

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

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

Số: 193 /UBND-KSTTHC
V/v công khai kết quả Bộ chỉ số phục
vụ người dân, doanh nghiệp tháng
12/2024 và các giải pháp khắc phục,
cải thiện kết quả Bộ Chỉ số

Hà Nội, ngày 17 tháng 01 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 và Kế hoạch số 32/KH-UBND về cải cách TTHC trọng tâm 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 tháng 12/2024 tại các cơ quan, đơn vị, cụ thể như sau:

- Tổng số điểm Thành phố đạt được tháng 12/2024: 62.28/100 điểm (tăng 1.29 điểm so với tháng 11/2024), xếp hạng 61/63 tỉnh, thành phố*
- Các chỉ số thành phần (*chi tiết tại phụ lục kèm theo*)

** Số liệu được tính tại thời điểm 9h00' ngày 06/01/2025. 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 đề nghị:

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

a) Tập trung chỉ đạo, thường xuyên cập nhật, theo dõi mục “Quyết định công bố” trên Cổng dịch vụ công quốc gia, 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.

b) Quyết liệt chỉ đạo cán bộ, công chức, lãnh đạo các phòng ban, đơn vị liên quan tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố thực hiện thao tác kết thúc các bước xử lý hồ sơ trên Hệ thống đảm bảo theo đúng quy định; thực hiện việc cấp kết quả bản điện tử, đính kèm tệp tin kết quả điện tử lên Hệ thống theo đúng quy định để cải thiện chỉ số tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn và hồ sơ có cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử của Thành phố theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ. Chỉ đạo thường xuyên, quyết liệt, phải có giải pháp chấn chỉnh ngay để cải thiện các tỷ lệ hồ sơ xử lý trên môi trường mạng trong năm 2025. Nếu cơ quan, đơn vị nào không đảm bảo tỷ lệ theo quy định làm ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả đánh giá, xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính của Thành phố thì chịu trách nhiệm trước UBND Thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố về kết quả thực hiện của đơn vị mình.

c) Căn cứ danh sách hồ sơ xử lý quá hạn (*tại phụ lục 3 ban hành kèm theo*), khẩn trương rà soát, xác định nguyên nhân, xử lý dứt điểm các hồ sơ đang quá hạn tiếp nhận và xử lý; thực hiện việc xin lỗi và chấn chỉnh, xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị có hành vi những thiếu, tiêu cực (nếu có) làm phát sinh thêm TTHC, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu điều kiện không đúng quy định hoặc nhiều lần xảy ra tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận và giải quyết TTHC theo đúng quy định tại điểm đ, khoản 1 Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ. Phối hợp với các đơn vị có liên quan (*Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố*) để rà soát, hiệu chỉnh nếu có vướng mắc phát sinh về kỹ thuật trong quá trình đồng bộ hồ sơ lên Cổng dịch vụ công quốc gia.

d) Tăng cường đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền và hướng dẫn cá nhân, tổ chức về việc nộp hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến khi thực hiện các thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị.

đ) 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 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) Thực hiện việc cập nhật, công khai thủ tục hành chính, Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia đảm bảo theo thời gian quy định.

b) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan, đơn vị rà soát, hiệu chỉnh đối với các hồ sơ nếu có vướng mắc phát sinh về kỹ thuật trong quá trình đồng bộ hồ sơ lên Cổng dịch vụ công quốc gia.

c) Chủ trì triển khai, chỉ đạo đơn vị phát triển Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố thực hiện việc đồng bộ hồ sơ, dữ liệu từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố với Cổng dịch vụ công quốc gia đảm bảo theo đúng quy định và hướng dẫn tại văn bản số 9213/VPCP-KSTT ngày 14/12/2024 của Văn phòng Chính phủ về việc tháo gỡ khó khăn trong việc đồng bộ dữ liệu phục vụ đánh giá Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp.

d) Chủ trì, phối hợp với các Sở, ban, ngành liên quan trong việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giải quyết thủ tục hành chính giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của các Bộ ngành chủ quản với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố, đảm bảo theo quy định, phần đầu hoàn thành trước ngày 31/3/2025.

đ) Rà soát, xử lý các nội dung liên quan đến Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công của Thành phố để cải thiện đánh giá các chỉ số thành phần.

e) Phối hợp với các cơ quan đơn vị triển khai các nhiệm vụ được giao.

