

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

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

Số: 1444 /UBND-KSTTHC  
V/v công khai kết quả Bộ chỉ số  
phục vụ người dân, doanh nghiệp  
tháng 4/2024

Hà Nội, ngày 11 tháng 5 năm 2024

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành;
- UBND các quận, huyện, thị xã.

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

Căn cứ Quyết định số 104/QĐ-TTg ngày 25/01/2024 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch cải cách thủ tục hành chính năm 2024.

Căn cứ kết quả trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (<https://dichvucong.gov.vn>). Tại mục "**Kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của bộ, ngành, địa phương**". UBND Thành phố công khai kết quả Bộ Chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trong tháng 4/2024, cụ thể như sau:

- Tổng số điểm Thành phố đạt được tháng 4/2024: 50,72/100 điểm, xếp hạng 60/63 tỉnh, thành phố (giảm 5,94 điểm).

(tính tại thời điểm 17h00' ngày 08/5/2024. Số liệu này có thể thay đổi theo thời gian. Đối với số liệu về hồ sơ quá hạn được tính lũy kế, không phân định về giới hạn thời gian lấy số liệu như đối với các tiêu chí khác).

(Có Phụ lục một số tiêu chí thành phần của các đơn vị kèm theo)

UBND Thành phố công khai kết quả trên đến các sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã biết để phát huy những kết quả đạt được và khắc phục những tiêu chí đạt tỷ lệ thấp.

UBND Thành phố đề nghị:

1. Văn phòng UBND Thành phố:

a) Khẩn trương rà soát, xác định nội dung chỉ số công bố, công khai thủ tục hành chính của Thành phố (chỉ số có số điểm thấp nhất) hiện nay; báo cáo, đề xuất phương án khắc phục; phối hợp Cục kiểm soát TTHC, Văn phòng Chính phủ tháo gỡ các vướng mắc, khó khăn trong việc đồng bộ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Thành phố với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Chỉ đạo Trung tâm Thông tin điện tử Thành phố thực hiện việc công khai kết quả trên Cổng thông tin điện tử của Thành phố theo đúng chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ.

2. Các Sở, ban, ngành thường xuyên cập nhật, theo dõi, chủ động phối hợp với Bộ, ngành chủ quản trong việc thực hiện tham mưu UBND Thành phố công bố, công khai các thủ tục hành chính theo thẩm quyền quản lý của đơn vị theo đúng thời hạn quy định; không để xảy ra tình trạng chậm công bố, công khai thủ tục hành chính làm ảnh hưởng tới chỉ số công bố, công khai TTHC của Thành phố theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

3. Các Sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã căn cứ kết quả công khai, thực hiện việc kiểm soát kết quả của các cơ quan, đơn vị trực thuộc trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo tài khoản đã phân quyền cho các đơn vị; trường hợp phát sinh vướng mắc thực hiện tổng hợp, báo cáo gửi UBND Thành phố (qua Văn phòng UBND Thành phố) để tổng hợp, báo cáo theo quy định)/.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ;
- Chủ tịch UBND TP; *(để báo cáo)*
- PCT TT UBND TP Lê Hồng Sơn;
- PCT UBND TP Hà Minh Hải;
- VP UBND TP: CVP, các PCVP, các phòng: KSTTHC, HCTC, KGVX, TH, Trung tâm TTĐT;
- Lưu: VT, KSTTHC (N<sub>1</sub>)

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**



**Hà Minh Hải**

**Phụ lục 1**  
**BIỂU TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG**

(kèm theo văn bản số /UBND-KSTTHC ngày tháng năm 2024 của UBND  
Thành phố)

