội dân số đông, điều kiện địa lý, dân cư đa dạng (có cả địa bàn miền núi, vùng đồng bào dân tộc thiểu số), quá trình đô thị hóa diễn ra nhanh. Khối lượng công việc phải giải quyết trên địa bàn Thủ đô từ sau khi mở rộng địa giới hành chính là rất lớn và phức tạp. Trong khi đó, sự phân công, phân cấp và hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật ở một số lĩnh vực ban hành chậm, thiếu đồng bộ; chính sách phân phối thu nhập, mức lương của cán bộ, công chức còn bất cập so với nhu cầu tối thiểu của cuộc sống.

- Một số văn bản quy phạm pháp luật còn chồng chéo, chưa thống nhất. Một số văn bản do cơ quan Trung ương ban hành chưa tính đến yếu tố đặc thù của Hà Nội, gây khó khăn cho các cơ quan hành chính Hà Nội trong quá trình tổ chức, thực hiện. 

<sup>14</sup> Kết quả điều tra, khảo sát của Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH.

<sup>15</sup> Kết quả điều tra, khảo sát của Viện Nghiên cứu phát triển KT-XH.

- Trình độ dân trí của người dân Thủ đô cao so với cả nước nên có đòi hỏi khắt khe đối với hoạt động quản lý, điều hành và cung ứng dịch vụ công của các cấp, các ngành của Hà Nội.

b) Nguyên nhân chủ quan

- Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật, hỗ trợ pháp lý cho người dân chưa được thực hiện thường xuyên, hiệu quả tuyên truyền, giáo dục chưa cao. Thực tế quản lý nhà nước ở nhiều lĩnh vực cho thấy, việc thiếu hiểu biết, thiếu ý thức chấp hành pháp luật, cố tình làm sai đã và đang là rào cản lớn đối với sự phát triển kinh tế Thủ đô.

- Công tác chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính ở một số sở, ngành, quận, huyện và cấp cơ sở chưa được thực hiện tốt. Một số cơ quan, đơn vị còn thiếu năng động, quyết liệt, thậm chí trì trệ, chưa theo kịp yêu cầu chỉ đạo của Thành phố; còn có hiện tượng đùn đẩy, né tránh việc khó.

- Năng lực quản lý của đội ngũ cán bộ, công chức, nhất là ở xã, phường, thị trấn không đồng đều, nhiều nơi còn hạn chế, chưa đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ. Phẩm chất đạo đức, ý thức kỷ luật, kỷ cương, đạo đức công vụ và tinh thần phục vụ nhân dân của một bộ phận cán bộ, công chức trong thực thi công vụ chưa cao làm giảm sút lòng tin của nhân dân vào chính quyền Thành phố.

- Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền cơ sở ở một số địa phương, chưa thực sự quan tâm đến công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Nhiều cơ quan, đơn vị còn bố trí cán bộ trẻ, thiếu kiến thức, kỹ năng, am hiểu pháp luật làm công tác tiếp dân.

- Các cơ quan hành chính chưa có quy chế về công khai, minh bạch trong hoạt động quản lý của cơ quan, đơn vị mình. Nhiều cơ quan lấy lý do thuộc danh mục bí mật Nhà nước để từ chối cung cấp thông tin khi có yêu cầu.

- Công tác tự kiểm tra, giám sát, nhất là kiểm tra nội bộ chưa được thực hiện thường xuyên. Việc xem xét, xử lý trách nhiệm còn thiếu kiên quyết, chưa có chế tài đủ mạnh để có sức răn đe, phòng ngừa vi phạm.

- Việc tổ chức các hình thức, phương thức tham gia của người dân vào hoạt động quản lý hành chính chưa thật sự khoa học, thiếu thiết thực. Nhiều vấn đề người dân quan tâm chưa được các cơ quan nhà nước trả lời cụ thể, kịp thời. Việc tiếp thu giải quyết các vấn đề mà nhân dân nêu ra chưa đầy đủ, thấu đáo làm giảm lòng tin và nhiệt tình của người dân.

- Hạ tầng công nghệ thông tin chưa đồng bộ, hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin chưa cao, cơ sở dữ liệu giữa các cấp, các ngành chưa đáp ứng yêu cầu hiện đại hóa nền hành chính.