3. Văn phòng UBND Thành phố: 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.

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, KSTTHC. ✓

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



Hà Minh Hải

Phụ lục 1

BIỂU TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG THÁNG 12/2024

(Kèm theo văn bản số /UBND-THC ngày tháng năm 2024 của UBND thành phố Hà Nội)

STT	Tiêu chí	Tỷ trọng	So với tháng 11/2024
1	Tổng hợp	62.3 điểm	Tăng 3.21 điểm
2	Công khai, minh bạch	10.4/18 điểm	Giảm 0.2 điểm
2.1	Công khai đầy đủ bộ phận	100%	
2.2	Tỷ lệ đồng bộ hồ sơ	242.300 (70.87%)	Tăng 7.28%
2.3	Tỷ lệ hồ sơ chưa đồng bộ	99.613 (29.13%)	
3	Tiến độ giải quyết	17.8/20 điểm	Tăng 0.9 điểm
3.1	Tổng số hồ sơ quá hạn đang xử lý	26.258 hồ sơ	
3.2	Đúng hạn/Trong hạn	87.5%	
3.3	Quá hạn	12.5%	
4	Dịch vụ công trực tuyến	6.8/12 điểm	Bằng điểm
4.1	DVC một phần	593 TTHC (41.04%)	
4.2	DVC toàn trình	155 TTHC (10.73%)	
	Còn lại	697 TTHC (48.24%)	
4.3	Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến	23.23%	Tăng 1.38%
4.4	Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tiếp và hình thức khác	76.77%	
4.5	Tỷ lệ kết quả xử lý hồ sơ nộp trực tuyến xử lý đúng hạn	94.8%	
4.6	Tỷ lệ kết quả xử lý hồ sơ nộp trực tuyến xử lý quá hạn	5.2%	
5	Thanh toán trực tuyến	6.0/10 điểm	Tăng 1.6 điểm
5.1	Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến	110 (52.88%)	
5.2	Thanh toán trực tiếp/hình thức khác	98 (47.12%)	

5.3	Tỷ lệ TTHC có nghĩa vụ tài chính được cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia	700 (100%)	
5.4	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	76.790 (45.05%)	
5.5	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tiếp và hình thức khác	93.647 (54.95%)	
6	Mức độ hài lòng	17.5/18 điểm	Tăng 0.7 điểm
6.1	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý PAKN	98%	
6.2	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	85.26%	
7	Số hóa hồ sơ	10.3/22 điểm	Tăng 1.9 điểm
7.1	Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử	27.8%	Tăng 5.66%
7.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết	25.67%	Tăng 4.34%
7.3	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin dữ liệu số hóa	1.029.961 hồ sơ (35.01%)	Tăng 5.37%
7.4	Số lượt truy vấn, khai thác tài liệu từ kho dữ liệu cá nhân	1.004.398	Tăng 6.566

Phụ lục 2
ĐIỂM TỔNG HỢP XẾP HẠNG UBND CÁC QUẬN, HUYỆN, THỊ XÃ
THÁNG 12/2024

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

STT	Tên đơn vị	Số điểm	Tăng/giảm so với tháng 11
1	UBND quận Tây Hồ	89	Tăng 0.92
2	UBND huyện Phú Xuyên	82.11	Giảm 3.4
3	UBND quận Hoàng Mai	77.87	Tăng 5.48
4	UBND huyện Hoài Đức	77.39	Giảm 1.67
5	UBND quận Long Biên	76.77	Giảm 2.8
6	UBND huyện Mỹ Đức	76.39	Giảm 1.64
7	UBND huyện Đan Phượng	74.85	Tăng 0.26
8	UBND huyện Thường Tín	74.66	Giảm 4.49
9	UBND quận Hai Bà Trưng	73.49	Giảm 0.43
10	UBND quận Bắc Từ Liêm	72.82	Tăng 7.66
11	UBND thị xã Sơn Tây	71.35	Tăng 1.8
12	UBND huyện Thanh Oai	71.21	Giảm 0.86
13	UBND huyện Phúc Thọ	71.02	Giảm 4.05
14	UBND huyện Ứng Hòa	70.97	Tăng 1.4
15	UBND quận Hà Đông	70.94	Giảm 0.09
16	UBND quận Nam Từ Liêm	70.61	Tăng 7.42
17	UBND huyện Sóc Sơn	70.09	Tăng 5.93
18	UBND huyện Quốc Oai	69.75	Tăng 1.28
19	UBND huyện Gia Lâm	69.37	Tăng 0.32
20	UBND huyện Thạch Thất	68.62	Giảm 0.44
21	UBND quận Cầu Giấy	67.97	Tăng 1.36
22	UBND quận Ba Đình	67.66	Tăng 5.57
23	UBND huyện Thanh Trì	67.04	Tăng 6.49
24	UBND huyện Đông Anh	66.89	Giảm 0.88
25	UBND quận Đống Đa	66.62	Tăng 7.27
26	UBND huyện Mê Linh	66.05	Giảm 0.82
27	UBND huyện Ba Vì	65.56	Tăng 6.04
28	UBND quận Thanh Xuân	64.96	Giảm 0.36
29	UBND huyện Chương Mỹ	63.42	Tăng 0.62
30	UBND quận Hoàn Kiếm	63.08	Tăng 0.43