<b>STT</b>	<b>TIÊU CHÍ</b>	<b>TỶ TRỌNG</b>
<b>1</b>	<b>Tổng hợp</b>	<b>50,72/100</b>
<b>2</b>	<b>Công khai, minh bạch</b>	<b>8,6/18</b>
2,1	Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn	0
2,2	Tỷ lệ TTHC công khai đúng hạn	0
2,3	Công khai đầy đủ bộ phận	100%
2,4	Tỷ lệ đồng bộ hồ sơ	205.387 (62,07%)
2,5	Tỷ lệ hồ sơ chưa đồng bộ	125.497 (37,93%)
<b>3</b>	<b>Tiến độ giải quyết</b>	<b>14,6/20</b>
3,1	Tổng số hồ sơ quá hạn đang xử lý	42.289
3,2	Đúng hạn /trong hạn	78,69%
3,2	Quá hạn	21,31%
<b>4</b>	<b>Dịch vụ công trực tuyến</b>	<b>2,3/12</b>
4,1	DVC 1 phần	727
4,2	DVC toàn trình	166
4,3	Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến	8,91%
4,4	Hồ sơ nộp trực tiếp và hình thức khác	91,09%
4,5	Hồ sơ nộp trực tuyến xử lý đúng hạn	94,47%
4,6	Hồ sơ nộp trực tuyến xử lý quá hạn	5,53%
<b>5</b>	<b>Thanh toán trực tuyến</b>	<b>3,9/10</b>
5,1	Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến	83 (38,79%)
5,2	Thanh toán trực tiếp/hình thức khác	131 (61,21%)
5,3	Tỷ lệ TTHC có nghĩa vụ tài chính được cung cấp trên Cổng DVC Quốc gia	355 (71,57%)
5,4	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	30,191 (22,74%)
5,5	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tiếp và hình thức khác	102,592 (77, 26%)
<b>6</b>	<b>Mức độ hài lòng</b>	<b>16/18</b>
6,1	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý PAKN	100%
6,2	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	72,96%
<b>7</b>	<b>Số hóa hồ sơ</b>	<b>6,4/22</b>
7,1	Tỷ lệ hồ sơ cấp bản điện tử	11,39%
7,2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết	10,60%
7,3	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin dữ liệu số hóa	63786 (28,67%)

**Phụ lục 3**  
**HỒ SƠ XỬ LÝ QUÁ HẠN (TÍNH ĐẾN 17H00 NGÀY 08/5/2024)**

(kèm theo văn bản số /UBND-KSTTHC ngày tháng năm 2024 của UBND Thành phố)

stt	Tên đơn vị	Mã	Tổng số hồ sơ quá hạn đang xử lý		
		định danh	xử lý quá hạn (*)		
			Tổng	Cấp huyện	Cấp xã
1	Sở Tư pháp	H26.16	12147		
2	Sở Giao thông vận tải	H26.5	1037		
3	UBND quận Bắc Từ Liêm	H26.41	764	483	281
4	Sở Xây dựng	H26.18	554		
5	Sở Tài nguyên và Môi trường	H26.14	484		
6	UBND quận Cầu Giấy	H26.42	430	133	297
7	UBND huyện Gia Lâm	H26.27	356	163	193
8	UBND huyện Đông Anh	H26.26	352	238	114
9	UBND huyện Sóc Sơn	H26.34	334	34	300
10	UBND quận Đống Đa	H26.43	314	61	253
11	UBND quận Long Biên	H26.48	301	113	188
12	UBND quận Hà Đông	H26.44	258	59	199
13	UBND quận Hoàng Mai	H26.47	241	68	173
14	UBND huyện Chương Mỹ	H26.24	232	58	174
15	UBND quận Nam Từ Liêm	H26.45	220	21	199
16	UBND quận Hai Bà Trưng	H26.45	220	26	194
17	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	H26.8	216	0	0

