

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

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

Số:1591 /UBND-NC
V/v công khai kết quả Bộ chỉ số phục
vụ người dân, doanh nghiệp tháng
03/2025 và các giải pháp khắc phục,
cải thiện kết quả Bộ Chỉ số

Hà Nội, ngày 21 tháng 4 năm 2025

Kính gửi:

- Giám đốc, Thủ trưởng các Sở, ban, ngành;
- Chủ tịch 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; 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 và Văn bản số 3855/VPCP-KSTT ngày 04/6/2024 của Văn phòng Chính phủ về đơn đốc thực hiện Đề án 06; Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 10/01/2025 của UBND thành phố Hà Nội về công tác kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2025 và Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 23/01/2025 của UBND thành phố Hà Nội về kiểm tra, giám sát hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, thủ tục hành chính nội bộ, xử lý phản ánh, kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi năm 2025 trên địa bàn thành phố Hà Nội.

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 tháng 03/2025 tại các cơ quan, đơn vị, cụ thể như sau:

- Tổng số điểm Thành phố đạt được tháng 03/2025: 58,3/100 điểm (giảm 3,2 điểm so với tháng 02/2025), xếp hạng 60/63 tỉnh, thành phố*

- Các chỉ số thành phần (chi tiết tại các Phụ lục I, II, III, IV kèm theo)

** Số liệu được tính tại thời điểm 11h00' ngày 11/04/2025. 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.*

Để tiếp tục phát huy những kết quả đạt được và khắc phục những tiêu chí đạt tỷ lệ thấp, UBND Thành phố yêu cầu:

1. Giám đốc, Thủ trưởng các Sở, ban, ngành Thành phố, Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã

a) Tiếp tục tăng cường chỉ đạo các đơn vị trực thuộc chủ động rà soát, cập nhật thường xuyên và đầy đủ thông tin thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý. Theo dõi sát sao mục “Quyết định công bố” trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để kịp

thời dự thảo Quyết định, đề nghị, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố ban hành quyết định công bố, công khai các thủ tục hành chính đúng thời hạn và theo đúng quy định; không để xảy ra tình trạng chậm trễ trong công tác công bố, công khai TTHC làm ảnh hưởng đến chỉ số minh bạch, công khai thủ tục hành chính theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

b) Quyết liệt chỉ đạo cán bộ, công chức, lãnh đạo các phòng ban, đơn vị liên quan trong việc tham gia tiếp nhận và xử lý thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố thực hiện thao tác kết thúc quy trình xử lý hồ sơ trên Hệ thống đúng theo quy định; đồng thời thực hiện nghiêm việc cấp và đính kèm kết quả bản điện tử lên Hệ thống, góp phần nâng cao tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng hạn và tỷ lệ hồ sơ có kết quả giải quyết bằng hình thức điện tử theo yêu cầu tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ. Chỉ đạo phải được thực hiện thường xuyên, quyết liệt, kèm theo các biện pháp chấn chỉnh kịp thời nhằm cải thiện hiệu quả xử lý hồ sơ trên môi trường mạng trong năm 2025. Trường hợp cơ quan, đơn vị nào không đạt tỷ lệ theo yêu cầu, làm ảnh hưởng đến kết quả đánh giá, xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính của Thành phố, thì Thủ trưởng đơn vị phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước UBND Thành phố và Chủ tịch UBND Thành phố về kết quả thực hiện của đơn vị mình.

c) Căn cứ danh sách hồ sơ quá hạn được ban hành (*tại phụ lục III ban hành kèm theo*), các đơn vị liên quan có trách nhiệm rà soát, xác định nguyên nhân cụ thể và khẩn trương xử lý dứt điểm những hồ sơ chậm tiếp nhận hoặc chậm giải quyết. Thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi cá nhân, tổ chức liên quan theo quy định và tiến hành kiểm điểm, xử lý trách nhiệm đối với các tập thể, cá nhân có hành vi gây phiền hà, nhiễu loạn, yêu cầu hồ sơ, giấy tờ không phù hợp hoặc lặp đi lặp lại tình trạng chậm trễ trong xử lý thủ tục hành chính.

d) Đẩy mạnh công tác truyền thông, hướng dẫn cụ thể và kịp thời cho cá nhân, tổ chức về việc nộp hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến khi thực hiện các TTHC tại các cơ quan, đơn vị. Tăng cường phổ biến lợi ích, cách thức sử dụng nhằm nâng cao tỷ lệ người dân và doanh nghiệp tiếp cận, sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến.

