

Số: /KH-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH
Thông tin, tuyên truyền về Kiểm soát thủ tục hành chính
trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2026

Căn cứ 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); Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công Quốc gia; Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công Quốc gia; Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Căn cứ Nghị định 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ trực tuyến của các cơ quan nhà nước trên môi trường mạng; Căn cứ các Kế hoạch: Số 44/KH-UBND ngày 01/02/2024 của UBND thành phố Hà Nội về thực hiện Đề án “Phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030” trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2024; số 337/KH-UBND ngày 12/12/2025 của UBND thành phố Hà Nội về triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2025 của các Sở, cơ quan tương đương Sở và UBND các xã, phường thuộc thành phố Hà Nội; số 56/KH-UBND ngày 09/02/2026 của UBND thành phố Hà Nội về Kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn thành phố Hà Nội.

UBND thành phố Hà Nội ban hành Kế hoạch Thông tin, tuyên truyền về Kiểm soát thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là KSTTHC) trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2026, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, Ý NGHĨA

1. Tiếp tục nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân trên địa bàn Thủ đô về ý nghĩa, mục tiêu, tầm quan trọng của công tác kiểm soát thủ tục hành chính, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong

tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội, công tác cải cách thủ tục hành chính trọng tâm, thực hiện Nghị quyết 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị, Đề án 06/Chính phủ đảm bảo hiệu quả và tính minh bạch của bộ máy hành chính.

2. Triển khai hiệu quả Nghị quyết 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị, Đề án 06/Chính phủ với tinh thần năm 2026 (thực chất là giai đoạn cao điểm hướng tới 2025-2030), trọng tâm là quyết liệt hành động, lấy kết quả làm thước đo, đồng bộ triển khai, phát triển dữ liệu thành tài sản, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm. Việc triển khai phải có trọng tâm trọng điểm, theo phương châm dữ liệu phải “đúng, đủ, sạch, sống”, đảm bảo an ninh, an toàn thông tin, Chuyển đổi số nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Đẩy mạnh các tiện ích khai thác dữ liệu dân cư nhằm phục vụ phát triển kinh tế xã hội tạo nền tảng phục vụ phát triển ứng dụng Công dân số.

3. Đẩy mạnh triển khai công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) bảo đảm thực hiện có kết quả, thực chất; hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp đề ra trong năm 2026. Tiếp tục cắt giảm, đơn giản hóa TTHC; chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính; nâng cao chất lượng giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp; mở rộng kênh thông tin để tạo sự đồng thuận trong toàn xã hội.

4. Hoàn thiện và triển khai kế hoạch chuyển đổi số, xây dựng Thành phố thông minh năm 2026, trong đó xác định chủ đề chung năm 2026 là “ Phát triển kinh tế số với 04 trụ cột công nghiệp công nghệ thông tin, số hóa các ngành kinh tế, quản trị số và dữ liệu số”; tăng cường thiết lập các kênh truyền thông để các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố và tổ chức, doanh nghiệp, người dân tích cực hưởng ứng tham gia chuyển đổi số, xây dựng, quản lý, giám sát và vận hành Thành phố thông minh.

5. Nâng cao vai trò, trách nhiệm của chính quyền các cấp, các ngành thuộc Thành phố trong công tác tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính trọng tâm năm 2026; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong các cơ quan hành chính nhà nước về hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính (sau đây gọi là Bộ phận Một cửa) trong cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Thành phố; Xác định việc triển khai Nghị quyết 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị, Đề án 06/Chính phủ tiếp tục là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên, liên tục ở tất cả các cấp, các ngành, các địa phương trên cơ sở huy động sự tham gia tích cực của toàn dân và cả hệ thống chính trị. Tiếp tục duy trì, phát sóng chuyên mục “Công dân số” trên kênh truyền hình H1- Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội. Đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền trên Cổng Thông tin

điện tử Thành phố; Trang thông tin điện tử Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội; Cổng/Trang thông tin điện tử các cơ quan, đơn vị trên địa bàn Thành phố và qua mạng xã hội để thông tin đến kịp thời tới người dân, doanh nghiệp; xây dựng, duy trì hiệu quả chuyên mục Kiểm soát thủ tục hành chính, Nghị quyết 57, Đề án 06, Chuyển đổi số trên Chuyên trang Cải cách hành chính Thành phố và các kênh thông tin CCHC các cơ quan, đơn vị trong Thành phố; đồng thời tăng cường tiếp xúc với người dân, tổ chức thông qua các buổi tọa đàm, đối thoại giữa chính quyền - người dân...

