

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

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

Số: **445**/UBND-KSTTHC
V/v tăng cường việc tiếp nhận và
xử lý các phản ánh, kiến nghị
trên Hệ thống tiếp nhận và xử lý
phản ánh kiến nghị của Công
Dịch vụ công quốc gia.

Hà Nội, ngày **21** tháng **02** năm 2023

Kính gửi:

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

Thực hiện Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính (đã được sửa đổi, bổ sung), Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính (đã được sửa đổi, bổ sung), Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (đã được sửa đổi, bổ sung), Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng dịch vụ công Quốc gia và Quyết định số 771/QĐ-UBND ngày 06/02/2023 của UBND Thành phố về việc vận hành chính thức kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp về quy định hành chính qua ứng dụng Zalo. Để triển khai có hiệu quả, đảm bảo việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính qua các kênh thông tin nhanh chóng, kịp thời, thực hiện mục tiêu “lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo hiệu quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước” từ Thành phố đến cơ sở, UBND Thành phố yêu cầu:

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

a) Rà soát, bố trí công chức làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành tại đơn vị tham mưu thực hiện nhiệm vụ về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị; thực hiện đầy đủ việc phân quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của Cổng dịch vụ công quốc gia; bố trí cán bộ, công chức có năng lực, trách nhiệm làm công tác giải quyết, trả lời phản ánh, kiến nghị theo quy định.

b) Chỉ đạo, quán triệt và tổ chức thực hiện việc tiếp nhận và xử lý các phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của Cổng dịch vụ công quốc gia về quy định hành chính được gửi đến thuộc thẩm quyền xử lý của đơn vị kịp thời, nhanh chóng theo đúng các quy định hiện hành.

c) Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận, xử lý, cập nhật, đăng tải kết quả xử lý, phản ánh, kiến nghị theo quy định.

d) Tăng cường công tác thông tin, truyền thông và các biện pháp hướng dẫn người dân truy cập Cổng dịch vụ công quốc gia, các kênh thông tin theo quy định

(đặc biệt qua ứng dụng Zalo) để gửi, tra cứu tình hình, kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị.

2. Văn phòng UBND Thành phố

a) Tiếp tục hướng dẫn, tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn đảm bảo việc thực hiện tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính kịp thời theo quy định.


b) Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của Công dịch vụ công quốc gia về quy định hành chính của các đơn vị trên địa bàn Thành phố.

c) Kịp thời tổng hợp các khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện, báo cáo UBND Thành phố xem xét, quyết định hoặc báo cáo Văn phòng Chính phủ, các Bộ, ngành liên quan đối với những nội dung vượt thẩm quyền.


3. Sở Thông tin và Truyền thông:

a) Bảo đảm các tính năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố đáp ứng yêu cầu kết nối, tích hợp với Công dịch vụ công quốc gia theo quy định tại khoản 5 Điều 38 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ.

b) Đảm bảo hạ tầng kỹ thuật phục vụ công tác quản lý, vận hành và duy trì các Hệ thống thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của Thành phố, đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo đảm an toàn, an ninh mạng theo các quy định pháp luật hiện hành.

UBND Thành phố đề nghị các sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã triển khai thực hiện./. 

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch UBND Thành phố: (để báo cáo)
- PCT TT UBND TP Lê Hồng Sơn;
- PCT UBND TP Hà Minh Hải;
- Các Báo, Đài: Kinh tế Đô thị, Hà Nội Mới, Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội. Công Thông tin điện tử Thành phố (để phối hợp truyền thông);
- VP UBND TP: CVP, các PCVP: C.N.Trang, P.T.T.Huyền,
- các phòng: KSTTHC, TH, KGVX, NC, HCTC. 
- Trung tâm THCB;
- Lưu: VT, KSTTHC_(Nga).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lê Hồng Sơn 