*st*

## PHẦN III

# GIẢI PHÁP CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG MỐI QUAN HỆ CÔNG DÂN VÀ CƠ QUAN HÀNH CHÍNH THÀNH PHỐ HÀ NỘI HƯỚNG TỚI NỀN HÀNH CHÍNH PHỤC VỤ, HIỆN ĐẠI, CHUYÊN NGHIỆP VÀ HIỆU QUẢ

### 1. Chỉ tiêu cải thiện nâng cao chất lượng mối quan hệ công dân và cơ quan hành chính Thành phố Hà Nội đến năm 2020

Cải thiện, nâng cao chất lượng mối quan hệ công dân và cơ quan hành chính là nhiệm vụ thường xuyên trong việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội. Các mục tiêu cải thiện, nâng cao chất lượng mối quan hệ công dân và cơ quan hành chính đến năm 2020 gồm:

- (1) Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về sự phục vụ của các cơ quan hành chính và giải quyết thủ tục hành chính đạt trên 80%.
- (2) Mức độ hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ sự nghiệp công của Thành phố trong các lĩnh vực đạt trên 80%, nhất là lĩnh vực giáo dục, y tế.
- (3) Duy trì kết quả xếp hạng chỉ số Par-inder, tiếp tục cải thiện đưa chỉ số PCI, PAPI của Hà Nội nằm trong top 10 địa phương cao nhất cả nước.
- (4) 100% bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đạt yêu cầu hiện đại theo quy định của Bộ Nội vụ và Thành phố.
- (5) 100% các cơ quan hành chính duy trì có hiệu quả đường dây nóng, tăng cường thiết lập đường dây tư vấn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện các thủ tục hành chính.
- (6) Số hóa toàn bộ thông tin cần lưu trữ phục vụ công tác quản lý nhà nước của Thành phố.
- (7) Ứng dụng công nghệ thông tin trong toàn bộ quy trình nghiệp vụ quản lý trên hệ thống phần mềm, nâng cao hiệu quả quản lý và trách nhiệm của cán bộ, công chức và lãnh đạo đơn vị.

### 2. Các nhiệm vụ và giải pháp

#### 2.1. Rà soát, hoàn thiện các quy định pháp luật

- Rà soát, xác định những nội dung quy định trong Luật Thủ đô và các văn bản quy phạm pháp luật khác của Trung ương hướng dẫn thi hành Luật Thủ đô khi triển khai vào thực tiễn chưa phù hợp để đề nghị Trung ương sửa đổi, bổ sung.

- Thực hiện nghiêm túc các quy định về trình tự, thủ tục ban hành văn bản quy phạm pháp luật. Tăng cường rà soát, kiểm tra hệ thống văn bản quản lý do các cơ quan hành chính Thành phố ban hành để bảo đảm tính hợp pháp, thống nhất. Nghiêm khắc xử lý những cơ quan, cá nhân liên quan đến việc ban hành văn bản trái pháp luật. *st*

- Tăng cường đối thoại với các đối tượng chịu sự tác động của văn bản quy phạm pháp luật để đảm bảo tính khả thi, phù hợp với thực tiễn Thủ đô của các văn bản quy phạm pháp luật, kịp thời tháo gỡ những vướng mắc cho người dân và doanh nghiệp.

*2.2. Nâng cao ý thức kỷ luật, kỷ cương, đạo đức công vụ và tinh thần phục vụ nhân dân của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ.*

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính. Thực hiện nghiêm các quy định về đạo đức, văn hóa giao tiếp trong Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội và Quy tắc ứng xử nơi công cộng. Cán bộ, công chức vi phạm quy định về kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ bị xem xét, xử lý kỷ luật nghiêm theo quy định.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát về: chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính; đạo đức công vụ; quy tắc ứng xử và tinh thần, trách nhiệm trong giải quyết công việc liên quan đến người dân, tổ chức. Trong đó, chú trọng kiểm tra nội bộ.

- Kiên quyết, công khai xử lý thực hiện tinh giản biên chế đối với những công chức hạn chế về năng lực, thiếu tinh thần trách nhiệm, không hoàn thành nhiệm vụ được giao.

- Phát huy mạnh mẽ vai trò giám sát của các cơ quan báo chí, phương tiện thông tin đại chúng của Thành phố nhằm phát hiện và góp ý, phê phán trước công luận những hành vi vi phạm, gây sách nhiễu, phiền hà về thủ tục hành chính; đồng thời, cổ vũ, động viên kịp thời những điển hình tốt về tinh thần và thái độ phục vụ trong thi hành nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức.