đ) Dựa trên kết quả công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, các cơ quan, đơn vị cần chủ động kiểm soát, theo dõi kết quả thực hiện của mình thông qua tài khoản đã được phân quyền. Trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện, cần kịp thời tổng hợp và gửi báo cáo về UBND Thành phố (*thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố*) để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố:

a) Tổ chức rà soát toàn diện, cập nhật kịp thời và công khai đầy đủ thông tin về thủ tục hành chính, các Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, đảm bảo thực hiện đúng thời hạn, đúng quy trình theo quy định hiện hành.

b) Thực hiện nghiêm việc đồng bộ hồ sơ, dữ liệu giữa Hệ thống của Thành phố với Cổng Dịch vụ công quốc gia; đảm bảo quá trình thực hiện tuân thủ nghiêm túc các quy định, hướng dẫn tại Văn bản số 9213/VPCP-KSTT ngày 14/12/2024 của Văn phòng Chính phủ, nhằm tháo gỡ kịp thời các khó khăn, vướng mắc trong công tác đánh giá các chỉ số thành phần thuộc Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp.

c) Chủ trì, phối hợp chặt chẽ với các sở, ban, ngành có liên quan để triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình giải quyết TTHC giữa Hệ thống thông tin của các Bộ, ngành chủ quản và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Thành phố.

d) Thực hiện việc rà soát, phân tích và xử lý các nội dung liên quan đến Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong quá trình giải quyết TTHC, cung ứng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn Thành phố; tập trung khắc phục những tồn tại, hạn chế nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả và kết quả đánh giá các chỉ số thành phần.

đ) Tổ chức tập huấn định kỳ cho cán bộ, công chức, viên chức phụ trách công tác giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị, nhằm nâng cao năng lực sử dụng hệ thống công nghệ thông tin, kỹ năng số và cập nhật các quy định mới về dịch vụ công trực tuyến.

e) Phân đầu triển khai đầy đủ các dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với tất cả các TTHC đủ điều kiện; giảm thiểu tối đa việc nộp hồ sơ trực tiếp, tiết kiệm chi phí và thời gian cho người dân, doanh nghiệp.

g) Đẩy mạnh sự phối hợp hiệu quả với các cơ quan, đơn vị có liên quan để tổ chức triển khai các nhiệm vụ được giao, bảo đảm tiến độ thực hiện, chất lượng nội dung và đáp ứng đầy đủ yêu cầu theo chỉ đạo của UBND Thành phố.

h) Căn cứ danh sách hồ sơ quá hạn nêu trên, giao Trung tâm Phục vụ hành chính công rà soát, tiến hành kiểm tra xác suất một số các cơ quan, đơn vị có tỷ lệ hồ sơ giải quyết quá hạn để xác định, đánh giá nguyên nhân chậm muộn, trách nhiệm cụ thể, đồng thời đề xuất các giải pháp cụ thể để nâng cao hiệu quả công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trong thời gian tới.

3. Văn phòng UBND Thành phố: Chỉ đạo Trung tâm Truyền thông, Dữ liệu và Công nghệ số 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.

Yêu cầu các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện, báo cáo UBND Thành phố (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố) kết quả thực hiện theo quy định./. 

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- VPUBTP: CVP, các PCVP, các phòng, ban, trung tâm;
- Lưu: VT.

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



Nguyễn Trọng Đông

Phụ lục I
BIỂU TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG THÁNG 03/2025
(Kèm theo Văn bản số /UBND-NC ngày tháng năm 2025 của UBND thành phố Hà Nội)

STT	Tiêu chí	Đơn vị tính	Tỷ trọng theo tháng		So với tháng 02/2025
			03/2025	02/2025	
(01)	(02)	(03)	(04)	(05)	(06) = (04) - (05)
1	Tổng hợp	điểm	58,3	61,5	-3,2
2	Công khai, minh bạch	điểm (tối đa 18)	8,2	8,8	-0,6
2,1	Công khai đầy đủ bộ phận	phần trăm (%)	100	100	0
2,2	Tỷ lệ đồng bộ hồ sơ	%	70,31% 240.387 hồ sơ	66,3% 204.761 hồ sơ	4,01
2,3	Tỷ lệ hồ sơ chưa đồng bộ	%	29,69% 101.526 hồ sơ	33,70% 104.064 hồ sơ	-4,01
3	Tiến độ giải quyết	điểm (tối đa 20)	15,0	14,0	1,0

