

Phụ lục

(Ban hành kèm theo Văn bản số /UBND-NC ngày 09/7/2025 của UBND Thành phố)

I. Nội dung 1: Nghị quyết về nhiệm vụ trọng tâm phát triển kinh tế xã hội, thu chi ngân sách 6 tháng cuối năm 2025 của thành phố Hà Nội

2. Về những tồn tại, hạn chế, vướng mắc và nguyên nhân, Các nội dung đề nghị giải trình làm rõ: (Nội dung 10 – Trang 4)

(10) Một số đại biểu nêu tình trạng xếp hàng dài, chờ đợi từ sớm để lấy số xử lý thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố gây ách tắc hồ sơ xử lý công việc, tốn thời gian chờ đợi của người dân. Đề nghị Thành phố chỉ đạo rà soát, đánh giá tổng thể hiệu quả hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội và các điểm tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại các địa phương để có mô hình phù hợp.

- Từ ngày 01/5/2025 - 12/5/2025, có trường hợp người dân đến xếp hàng làm TTHC, đặc biệt là lĩnh vực đất đai. Nguyên nhân xuất phát từ tâm lý của người dân muốn hoàn thành các TTHC trước khi sắp xếp tổ chức lại chính quyền địa phương, bỏ cấp huyện. Đó cũng là thời gian TTHC tăng đột biến.

- Tuy nhiên, từ ngày 12/5/2025, các Chi nhánh Trung tâm đã tổ chức lấy số online trên ứng dụng iHanoi để giảm tải tình trạng công dân đến xếp hàng. Các Chi nhánh bố trí trực luân phiên từ sáng sớm hàng ngày để đánh giá hiệu quả của việc lấy số trực tuyến, cử 01 cán bộ hướng dẫn người dân cài đặt ứng dụng iHanoi và đặt số online tại chỗ. Đoàn Thanh niên Trung tâm cũng phối hợp với Thành đoàn để cử 02 đoàn viên/ mỗi điểm tiếp nhận để hướng dẫn, hỗ trợ người dân.

- Từ ngày 13/5/2025 đến hết ngày 30/5/2025, Ban Giám đốc các Chi nhánh Trung tâm phục vụ hành chính công đến từ 4h00' sáng hàng ngày để trực hỗ trợ, tuyên truyền, vận động (nếu có) người dân về việc đặt số thứ tự trên ứng dụng iHanoi và đến Chi nhánh thực hiện TTHC vào giờ hành chính. Ghi nhận trong thời gian đó, không còn tình trạng người dân đến xếp hàng lấy số thứ tự trước cửa Chi nhánh.

- Từ ngày 01/6-30/6, tại các Điểm tiếp nhận của các Chi nhánh không giới hạn việc lấy số, nhiều quầy tiếp nhận hồ sơ đến đã không còn công dân ngồi chờ, xếp hàng để nộp hồ sơ.

3.4 Vấn đề về cải cách hành chính, an ninh trật tự, an toàn xã hội: (Nội dung 4 – Trang 7)

(4) Tập chung các giải pháp để đổi mới trong chỉ đạo, điều hành, quyết liệt trong hành động, nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật, đẩy mạnh cải cách hành chính... Công dịch vụ công quốc gia

- UBND Thành phố chỉ đạo các Sở, ban, ngành phối hợp Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố tập chung cao độ, rà soát, tái cấu trúc quy trình giải quyết thủ tục hành chính, tích hợp cung cấp 100% dịch vụ công trực tuyến đủ điều kiện theo ngành, lĩnh vực lên Cổng dịch vụ công quốc gia; đảm bảo đúng tiến độ theo yêu cầu của Trung ương.

- Tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo toàn diện, thống nhất, đồng bộ, có hiệu quả trong công tác CCHC gắn với việc thực hiện chủ đề công tác năm 2025 “Kỷ cương, trách nhiệm, hành động, sáng tạo, phát triển”.

- Tổ chức các Hội nghị nhằm chỉ ra các tồn tại, hạn chế trong công tác thực thi pháp luật, cải cách hành chính, cụ thể là các chỉ số PAR-INDEX, SIPAS, PAPI và đưa ra các giải pháp cải thiện sắp tới.

- Đổi mới và đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền, Tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng CCHC nhằm nâng cao nhận thức, chuyên môn của cán bộ, công chức về Cải cách hành chính, thực thi pháp luật.

- Thực hiện rà soát, hệ thống hóa các VBQPPL; tiếp tục xây dựng, ban hành các VBQPPL để triển khai Luật Thủ đô, chính quyền địa phương 2 cấp để khai thác tối đa và sử dụng hiệu quả mọi nguồn lực phát triển, phù hợp với đặc thù của Hà Nội.

- Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa các TTHC, các quy định hành chính, TTHC nội bộ gắn với tăng cường phân cấp, ủy quyền nhất là sau khi chính quyền cấp xã đi vào hoạt động từ ngày 01/7/2025, các thủ tục liên quan đến các sở sau sắp xếp, hợp nhất, sáp nhập, điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ tài chính, đất đai, đầu tư, xây dựng, lao động, y tế, giáo dục, giao thông vận tải,...theo đó, đề xuất bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung các quy định, cắt giảm các yêu cầu, điều kiện của hồ sơ, các quy trình thực hiện để bảo đảm hiệu quả rà soát; kiểm soát hiệu quả cơ chế phối hợp liên thông giữa các đơn vị trong thực hiện các TTHC, quy định hành chính.