- Thực hiện nghiêm túc việc niêm yết và sử dụng có hiệu quả hệ thống đường dây nóng các cấp (thành phố; lãnh đạo sở, ngành, quận, huyện, thị xã; bộ phận một cửa) nhằm thu thập thông tin phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về thái độ, đạo đức, năng lực của đội ngũ cán bộ.

*2.3. Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công, giải quyết thủ tục hành chính*

- Tiếp tục sắp xếp, kiện toàn, tinh gọn tổ chức bộ máy đảm bảo thực hiện nguyên tắc “một đầu mối - một việc xuyên suốt” và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”.

- Chuẩn hóa chuyên môn, nghiệp vụ và nâng cao tinh thần, trách nhiệm phục vụ người dân của đội ngũ công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính.

- Tiếp tục áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 trong quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính; triển khai xây dựng hệ thống ISO điện tử trong hoạt động điều hành của các cơ quan hành chính Hà Nội. *gr*

- Giám sát chặt chẽ việc thực hiện niêm yết công khai đầy đủ thủ tục hành chính, quy trình, thời gian, phí và lệ phí giải quyết thủ tục hành chính. Trong đó, chú trọng công khai trên cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận, giám sát, phát hiện sai phạm trong cung ứng dịch vụ hành chính công, giải quyết thủ tục hành chính.

- Triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc Thành phố.

- Tăng cường hoạt động tư vấn, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp về thủ tục hành chính. Đẩy mạnh áp dụng hình thức tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính.

- Tạo kênh thông tin thường xuyên giữa người dân - chính quyền: Đường dây nóng, hòm thư điện tử, mở chuyên mục trên cổng thông tin điện tử. Có cơ chế tiếp nhận, xử lý, phản hồi, tiếp xúc để tiếp nhận thông tin đầy đủ, hiệu quả. Các trường hợp quan trọng, thủ trưởng phải đối thoại trực tiếp với công dân (không giao cho cấp phó).

#### *2.4. Tăng cường công khai, minh bạch trong hoạt động quản lý nhà nước*

- Các Sở, cơ quan ngang Sở, UBND cấp huyện, cấp xã ban hành quy chế công khai, minh bạch trên cơ sở các quy định pháp luật về công khai, minh bạch đối với lĩnh vực quản lý, thẩm quyền quản lý của cơ quan, đơn vị mình.

- Thực hiện nghiêm túc nguyên tắc bảo mật thông tin trong quản lý. Nghiêm cấm việc lấy lý do thuộc danh mục bí mật Nhà nước để từ chối cung cấp thông tin khi có yêu cầu đối với những danh mục không thuộc phạm vi “mật”.

- Chú trọng công khai, minh bạch những vấn đề đang được xã hội quan tâm: quản lý, sử dụng ngân sách nhà nước; quy hoạch, quản lý đô thị; quản lý đất đai, tài nguyên và môi trường; công tác tổ chức cán bộ; quy trình và kết quả giải quyết thủ tục hành chính...

#### *2.5. Tăng cường vai trò, trách nhiệm người đứng đầu*

- Các cơ quan hành chính Thành phố ban hành quy định về vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu trong công tác chỉ đạo, điều hành, tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đối thoại để làm cơ sở xem xét, đánh giá và xử lý, kỷ luật cán bộ, công chức trong trường hợp để xảy ra sai phạm hoặc chậm, muộn trong giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến người dân, tổ chức.

- Người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu phải thực hiện cam kết với Cấp ủy: Về tư tưởng chính trị; Về phẩm chất, đạo đức, lối sống; Về thực hiện chức trách, nhiệm vụ; Về ý thức tổ chức kỷ luật. Nếu vi phạm những nội dung đã cam kết người đứng đầu sẽ phải chịu trách nhiệm và phải xử lý nghiêm minh theo quy định của tổ chức Đảng cũng như quy định pháp luật. *st*

- Thực hiện nghiêm túc việc xử lý trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm liên đới đối với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị để xảy ra việc cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý trực tiếp của mình có hành vi nhũng nhiễu trong việc tiếp nhận và giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp, nhất là trong việc thực hiện các thủ tục cấp các loại giấy phép, đăng ký tài sản, đăng ký kinh doanh, xuất nhập khẩu, thuế, hải quan, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, đăng ký hộ khẩu, tuyển sinh, công chứng, chứng thực, khám chữa bệnh...