3,1	Tổng số hồ sơ quá hạn đang xử lý	hồ sơ	56.069	38.765	17.304
3,2	Đúng hạn/Trong hạn	%	75,70	71,82	3,88
3,3	Quá hạn	%	24,3	28,18	-3,9
4	Dịch vụ công trực tuyến	điểm (tối đa 12)	3,0	6,0	-3,0
4,1	DVC một phần	%	36,78% (648 TTHC)	14,8% (1004 TTHC)	21,98
4,2	DVC toàn trình	%	0,23% (4 TTHC)	50,24% (3409 TTHC)	-50,01
4,3	Còn lại	%	63% (1.110 TTHC)	34,96% (2.372 TTHC)	28,04
4,4	Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến	%	24,95	24,95	0
4,5	Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tiếp và hình thức khác	%	75,05	75,05	0
4,6	Tỷ lệ kết quả xử lý hồ sơ nộp trực tuyến xử lý đúng hạn	%	82,54	82,54	0
4,7	Tỷ lệ kết quả xử lý hồ sơ nộp trực tuyến xử lý quá hạn	%	17,46	17,46	0
5	Thanh toán trực tuyến	điểm (tối đa 10)	5,2	5,5	-0,3

5,1	Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến	%	63,52% (148 hồ sơ)	61,5% (131 hồ sơ)	2,02
5,2	Thanh toán trực tiếp/hình thức khác	%	36,48% (85 hồ sơ)	38,5% (82 hồ sơ)	-2,02
5,3	Tỷ lệ TTHC có nghĩa vụ tài chính được cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia	%	100% (2.724 hồ sơ)	100% (2.724 hồ sơ)	0
5,4	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	%	46,92% (73.711 hồ sơ)	46,26% (68.806 hồ sơ)	0,66
5,5	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tiếp và hình thức khác	%	53,08% (83.374 hồ sơ)	53,74% (79.916 hồ sơ)	-0,66
6	Mức độ hài lòng	điểm (tối đa 18)	16,9	16,4	0,5
6,1	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý PAKN	%	99	98	1
6,2	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	%	74,83	70,02	4,81
7	Số hóa hồ sơ	điểm (tối đa 22)	10,6	10,7	-0,1
7,1	Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử	%	36,48	38,08	-1,6
7,2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết	%	33,92	35,09	-1,17

7,3	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin dữ liệu số hóa	%	46,06% (115.014 hồ sơ)	48,21% (103.351 hồ sơ)	-2,15
7,4	Số lượt truy vấn, khai thác tài liệu từ kho dữ liệu cá nhân	lượt	1.030.504	1.030.504	0

Phụ lục II
ĐIỂM TỔNG HỢP XẾP HẠNG UBND CÁC QUẬN, HUYỆN, THỊ XÃ THÁNG 03/2025
(Kèm theo Văn bản số /UBND-NC ngày tháng năm 2025 của UBND thành phố Hà Nội)

STT	Tên đơn vị	Số điểm theo tháng		Tăng/ giảm so với tháng 02/2025
		Tháng 03/2025	Tháng 02/2025	
<i>(01)</i>	<i>(02)</i>	<i>(03)</i>	<i>(04)</i>	<i>(5) = (03)-(04)</i>
1	UBND quận Tây Hồ	77,48	79,47	-1,99
2	UBND huyện Phú Xuyên	77,42	89,6	-12,18
3	UBND huyện Đan Phượng	76,48	81,25	-4,77
4	UBND huyện Phúc Thọ	76,25	75,79	0,46
5	UBND huyện Hoài Đức	75,66	74,56	1,1
6	UBND huyện Mỹ Đức	74,34	79,98	-5,64
7	UBND huyện Chương Mỹ	74,24	77,69	-3,45
8	UBND huyện Thanh Oai	73,33	71,83	1,5
9	UBND quận Hà Đông	72,94	68,72	4,22
10	UBND quận Bắc Từ Liêm	72,58	77,95	-5,37
11	UBND huyện Ứng Hòa	72,29	74,75	-2,46
12	UBND quận Hoàng Mai	72,28	76,4	-4,12

13	UBND huyện Thường Tín	70,75	76,73	-5,98
14	UBND quận Nam Từ Liêm	69,89	74,22	-4,33
15	UBND huyện Gia Lâm	69,76	62,88	6,88
16	UBND quận Hai Bà Trưng	68,94	70,48	-1,54
17	UBND quận Cầu Giấy	68,7	73,23	-4,53
18	UBND huyện Mê Linh	67,62	71,6	-3,98
19	UBND huyện Quốc Oai	67,41	65,21	2,2
20	UBND huyện Thanh Trì	66,52	65,68	0,84
21	UBND huyện Thạch Thất	65,95	67,87	1,92
22	UBND huyện Sóc Sơn	64,7	67,95	-3,25
23	UBND quận Long Biên	64,68	57,78	6,9
24	UBND quận Đống Đa	64,63	63,43	1,2
25	UBND huyện Ba Vì	62,93	66,37	-3,44
26	UBND huyện Đông Anh	62,79	66,36	-3,57
27	UBND thị xã Sơn Tây	61,69	65,64	-3,95
28	UBND quận Thanh Xuân	61,53	63,24	-1,71
29	UBND quận Ba Đình	59,77	62,55	-2,78
30	UBND quận Hoàn Kiếm	59,61	61,54	-1,93

