

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

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

Số: **2596**/UBND-KSTTHC  
V/v chấn chỉnh, phòng ngừa  
sai phạm trong giải quyết thủ tục  
hành chính trên địa bàn  
thành phố Hà Nội

Hà Nội, ngày **16** tháng **8** năm 2023

Kính gửi:

- Giám đốc, Thủ trưởng các sở, ban, ngành;
- Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã.

Qua theo dõi, kiểm soát công tác giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội thời gian qua nhận thấy việc thực hiện công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố cơ bản đáp ứng yêu cầu. Tính từ năm 2021 đến quý II năm 2023, toàn thành phố đã tiếp nhận 9.091.271 hồ sơ; đã giải quyết trước hạn, đúng hạn 8.951.013 hồ sơ (đạt 98,45%), Tỷ lệ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc tiếp nhận, giải quyết TTHC: Năm 2021 là 95,24%; năm 2022, là 93,17%; 5 tháng đầu năm 2023 là 80,06%. Tỷ lệ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong tiếp nhận, xử lý PAKN: Năm 2021: 93%; năm 2022: 86%; 5 tháng đầu năm 2023: 97. Như vậy, dù kết quả giải quyết hồ sơ đúng hạn và tỷ lệ hài lòng khá cao nhưng vẫn còn hồ sơ quá hạn và sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính và số phản ánh, kiến nghị liên quan còn chưa đạt tối đa; một số cơ quan, đơn vị còn để xảy ra tình trạng sai phạm trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính gây bức xúc cho người dân.

Để chấn chỉnh, phòng ngừa những sai phạm trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố, UBND Thành phố yêu cầu:

1. Giám đốc, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã:

a) Có giải pháp chỉ đạo cụ thể để chấn chỉnh lề lối làm việc, thái độ phục vụ và trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo việc thực hiện theo quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (đã được sửa đổi, bổ sung) và các quy định pháp luật có liên quan.

b) Chịu trách nhiệm trước UBND Thành phố về việc tổ chức triển khai thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, đảm bảo đúng quy trình và thời hạn.

c) Khắc phục triệt để tình trạng chậm trễ trong giải quyết thủ tục hành chính, trường hợp hồ sơ xử lý quá hạn phải có thư xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả; tổ chức kiểm điểm, xác định trách nhiệm vụ cụ thể gắn với đánh giá, xếp loại chính xác mức độ hoàn thành nhiệm vụ trong tháng, quý hoặc năm đối với tập thể, cá nhân liên quan trong việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính còn chậm trễ, gây phiền hà, những nhiễu gây bức xúc cho người dân, doanh nghiệp; Xử lý



ng nghiêm đối với các trường hợp sai phạm khi giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp.

d) Thực hiện tốt công tác công khai, minh bạch trong công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thông qua nhiều hình thức để người dân biết rõ, hiểu rõ và tham gia.

đ) Thực hiện việc quản lý cán bộ, công chức, viên chức theo vị trí việc làm và sắp xếp, bố trí công chức làm nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính có đầy đủ phẩm chất, đạo đức tốt; có tinh thần trách nhiệm cao; khả năng giao tiếp, ứng xử và phục vụ tổ chức, cá nhân tốt.

e) Tập trung triển khai các giải pháp cụ thể để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; tăng cường khai thác hiệu quả các thiết bị công nghệ thông tin, ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị.

g) Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị các tổ chức, cá nhân về quy định hành chính, thủ tục hành chính.

## 2. Giao Sở Nội vụ:

a) Chủ trì, tham mưu, hướng dẫn, tổng hợp việc triển khai thực hiện các nội dung chương trình cải cách hành chính của Thành phố.

b) Tham mưu UBND Thành phố các giải pháp tăng cường công tác chỉ đạo, theo dõi, đánh giá xếp loại đối với cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực thi công vụ.

c) Tăng cường thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra công vụ trong đó chú trọng kiểm tra việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính đặc biệt tập trung đối với các thủ tục hành chính hiện đang gây nhiều bức xúc cho người dân doanh nghiệp trong một số lĩnh vực như đất đai, xây dựng, lý lịch tư pháp, đăng ký kinh doanh.....; xử lý nghiêm và công bố công khai cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị để xảy ra chậm trễ, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

## 3. Sở Thông tin và Truyền thông:

a) Tiếp tục tham mưu UBND Thành phố việc khai thác và sử dụng tốt các Hệ thống thông tin hiện có của Thành phố; đảm bảo các điều kiện và khả năng sẵn sàng thực hiện kết nối với cơ sở dữ liệu Quốc gia nhằm đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền; triển khai việc kết nối để đồng bộ kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố với Công Dịch vụ công quốc gia theo quy định.

b) Tăng cường tuyên truyền, cung cấp thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

c) Tập trung, đẩy mạnh sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố; thường xuyên cập nhật thông tin thủ tục hành chính đảm bảo hệ thống hoạt động thông suốt, phục vụ tốt người dân và doanh nghiệp trong việc thực hiện các thủ tục hành chính theo quy định.

#### 4. Văn phòng UBND Thành phố

a) Chủ trì, tham mưu UBND Thành phố trong việc tổ chức triển khai thực hiện các nội dung nhiệm vụ công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện cải cách thủ tục hành chính.

b) Tham mưu UBND Thành phố các giải pháp tăng cường, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp.

c) Tăng cường công tác kiểm tra kiểm soát thủ tục hành chính, trên cơ sở nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch kiểm tra kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2023.

d) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trong việc triển khai kết nối, đồng bộ kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố với Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử; công bố, công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử của các cơ quan, đơn vị định kỳ hàng tháng, hàng quý và hàng năm.

UBND Thành phố đề nghị các đơn vị triển khai thực hiện./. ✕

#### Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch UBND Thành phố; (để báo cáo)
- PCT TT UBND TP Lê Hồng Sơn;
- VP UBND TP: CVP, PCVP: C.N.Trang,
- các phòng: KSTTHC, TH, NC, HCTC,
- Trung tâm THCB;
- Lưu: VT, KSTTHC<sub>(Nga)</sub>. ✕

3

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



Lê Hồng Sơn ✕