## *2.6. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và hiện đại hóa hành chính*

- Đẩy nhanh tiến độ xây dựng cơ sở dữ liệu cốt lõi làm nền tảng triển khai xây dựng chính quyền điện tử, thành phố thông minh; xây dựng các cơ sở dữ liệu chuyên ngành đảm bảo đồng bộ, kết nối, chia sẻ dữ liệu với các cấp (Trung ương, thành phố, cấp huyện...) phục vụ tốt công tác quản lý nhà nước của Thành phố.

- Đẩy mạnh việc xây dựng, tích hợp dữ liệu liên ngành, liên cấp phục vụ hoạt động quản lý nhà nước đảm bảo tính kịp thời, đồng bộ, thống nhất, liên thông và đảm bảo an toàn thông tin.

- Tăng cường cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4. Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến hướng dẫn người dân tiếp cận với dịch vụ công trực tuyến. Mở rộng mô hình khu dân cư điện tử trong khu vực nội thành và những nơi có điều kiện.

- Quy định rõ quy trình, trách nhiệm, mối quan hệ giữa các đơn vị trong việc quản lý vận hành cung cấp dịch vụ công trực tuyến; quy định về lưu trữ thông tin hồ sơ trực tuyến; quy định giá trị pháp lý của văn bản điện tử gửi kèm hồ sơ trực tuyến; quy định về việc báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá độc lập về chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

## *2.7. Nâng cao trách nhiệm giải trình*

- Nâng cao nhận thức về trách nhiệm giải trình, xây dựng quy định về trách nhiệm giải trình đối với các cơ quan hành chính Thành phố. Xác định giải trình là nhiệm vụ của cơ quan hành chính, là trách nhiệm của cán bộ, công chức, trong đó quan trọng là người đứng đầu.

- Nâng cao năng lực giải trình của cán bộ, công chức. Trong đó chú trọng các kỹ năng: thuyết minh; giải đáp thắc mắc; giải thích làm sáng tỏ các vấn đề thuộc trách nhiệm giải trình của cơ quan, đơn vị mình.

- Đa dạng hóa cách thức, phương tiện giải trình. Trong đó, chú trọng giải trình chủ động và đối thoại trực tiếp giữa cơ quan hành chính với người dân, tổ chức và doanh nghiệp. *4*

- Xây dựng cơ chế kiểm tra, giám sát việc bảo đảm trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính.

### *2.8. Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo*

- Tăng cường công tác lãnh đạo, kiểm tra các sở, ngành, UBND quận, huyện, thị xã thực hiện các kết luận sau thanh tra công vụ, các kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật.

- Đảm bảo nguyên tắc kịp thời trong tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin trong tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Niêm yết công khai nội quy, quy chế, lịch tiếp công dân, tránh tình trạng đùn đẩy, né tránh trách nhiệm trong tiếp công dân và hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo.

- Nâng cao năng lực, kỹ năng, nghiệp vụ và ý thức trách nhiệm của đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân. Đảm bảo cán bộ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là những người có năng lực, am hiểu pháp luật, có kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống.

- Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ hoạt động tiếp công dân. Đảm bảo điều kiện thuận lợi để người dân thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình.


- Đẩy mạnh các hoạt động giám sát, thanh tra hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo. Xử lý nghiêm minh những hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm quy chế về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

### *2.9. Tăng cường công tác tuyên truyền, giáo dục, phổ biến pháp luật*

- Đổi mới nội dung, hình thức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật. Củng cố, tăng cường đội ngũ báo cáo viên, tuyên truyền viên pháp luật, tăng cường cơ chế phối hợp trong công tác phổ biến, giáo dục pháp luật với các phương tiện truyền thông. Chú trọng vai trò của chính quyền xã, phường, thị trấn trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

- Nâng cao hiệu quả khai thác, sử dụng hệ thống cơ sở dữ liệu pháp luật trên cổng thông tin điện tử Thành phố và các cơ quan hành chính.

- Kết hợp tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật cho người dân với công tác hướng dẫn, tư vấn pháp luật và trợ giúp pháp lý nhằm nâng cao hiểu biết pháp luật để người dân tự điều chỉnh hành vi xử sự phù hợp với quy định của pháp luật, tự bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật tới quần chúng nhân dân thông qua các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội trong các buổi sinh hoạt chính trị, các buổi hội thảo, tập huấn, hội nghị... 

- Quy định việc cập nhật thường xuyên tin, bài về tình hình triển khai, kết quả thực hiện các hoạt động của cơ quan hành chính các cấp để người dân, tổ chức nắm rõ nhằm tạo sự đồng thuận và tăng cường sự tham gia của người dân, tổ chức trong công tác quản lý nhà nước.