Áp dụng phương thức truyền thông đa phương tiện, kết hợp thông tin, tuyên truyền truyền thống với việc ứng dụng công nghệ thông tin trên các nền tảng số góp phần mang lại hiệu quả cao, phù hợp với mọi đối tượng quần chúng nhân dân Thủ đô.

6. Phát huy vai trò của các cơ quan truyền thông, báo chí trong việc phát hiện và phản ánh chính xác, kịp thời những mặt tích cực, những sáng kiến, giải pháp, mô hình, tấm gương tiêu biểu hoặc những biểu hiện, hành vi chưa đúng của tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện nhiệm vụ về kiểm soát thủ tục hành chính; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn Thành phố, cải cách thủ tục hành chính trọng tâm; cải cách chế độ công vụ, công chức và đẩy mạnh phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số.

II. YÊU CẦU

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, tập trung các nội dung đã làm được và các nội dung còn tồn tại, thiếu sót để rút kinh nghiệm.

- Công tác thông tin tuyên truyền cần kịp thời, gắn liền với các hoạt động, sự kiện liên quan.

- Xây dựng một số chuyên đề về công tác cải cách thủ tục hành chính, chuyển đổi số, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc lĩnh vực quản lý của đơn vị. Tăng cường tuyên truyền qua các phương tiện thông tin điện tử nhằm nâng cao các chỉ số SIPAS, PAPI, PAR Index.

- Phạm vi tuyên truyền bảo đảm các tiêu chí: hình thức truyền thông đa phương tiện (báo giấy, báo điện tử, truyền hình, sóng phát thanh, các nền tảng số, sân khấu hóa...) lựa chọn loại hình phù hợp với mỗi nội dung cần đăng tải, thông tin.

III. NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Triển khai công tác thông tin, tuyên truyền thiết thực, hiệu quả; Phổ biến nội dung về kiểm soát thủ tục hành chính và nội dung, quy định của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Công Dịch vụ

công Quốc gia kịp thời, đầy đủ, thường xuyên, rộng khắp, phù hợp với tình hình, đặc điểm, yêu cầu và khả năng của từng đối tượng, từng lĩnh vực và từng địa bàn. Thông qua công tác thông tin, tuyên truyền, Kế hoạch nhằm tạo sự thống nhất trong nhận thức và hành động của các cấp, các ngành; nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp; góp phần cải thiện các chỉ số cải cách hành chính của Thành phố.

2. Đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền việc triển khai các Kế hoạch trọng tâm của Thành phố trong năm 2026 về kiểm soát thủ tục hành chính với thông tin, tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Cải cách TTHC trọng điểm; Đề án 06 Chính phủ; Chuyển đổi số, xây dựng Thành phố thông minh; thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính; thủ tục hành chính công trực tuyến toàn trình...

3. Kết hợp đa dạng hóa hình thức tuyên truyền để giúp các cơ quan, doanh nghiệp và người dân hiểu về tầm quan trọng, vai trò, mục tiêu của công tác kiểm soát thủ tục hành chính và ý nghĩa thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến - lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ; huy động nguồn lực của Nhà nước, doanh nghiệp và xã hội để triển khai thực hiện tốt công tác kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. Đẩy mạnh nội dung tuyên truyền về quyền, nghĩa vụ cũng như trách nhiệm, ý thức tổ chức kỷ luật, đạo đức của cán bộ, công chức, được phân công thực hiện thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính; quyền và nghĩa vụ của tổ chức, doanh nghiệp, công dân trong mối quan hệ với cơ quan hành chính nhà nước khi thực hiện thủ tục hành chính; thông tin rộng rãi đến cộng đồng người dân và doanh nghiệp về hoạt động và kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính của Thành phố; Cung cấp thông tin về dịch vụ công trực tuyến và hướng dẫn người dân, doanh nghiệp cách tiếp cận, sử dụng.

