

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI
**ĐOÀN KIỂM TRA, GIÁM SÁT
HOẠT ĐỘNG KSTTHC**

(Theo Quyết định số 2087/QĐ-
UBND ngày 17/4/2025 của UBND
Thành phố)

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

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

Số: /TB-ĐKT

THÔNG BÁO

**V/v công khai “Đường dây nóng” của Đoàn Kiểm tra, giám sát liên ngành
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 năm 2025
trên địa bàn thành phố Hà Nội**

Thực hiện Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 23/01/2025 của UBND Thành phố 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, nhằm kịp thời tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với hoạt động tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn Thành phố, Đoàn 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 thành lập theo Quyết định số 2087/QĐ-UBND ngày 17/4/2025 của UBND Thành phố (sau đây gọi là Đoàn Kiểm tra, giám sát) công khai “Số điện thoại đường dây nóng, Zalo, Viber” để tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Cụ thể như sau:

1. Đồng chí Cù Ngọc Trang - Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, Trưởng Đoàn Kiểm tra, giám sát.

Số điện thoại, Zalo, Viber: 0768.221.221

2. Thời gian tiếp nhận thông tin: Trong giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần.

3. Nội dung phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi tiếp nhận thông qua đường dây nóng của Đoàn Kiểm tra:

Các hành vi không đúng quy định trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố, các cơ quan hành chính Nhà nước thuộc Thành phố Hà Nội, cụ thể các hành vi sau:

- Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

- Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;
- Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;
- Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
- Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;
- Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

4. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị:

- Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị phải cung cấp đầy đủ tên, địa chỉ, số điện thoại liên hệ;
- Phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được thể hiện dưới dạng tin nhắn văn bản, chữ tiếng Việt (có dấu) hoặc gọi điện thoại trực tiếp (đối với phản ánh qua “Số điện thoại đường dây nóng”);
- Nội dung phản ánh, kiến nghị phải rõ ràng. Cá nhân, tổ chức chịu trách nhiệm về tính trung thực, chính xác của các thông tin.

Đoàn Kiểm tra, giám sát bắt đầu tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng từ ngày 28/5/2025.

Đoàn Kiểm tra, giám sát thông báo tới các cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức được biết./.

Nơi nhận:

- Đ/c Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các đ/c Phó Chủ tịch UBND Thành phố; (để b/c)
- Thành viên Đoàn Kiểm tra (theo Quyết định số 2087/QĐ-UBND);
- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- TTPVHCC: GD, PGD, các phòng, Trung tâm, các Chi nhánh;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- Lưu: VT, KTGS.

TRƯỞNG ĐOÀN

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ
Cù Ngọc Trang**