- Nghiêm túc thực hiện quy chế phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí.

*2.10. Tăng cường sự tham gia của người dân, phát huy vai trò giám sát và phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị xã hội thành phố Hà Nội*

- Khai thác hiệu quả công thông tin điện tử trong tiếp nhận thông tin kiến nghị, phản ánh của người dân, doanh nghiệp; Tăng cường đối thoại trực tiếp, trực tuyến; Gắn kết chặt chẽ Đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp với người dân nhằm kịp thời tiếp thu ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân đối với hoạt động quản lý nhà nước...

- Chú trọng công tác chủ động tiếp cận thông tin phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp để kịp thời ứng phó với vấn đề truyền thông, chủ động cung cấp thông tin cho người dân, doanh nghiệp. Ví dụ: Qua mạng xã hội Facebook.

- Nâng cao hiệu quả giám sát, phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị xã hội. Chú trọng những vấn đề nhân dân đang bức xúc, các cấp đang quan tâm. Gắn nhiệm vụ giám sát, phản biện xã hội với nhiệm vụ lắng nghe ý kiến của nhân dân, góp ý xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền.

- Chú trọng công tác bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ giám sát, phản biện xã hội cho cán bộ Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức, đoàn thể.


- Quy định cụ thể cơ chế phối hợp giữa Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các đoàn thể, các cơ quan thông tin đại chúng trong giám sát, phản biện, tạo ra sức mạnh, tiếng nói chung trước những vấn đề nhân dân quan tâm.

## PHẦN IV

### TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Văn phòng UBND Thành phố

- Chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã rà soát, đánh giá quy định hành chính, thủ tục hành chính để kiến nghị đơn giản hóa theo thẩm quyền, tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong quá trình giao dịch.

- Thực hiện tốt công tác tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân, chủ tịch UBND Thành phố; thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính tại các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã và UBND xã, phường, thị trấn. 



## 2. Sở Nội vụ

- Sở Nội vụ là cơ quan thường trực tổ chức triển khai thực hiện Đề án; theo dõi, giám sát, đôn đốc thực hiện Đề án.

- Tham mưu, trình UBND Thành phố ban hành và triển khai thực hiện Kế hoạch kiểm tra công vụ, Kế hoạch kiểm tra cải cách hành chính bám sát chủ đề năm 2018 của Thành phố: “**Năm nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị**”. Trong đó, chú trọng kiểm tra việc thực hiện Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV ngày 26/02/2007 của Bộ Nội vụ về việc ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong bộ máy chính quyền địa phương; Quyết định số 522/QĐ-UBND ngày 25/01/2017 của UBND Thành phố về ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc Thành phố Hà Nội; Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND, ngày 08/3/2017 của UBND thành phố về quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông và việc thực hiện các quy định về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Tham mưu cho UBND Thành phố kế hoạch lồng ghép việc thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ Đề án vào việc đánh giá, chấm điểm chỉ số cải cách hành chính của các sở, cơ quan ngang sở, UBND quận, huyện, thị xã hàng năm.


## 3. Sở Tư pháp

- Tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy định của pháp luật về ban hành văn bản; Kịp thời phát hiện, tham mưu xử lý những cơ quan, cá nhân liên quan đến việc ban hành văn bản trái pháp luật.

- Tổng hợp, thống kê và tham mưu, trình UBND Thành phố mô hình quản lý, hướng dẫn tổ chức hoạt động của các Trung tâm trợ giúp pháp lý, Trung tâm tư vấn pháp luật nhằm hỗ trợ, tư vấn và hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi thực hiện các giao dịch hành chính với cơ quan hành chính nhà nước.

## 4. Thanh tra Thành phố

- Đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng.

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, UBND quận, huyện, thị xã tham mưu các quy định về chế tài xử lý đối với cá nhân, tổ chức khi thực hiện không đúng việc công khai, minh bạch trong hoạt động quản lý nhà nước. 

## **5. Sở Thông tin Truyền thông**

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành nghiên cứu, tham mưu cho UBND thành phố nâng cấp, hoàn thiện các phần mềm ứng dụng dùng chung trên nền tảng công nghệ hiện đại, tích hợp các ứng dụng và dịch vụ công trực tuyến cho tất cả các cơ quan hành chính của Thành phố. Tham mưu đẩy mạnh triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3,4.