5. Tăng cường tuyên truyền để nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và nhân dân Thủ đô về ý nghĩa, mục tiêu, tầm quan trọng của công tác cải cách thủ tục hành chính, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của các cơ quan hành chính trên địa bàn Thành phố; Phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số và việc giải quyết các thủ tục hành chính và các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Truyền thông đa phương thức về ứng dụng chuyển đổi số phục vụ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

6. Tập trung tuyên truyền tới nhóm công dân trẻ: học sinh, sinh viên, người lao động trên địa bàn Thủ đô về các hình thức giải quyết các thủ tục hành chính trên môi trường điện tử qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Đồng thời, thực hiện tuyên truyền qua hệ thống loa truyền thanh cơ sở và các tổ dân phố cho nhóm người cao tuổi, người yếu thế.

IV. CÁC NỘI DUNG THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN

1. Thông tin, tuyên truyền về vai trò, tầm quan trọng của công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đối với sự phát triển của Thủ đô

a) Tuyên truyền về vai trò và tầm quan trọng của nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính; việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của các cơ quan hành chính trên địa bàn Thành phố. Tuyên truyền về ý nghĩa thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến - lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ.

b) Tiếp tục tuyên truyền các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Văn phòng Chính phủ và của Thành phố có liên quan đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; các nội dung, điểm mới theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ; Nghị định 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ trực tuyến của các cơ quan nhà nước trên môi trường mạng, Đề án 06 Chính phủ về phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022-2025, tầm nhìn 2030.

c) Tuyên truyền về quyết tâm chính trị cũng như sự chỉ đạo UBND Thành phố trong việc đẩy mạnh kế hoạch và kết quả triển khai nhiệm vụ công tác của Thành phố trong năm 2026. Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến về vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính các cấp của Thành phố trong việc thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính và cơ chế một cửa, một cửa liên thông gắn với công tác thi đua, khen thưởng và công tác cải cách hành chính của từng cơ quan, đơn vị trên địa bàn Thành phố.

d) Tập trung tuyên truyền những điển hình tiên tiến, các sáng kiến, các mô hình trong thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính ở các sở, ban, ngành, UBND cấp xã trên địa bàn thành phố; những mô hình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc địa giới hành chính; thủ tục hành chính công trực tuyến toàn trình, ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Các cơ quan, đơn vị thực hiện tốt hoặc

chưa tốt; Tiếp tục tuyên truyền về vai trò, ý nghĩa của việc thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp; về quyền, nghĩa vụ cũng như trách nhiệm, ý thức tổ chức kỷ luật, đạo đức của cán bộ, công chức, được phân công thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; quyền và nghĩa vụ của tổ chức, doanh nghiệp, công dân trong mối quan hệ với cơ quan hành chính nhà nước khi thực hiện thủ tục hành chính.

đ) Tuyên truyền các vấn đề cần biết khi thực hiện thủ tục hành chính, chú trọng một số lĩnh vực chủ yếu như: Đất đai, Đầu tư, Đăng ký kinh doanh, Xây dựng, Tư pháp, ...

2. Tuyên truyền các dịch vụ công trực tuyến và các tiện ích phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính

a) Tập trung thông tin, tuyên truyền việc cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố; hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

b) Tuyên truyền các ứng dụng số hỗ trợ người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính, như: Tra cứu thông tin thủ tục hành chính và tiến độ giải quyết hồ sơ trên môi trường điện tử; Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích; Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính khi thực hiện thủ tục hành chính; Số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính; Tái sử dụng dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành trong giải quyết thủ tục hành chính; Các tiện ích số hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính nhanh chóng, thuận tiện. Thông qua hoạt động tuyên truyền nhằm nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, góp phần giảm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

c) Tiếp tục thông tin về 15 tiện ích miễn phí phục vụ tổ chức, cá nhân tại các Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công, bao gồm: Wifi tốc độ cao; sao chụp, in ấn tài liệu; bìa hồ sơ, ghim, bút; cung cấp mẫu biểu, tờ khai và hỗ trợ kê khai; hỗ trợ thực hiện thủ tục trực tuyến; tư vấn pháp lý; hỗ trợ cài đặt VNeID, iHanoi; tạo chữ ký số cá nhân; thông báo trạng thái hồ sơ qua Zalo/SMS/Email; thư viện số, không gian xanh; sạc pin thiết bị di động miễn phí; thiết bị hỗ trợ người cao tuổi, yếu thể, khuyết tật; thiết bị y tế cơ bản; nước uống, đồ ăn nhẹ; robot lễ tân.