Phụ lục 3
HỒ SƠ XỬ LÝ QUÁ HẠN THÁNG 12/2024

*(Kèm theo văn bản số /UBND-KSTTHC ngày tháng năm 2025
của UBND thành phố Hà Nội)*

STT	Tên đơn vị	Tổng số hồ sơ quá hạn đang xử lý		
		Xử lý quá hạn (*)		
		Tổng	Cấp huyện	Cấp xã
1	Sở Tư pháp	11.212		
2	Sở Tài nguyên và Môi trường	4573		
3	Sở Giao thông vận tải	1767		
4	UBND quận Ba Đình	370	179	191
5	UBND huyện Sóc Sơn	325		
6	UBND huyện Ba Vì	319		
7	UBND huyện Hoài Đức	249		
8	UBND quận Bắc Từ Liêm	239	139	100
9	UBND huyện Thường Tín	235		
10	UBND huyện Mê Linh	232		
11	UBND huyện Phúc Thọ	230		
12	UBND huyện Thạch Thất	217		
13	UBND huyện Đông Anh	213	41	172
14	UBND huyện Phú Xuyên	184		
15	UBND quận Hoàn Kiếm	178		
16	UBND huyện Chương Mỹ	175	10	165
17	UBND quận Long Biên	174		
18	UBND quận Hà Đông	166		
19	Sở Kế hoạch và Đầu tư	158		
20	UBND huyện Mỹ Đức	155		
21	UBND huyện Thanh Trì	151		
22	UBND Tây Hồ	146	115	131
23	UBND huyện Quốc Oai	139		
24	UBND huyện Ứng Hòa	137	1	136
25	UBND quận Đống Đa	112	8	104
26	UBND quận Cầu Giấy	106	9	97
27	Sở Xây dựng	105		
28	UBND quận Hoàng Mai	92	11	81
29	UBND quận Nam Từ Liêm	89	33	56
30	Sở Y tế	67		
31	Sở Văn hóa và Thể thao	66		
32	UBND thị xã Sơn Tây	66	32	34
33	Sở Lao động Thương binh và Xã hội	64		
34	UBND quận Thanh Xuân	59	16	43
35	UBND huyện Thanh Oai	57		

36	UBND huyện Gia Lâm	48	11	37
37	Sở Giáo dục và Đào tạo	42		
38	UBND quận Hai Bà Trưng	37		
39	UBND huyện Đan Phượng	36		
40	Sở Du lịch	19		
41	Sở Nội vụ	7		
42	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	4		
43	Ban Quản lý các khu công nghiệp và chế xuất	3		
44	Sở Công Thương	3		
45	Sở Khoa học và Công nghệ	3		
46	Sở Quy hoạch kiến trúc	2		
47	Sở Ngoại vụ	1		

Phụ lục 4
PAKN QUÁ HẠN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ TRÊN HỆ THỐNG PAKN
TÍNH ĐẾN THÁNG 12/2024

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

STT	Tên đơn vị	Số PAKN quá hạn			Ghi chú
		Tổng số	Trong đó		
			Chưa tiếp nhận	Chậm xử lý	
1=(2+3)	2	3			
1	Sở Tài nguyên và Môi trường	45	0	45	
2	Sở Giáo dục và Đào tạo	34	0	34	
3	UBND huyện Sóc Sơn	21	0	21	
4	Sở Y tế	12	0	12	
5	Sở Tư pháp	8	0	8	
6	Sở Văn hóa và Thể thao	6	0	6	
7	Sở Du lịch	5	0	5	
8	UBND quận Cầu Giấy	4	0	4	
9	UBND huyện Quốc Oai	3	0	3	
10	UBND huyện Đông Anh	3	0	3	
11	UBND quận Đống Đa	1	0	1	
12	UBND huyện Phúc Thọ	1	0	1	
13	UBND huyện Mê Linh	1	0	1	
14	UBND huyện Ba Vì	1	0	1	