

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

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

Số: /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 tháng 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, nhũng nhiễu, 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) Phần 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