Phụ lục III
HỒ SƠ XỬ LÝ QUÁ HẠN THÁNG 03/2025

(Kèm theo Văn bản số /UBND-NC ngày tháng năm 2025 của UBND thành phố Hà Nội)

STT	Tên cơ quan/đơn vị	Tổng số hồ xử lý quá hạn đang xử lý		
		Xử lý quá hạn (*)		
		Tổng	Cấp huyện	Cấp xã
x				
1	Sở Tư pháp	27,475		
2	Sở Nông nghiệp và Môi trường	15,217		
3	UBND quận Ba Đình	776	567	209
4	UBND huyện Gia Lâm	695	536	159
5	UBND huyện Mê Linh	672	305	367
6	UBND quận Nam Từ Liêm	607	268	339
7	UBND huyện Phúc Thọ	591	315	276
8	UBND huyện Ba Vì	526	45	481
9	UBND huyện Thạch Thất	463	215	248
10	UBND huyện Hoài Đức	430	45	385
11	UBND huyện Sóc Sơn	407	5	402

12	UBND huyện Đông Anh	372	174	198
13	UBND quận Bắc Từ Liêm	367	193	174
14	UBND huyện Thường Tín	337	0	337
15	UBND quận Hoàn Kiếm	324	10	314
16	UBND quận Hà Đông	322	3	319
17	UBND huyện Chương Mỹ	320	54	266
18	UBND huyện Phú Xuyên	270	31	239
19	UBND huyện Ứng Hòa	257	6	251
20	UBND quận Đống Đa	256	11	245
21	UBND huyện Mỹ Đức	253	4	249
22	UBND quận Long Biên	251	30	221
23	Sở Tài chính	248		
24	Sở Văn hóa và Thể thao	215		
25	UBND quận Hoàng Mai	194	79	115
26	UBND huyện Thanh Trì	186	1	185
27	Sở Y tế	176		
28	UBND huyện Thanh Oai	157	14	143

29	UBND huyện Quốc Oai	155	4	151
30	UBND quận Cầu Giấy	144	48	96
31	Sở Nội vụ	111		
32	UBND thị xã Sơn Tây	106	19	87
33	UBND quận Tây Hồ	104	9	95
34	UBND quận Hai Bà Trưng	100	15	85
35	UBND huyện Đan Phượng	80	12	68
36	UBND quận Thanh Xuân	80	40	40
37	Sở Giáo dục và Đào tạo	77		
38	Sở Xây dựng	75		
39	Ban Quản lý các Khu công nghệ cao và khu công nghiệp thành phố Hà Nội	33		
40	Văn phòng UBND thành phố	15		
41	Sở Công Thương	11		
42	Sở Du lịch	11		
43	Sở khoa học và Công nghệ	3		
44	Sở Quy hoạch và Kiến trúc	2		
Tổng:		53,471	3,058	6,744

Phụ lục IV
PAKN QUÁ HẠN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ TRÊN HỆ THỐNG PAKN TÍNH ĐẾN THÁNG 03/2025
(Kèm theo Văn bản số /UBND-NC ngày tháng năm 2025 của UBND thành phố Hà Nội)

Đơn vị tính: PAKN

Số TT	Tên 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	Sở Nông nghiệp và Môi trường	115	0	115	
2	Sở Y tế	30	0	30	
3	UBND huyện Đông Anh	17	0	17	
4	UBND huyện Sóc Sơn	16	0	16	
5	Sở Khoa học và Công nghệ	10	0	10	
6	UBND huyện Quốc Oai	9	0	9	
7	UBND huyện Phúc Thọ	6	0	6	
8	Sở Văn hóa và Thể thao	6	0	6	
9	Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố	6	0	6	
10	Sở Du lịch	5	0	5	
11	UBND quận Long Biên	5	0	5	
12	UBND huyện Gia Lâm	4	0	4	
13	Sở Giáo dục và Đào tạo	4	0	4	
14	UBND quận Nam Từ Liêm	4	0	4	

15	Sở Nội vụ	3	0	3	
16	UBND quận Ba Đình	3	0	3	
17	UBND huyện Đan Phượng	3	0	3	
18	UBND thị xã Sơn Tây	3	0	3	
19	UBND quận Hoàng Mai	2	0	2	
20	UBND huyện Mê Linh	2	0	2	
21	UBND huyện Thanh Trì	2	0	2	
22	UBND quận Bắc Từ Liêm	2	0	2	
23	UBND quận Hoàn Kiếm	1	0	1	