- Đẩy mạnh tái cấu trúc TTHC để cung cấp trực tuyến cho người dân và doanh nghiệp; hoàn thiện, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, hướng tới tiếp nhận, trả kết quả TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, đáp ứng mục tiêu "một cửa số" duy nhất cung cấp DVCTT của quốc gia theo chỉ đạo của Chính phủ, phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

- Xây dựng và triển khai các kế hoạch, các quy trình, quy chế hoạt động, chuẩn đủ các nguồn lực để đảm bảo chính quyền địa phương 2 cấp khi chính thức vận hành triển khai được vận hành thông suốt, minh bạch và hiệu quả, đáp ứng yêu cầu cầu CCHC, phục vụ tốt người dân và doanh nghiệp.

- Xây dựng, ban hành, tổ chức triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố năm 2025 với sự ứng dụng CNTT và chuyển đổi số.

Tăng cường kiểm tra việc thực hiện CCHC, kiểm tra công vụ, chú trọng kiểm tra việc thực hiện và công khai hằng tháng kết quả nhiệm vụ của Trung ương, Thành phố giao. Nâng cao trách nhiệm người đứng đầu; xử lý kịp thời, nghiêm minh đối với cán bộ, công chức vi phạm kỷ luật và trách nhiệm thực thi công vụ, gây khó khăn, phiền hà cho cá nhân, tổ chức.

VII. Nội dung 7: Về tổ chức hoạt động của chính quyền cấp xã thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp

1. Đề nghị UBND Thành phố làm rõ về một số kết quả và khó khăn, vướng mắc trong triển khai hoạt động của chính quyền cấp xã. Các ý kiến đại biểu nêu việc thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp bước đầu đã đạt được một số kết quả tích cực, tuy nhiên thực tế triển khai còn gặp nhiều khó khăn. Cụ thể là: (nội dung số 7 trang 11)

(7) Việc cập nhật hệ thống công nghệ thông tin, xử lý văn bản của các xã, phường chưa đồng bộ, hệ thống trực tuyến ở các xã chưa tốt, có nơi hệ thống chưa ổn định gây khó khăn cho xử lý công việc.

Việc đồng loạt triển khai mô hình chính quyền địa phương hai cấp trên toàn Thành phố đã tạo ra bước chuyển mạnh mẽ về tổ chức bộ máy, phân cấp quản lý và phương thức điều hành tại cơ sở.

Tuy nhiên thời gian đầu tháng 7/2025, việc cập nhật hệ thống công nghệ thông tin, xử lý văn bản của các xã, phường chưa đồng bộ, hệ thống trực tuyến ở các xã chưa tốt, có nơi hệ thống chưa ổn định gây khó khăn cho xử lý công việc, nguyên nhân là do:

- Các hệ thống công nghệ thông tin dùng chung (như: hệ thống quản lý văn bản điều hành, hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính...) phải khai báo lại toàn bộ mô hình (khai báo toàn bộ xã phường mới, mã định danh, địa chỉ mới trên cổng DVC Quốc gia);

- Những ngày cuối cùng tháng 6/2025, đầu tháng 7/2025 mới biết chính xác nhân sự của từng đơn vị. Việc này cũng gây nên khó khăn trong việc tạo tài khoản và cấu hình quy trình các bước xử lý đúng tiến độ.

- Việc thay đổi gấp dẫn đến cán bộ chưa có chứng thư chữ ký số mới theo đúng vị trí dẫn đến không thể ký số, các phường xã chưa có tài khoản ngân hàng để khai báo tiếp nhận trên cổng DVC.

- Với Hà Nội, việc thay đổi hệ thống thông tin giải quyết TTHC từ FPT sang Mobifone triển khai cần tập huấn lại cho toàn bộ cán bộ sử dụng.

Để khắc phục những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai đồng loạt mô hình chính quyền địa phương hai cấp và bảo đảm vận hành hiệu quả hệ thống công nghệ thông tin tại cấp xã, phường, UBND Thành phố đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tập trung thực hiện, triển khai các giải pháp trọng tâm sau:

- Rà soát, chuẩn hóa và cập nhật đầy đủ thông tin tổ chức, nhân sự tại các xã, phường trên các hệ thống quản lý văn bản, hệ thống dịch vụ công đảm bảo tính chính xác, liên thông và đồng bộ dữ liệu.

- Chủ động phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ đẩy nhanh việc cấp phát và kích hoạt chứng thư số đúng vị trí công tác cho đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã nhằm bảo đảm việc ký số văn bản và thực hiện các giao dịch điện tử theo quy định.

- Yêu cầu các địa phương mở tài khoản ngân hàng để hoàn thiện việc khai báo thông tin tiếp nhận phí, lệ phí trên các hệ thống dịch vụ công, bảo đảm hoạt động thu phí đúng quy trình và đúng pháp luật.

- Tổ chức các lớp tập huấn, hướng dẫn sử dụng hệ thống phần mềm theo mô hình mới, đặc biệt đối với hệ thống giải quyết thủ tục hành chính mới (Mobifone), nhằm nâng cao năng lực ứng dụng CNTT trong công việc hằng ngày của cán bộ, công chức.

- Tăng cường công tác hỗ trợ kỹ thuật, giám sát vận hành hệ thống trong giai đoạn đầu sau chuyển đổi mô hình, kịp thời phát hiện và xử lý các lỗi phát sinh, bảo đảm hệ thống hoạt động thông suốt, ổn định.

- Phân công đầu mối hỗ trợ trực tiếp theo địa bàn, bảo đảm các xã, phường có thể nhanh chóng tiếp cận hỗ trợ khi phát sinh vướng mắc về mặt kỹ thuật, cấu hình, sử dụng phần mềm.