18	UBND quận Hoàn Kiếm	H26.46	206	24	182
19	Sở Y tế	H26.19	191	0	0
20	UBND huyện Đan Phượng	H26.25	169	24	145
21	Sở Giáo dục và Đào tạo	H26.4	157	0	0
22	Sở Nội vụ	H26.10	154	0	0
23	UBND quận Ba Đình	H26.40	149	37	112
24	UBND quận Thanh Xuân	H26.51	149	11	138
25	Sở Kế hoạch và Đầu tư	H26.6	143	0	0
26	UBND huyện Hoài Đức	H26.28	142	13	129
27	UBND huyện Mê Linh	H26.29	128	10	118
28	UBND huyện Thanh Oai	H26.36	125	9	116
29	UBND huyện Thạch Thất	H26.35	124	36	88
30	UBND quận Tây Hồ	H26.50	122	50	72
31	Sở Văn hóa và Thể thao	H26.17	117	0	0
32	UBND thị xã Sơn Tây	H26.52	105	13	92
33	UBND huyện Phúc Thọ	H26.32	95	15	80
34	UBND huyện Thường Tín	H26.38	94	4	90
35	UBND huyện Quốc Oai	H26.33	91	7	84
36	UBND huyện Ứng Hòa	H26.39	73	7	66
37	UBND huyện Thanh Trì	H26.37	66	6	60
38	UBND huyện Phú Xuyên	H26.31	47	2	45

39	UBND huyện Mỹ Đức	H26.30	45	2	43
40	UBND huyện Ba Vì	H26.23	44	9	35
41	Sở Nông nghiệp và Phát triển và nông thôn	H26.11	40	0	0
42	Sở Công thương	H26.2	38	0	0
43	Sở Khoa học và Công nghệ	H26.7	29	0	0
44	Sở Quy hoạch và Kiến trúc	H26.12	11	0	0
45	Ban Quản lý KCN và CX	H26.22	8	0	0
46	Sở Ngoại vụ	H26.9	4	0	0
47	Sở Thông tin và Truyền thông	H26.15	4	0	0

**Phụ lục 2**

**ĐIỂM TỔNG HỢP XẾP HẠNG UBND CÁC QUẬN, HUYỆN, THỊ XÃ  
(TÍNH ĐẾN 17H00 NGÀY 08/5/2024)**

*(kèm theo văn bản số /UBND-KSTTHC ngày tháng năm 2024  
của UBND Thành phố)*

<b>stt</b>	<b>Tên đơn vị</b>	<b>Số hạng</b>	<b>Tăng/giảm so với tháng trước</b>
1	UBND huyện Ứng Hòa	75,4	Giảm 0,64
2	UBND quận Long Biên	70,27	Tăng 5,47
3	UBND huyện Phú Xuyên	67,28	Tăng 8,8
4	UBND huyện Thường Tín	66,83	Giảm 0,27
5	UBND quận Hoàng Mai	65,72	Tăng 0,55
6	UBND quận Thanh Xuân	64,8	Giảm 0,78
7	UBND huyện Mỹ Đức	64,78	Tăng 5,77
8	UBND quận Đống Đa	63,65	Giảm 0,59
9	UBND quận Tây Hồ	63,65	Giảm 2,43
10	UBND huyện Hoài Đức	63,35	Giảm 2,65
11	UBND quận Nam Từ Liêm	63,22	Giảm 1,39
12	UBND quận Cầu Giấy	63,21	Giảm 0,33
13	UBND quận Hai Bà Trưng	62,97	Tăng 0,95
14	UBND quận Hoàn Kiếm	62,09	Giữ nguyên
15	UBND quận Ba Đình	62,06	Tăng 1,27
16	UBND huyện Quốc Oai	61,67	Tăng 5,17
17	UBND huyện Thanh Oai	61,52	Giảm 0,66