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND Thành phố xây dựng kế hoạch đẩy mạnh việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã triển khai xây dựng hệ thống một cửa điện tử dùng chung 3 cấp của Thành phố.

- Chủ trì xây dựng và hướng dẫn các đơn vị trong Thành phố việc số hóa dữ liệu trên cơ sở lộ trình phù hợp; phấn đấu đến năm 2020, số hóa toàn bộ dữ liệu cần lưu trữ phục vụ công tác quản lý của Thành phố.

## **6. Sở Khoa học và Công nghệ**

Chủ trì tham mưu, đề xuất UBND Thành phố triển khai hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước theo hướng ứng dụng công nghệ thông tin kết hợp với hệ thống quản lý chất lượng ISO (ISO điện tử) sẵn sàng chuyển đổi sang phiên bản mới khi có quy định, hướng dẫn của Chính phủ, Bộ Khoa học và Công nghệ.

## **7. Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế-xã hội Hà Nội**

Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ tổ chức nghiên cứu, khảo sát học tập kinh nghiệm trong và ngoài nước nhằm tiếp tục xây dựng các giải pháp khả thi để nâng cao chất lượng mối quan hệ giữa công dân và cơ quan hành chính Thành phố. Trong đó, tập trung nghiên cứu tham mưu đề xuất các giải pháp góp phần xây dựng hình ảnh chính quyền Thủ đô hoạt động chuyên nghiệp, phục vụ, hiệu lực, hiệu quả.

## **8. Các sở, ban, ngành; UBND quận, huyện, thị xã; UBND xã, phường thị trấn thuộc thành phố Hà Nội**

- Căn cứ Đề án, các Sở, cơ quan ngang Sở, UBND quận, huyện, thị xã đưa nội dung cải thiện, nâng cao chất lượng mối quan hệ giữa công dân và cơ quan, đơn vị mình vào kế hoạch Cải cách hành chính của đơn vị.

- Nghiêm túc triển khai thực hiện các quy định về công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND, ngày 08/3/2017 của UBND Thành phố về quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức tại các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội.

- Trên cơ sở quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND, các cơ quan, đơn vị rà soát, xây dựng quy trình giải quyết đối với từng thủ tục hành chính nhằm tăng cường cơ chế trách nhiệm, phối hợp giải quyết thủ tục hành chính của đội ngũ cán bộ, công chức, tăng cường kỷ cương hành chính, kiểm soát, đánh giá nội bộ.

- Các sở, cơ quan ngang Sở tiếp tục rà soát, đánh giá quy định hành chính, thủ tục hành chính để kiến nghị đơn giản hóa theo thẩm quyền, tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong quá trình giao dịch.

- Các quận, huyện, thị xã tiếp tục rà soát thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của cấp mình và cấp dưới để tổ chức tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông nhằm nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

- Tăng cường công tác kiểm tra nội bộ đối với công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo hướng đổi mới về nội dung, phương pháp, hình thức kiểm tra (kết hợp kiểm tra thường xuyên, định kỳ với kiểm tra đột xuất), trong đó chú trọng vào ý thức trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân và chất lượng giải quyết thủ tục hành chính. Qua đó, kịp thời chấn chỉnh, khắc phục tồn tại, thiếu sót và làm rõ trách nhiệm của các cá nhân, đơn vị liên quan để xảy ra vi phạm.

- Chủ động tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của người dân để kịp thời trong công tác truyền thông, cung cấp thông tin cho người dân, doanh nghiệp.

- Tăng cường hoạt động tư vấn, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp về thủ tục hành chính. Bố trí đường dây nóng, tổng đài tư vấn, tổng đài sẽ tự động kết nối trực tiếp đến các số máy liên quan đến lĩnh vực thủ tục hành chính đặt tại các phòng, ban chuyên môn để trả lời cho người dân, doanh nghiệp.

- Thực hiện nghiêm túc việc công khai thủ tục hành chính, thời gian làm việc, họ tên, chức danh cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ, thông tin đường dây nóng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Lựa chọn, bố trí cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được lựa chọn là những người có kinh nghiệm, chuyên môn vững vàng, có tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao trong thực thi nhiệm vụ, thường xuyên được tập huấn các kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn.

*g*

- Định kỳ hàng năm tổ chức các lớp bồi dưỡng về nghiệp vụ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho đối tượng là cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức tham mưu công tác cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị, công chức tham gia quá trình thụ lý, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Nguyễn Đức Chung

PHÒNG