18	UBND huyện Mê Linh	61,26	Giảm 1,52
19	UBND huyện Đông Anh	61,03	Giảm 0,63
20	UBND quận Hà Đông	60,57	Giảm 0,47
21	UBND huyện Thạch Thất	60,44	Tăng 2,10
22	UBND thị xã Sơn Tây	59,74	Giảm 0,18
23	UBND huyện Đan Phượng	58,38	Giảm 2,16
24	UBND huyện Phúc Thọ	56,35	Giảm 0,86
25	UBND huyện Sóc Sơn	56,11	Giảm 6,46
26	UBND huyện Chương Mỹ	55,83	Giảm 1,40
27	UBND huyện Gia Lâm	53,47	Giảm 1,30
28	UBND huyện Thanh Trì	51,5	Giảm 0,13
29	UBND quận Bắc Từ Liêm	50,84	Tăng 0,85
30	UBND huyện Ba Vì	50,59	Giảm 3,28



**Phụ lục 4**  
**PAKN QUÁ HẠN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ**  
**TRÊN HỆ THỐNG PAKN**

(kèm theo văn bản số /UBND-KSTTHC ngày tháng năm 2024 của UBND  
Thành phố)

Đơn vị tính: PAKN

Số TT	ĐƠN VỊ	Số PAKN quá hạn			Ghi chú
		Tổng số	Trong đó		
			Chưa tiếp nhận	Chậm xử lý	
A	B	$1=(2+3)$	2	3	C
1	UBND quận Cầu Giấy	15	0	15	
2	Sở Giáo dục và Đào tạo	8	0	8	
3	UBND quận Ba Đình	5	0	5	
4	UBND huyện Sóc Sơn	10	0	10	
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	6	0	6	
6	Sở Công Thương - TP Hà Nội	4	0	4	
7	Sở Thông tin và Truyền thông	5	0	5	
8	Sở Y tế	6	0	6	
9	Sở Văn hóa và Thể thao	2	0	2	
10	UBND huyện Phúc Thọ	1	0	1	
11	UBND huyện Quốc Oai	3	0	3	
12	UBND huyện Đông Anh	2	0	2	
13	Sở Tài nguyên và môi trường	1	0	1	
14	UBND quận Đống Đa	1	0	1	
15	Sở Ngoại vụ	1	0	1	
16	UBND quận Hoàng Mai	2	0	2	

**Phụ lục 5**  
**CÔNG BỐ, CÔNG KHAI TTHC**  
**(TÍNH ĐẾN 17H00 NGÀY 08/5/2024)**

*(kèm theo văn bản số /UBND-KSTTHC ngày tháng năm 2024 của  
UBND Thành phố)*

<b>ST T</b>	<b>TIÊU CHÍ</b>	<b>CHI TIẾT</b>			
<b>A</b>	<b>TTHC CÔNG BỐ QUÁ HẠN</b>				
<b>I</b>	<b>Lĩnh vực</b>	<b>số TTHC</b>	<b>Mã TTHC</b>	<b>Ngày công bố</b>	<b>Ghi chú</b>
1	Quản lý lao động nước ngoài (Lao động- Thương binh và Xã hội)	2	2.002028.000.00.00. H26	29/01/2024	
			2.002105.H26	29/01/2024	
2	Công tác dân tộc	2	1.012222.H26	01-12-2024	
			1.012223.H26	01-12-2024	
3	Phòng chống tệ nạn xã hội	1	2.000025.000.00.00. H26	17/01/2024	
<b>B</b>	<b>TTHC CHƯA ĐƯỢC ĐỊA PHƯƠNG HÓA</b>				
	<b>Lĩnh vực</b>	<b>Sở, ngành phụ trách</b>		<b>Số lượng TTHC</b>	
1	Khám bệnh, chữa bệnh	Y tế		23	
2	Đất đai	Tài nguyên		19	
3	Thuế	Tài chính		5	
4	Công chức, viên chức	Nội vụ		3	
5	Giáo dục và đào tạo	Giáo dục		3	
6	Hợp tác quốc tế	Văn hóa, Thể thao		3	
7	Giáo dục nghề nghiệp	Lao động		2	
8	Chính quyền địa phương	Nội vụ		1	

9	Đường sắt	Giao thông	1	
10	Lâm nghiệp	Nông nghiệp	1	