3. Tuyên truyền các mô hình, giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính

a) Tuyên truyền các mô hình, sáng kiến, giải pháp cải tiến quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển

đổi số trong hoạt động quản lý nhà nước và giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn Thành phố.

b) Thông tin, tuyên truyền về các mô hình hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính; các cách làm hiệu quả trong nâng cao chất lượng phục vụ, giảm thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

c) Thông tin, tuyên truyền về mục tiêu, ý nghĩa và vai trò của việc triển khai mô hình “Tổ hành chính công xung kích” trong hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính; góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Thành phố. Tuyên truyền các hoạt động của Tổ hành chính công xung kích trong việc hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến; hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; hỗ trợ tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc của tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính. Thông tin, tuyên truyền về kết quả triển khai, những mô hình hiệu quả, cách làm hay trong hoạt động của Tổ hành chính công xung kích tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; qua đó góp phần lan tỏa tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

d) Tuyên truyền, biểu dương những tập thể, cá nhân thực hiện tốt, có thái độ tích cực trong công tác kiểm soát thủ tục hành chính; phê phán những hiện tượng tiêu cực, thái độ cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà cho công dân, tổ chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Phát huy vai trò của truyền thông trong việc phát hiện và phản ánh chính xác, kịp thời những biểu hiện, hành vi chưa đúng của tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện nhiệm vụ. Lan tỏa sâu rộng những thành tựu cải tiến, đổi mới trong việc phục vụ người dân, doanh nghiệp tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Thành phố.

đ) Xây dựng các kênh thông tin trên các nền tảng số, đặc biệt các kênh thông tin giải đáp vướng mắc, tháo gỡ khó khăn liên quan đến quá trình thực hiện các thủ tục hành chính; Hỗ trợ lưu động, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính tại nhà cho người yếu thế (chuyên mục giải đáp, tổng đài hỗ trợ, mô hình hỗ trợ, hướng dẫn...) phù hợp với đặc điểm, tình hình của từng đơn vị.

4. Thông tin, tuyên truyền về ứng dụng công nghệ thông tin (viết tắt là CNTT); hệ thống chuyển nhận văn bản điện tử dùng chung giữa tổ chức, doanh nghiệp với cơ quan nhà nước Thành phố

Các nhiệm vụ tập trung thông tin, tuyên truyền gồm:

b) Tuyên truyền về vai trò, ý nghĩa, tầm quan trọng của việc ứng dụng hiệu quả CNTT trong cơ quan nhà nước, doanh nghiệp và xã hội; nâng cao nhận thức

về vai trò và lợi ích của ứng dụng CNTT trong quản lý, điều hành, hoạt động sản xuất, kinh doanh, cũng như trong đời sống xã hội; Tuyên truyền về Chính phủ điện tử, chính quyền điện tử, Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố; Các dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần trên các nền tảng ứng dụng CNTT và trên các nền tảng cung cấp cho người dân; Gắn việc tuyên truyền với các hình thức hướng dẫn, phương thức tiếp cận và thực hiện dịch vụ công trực tuyến được cung cấp cho người dân, doanh nghiệp. Các phương thức tiếp cận và thực hiện các dịch vụ công trực tuyến được cung cấp cho người dân, doanh nghiệp; Các mô hình ứng dụng CNTT hiệu quả, điển hình cho các cơ quan thuộc các cấp; về các giải pháp, các điển hình thành công ứng dụng CNTT trong các đơn vị khi giải quyết thủ tục hành chính.

c) Tuyên truyền về các đề án, dự án liên thông, tái cấu trúc thủ tục hành chính nhằm giảm bớt thời gian, công sức, gánh nặng và kinh phí khi thực hiện thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân. Chú trọng tập trung tuyên truyền các nội dung cần biết khi thực hiện thủ tục hành chính, đặc biệt các thủ tục hành chính đã được đơn giản hóa, liên thông trên địa bàn Thành phố và một số thủ tục hành chính thường xuyên gắn liền với đời sống nhân dân như Tư pháp, Nông nghiệp và môi trường, Xây dựng, Đất đai, Thuế, Bảo hiểm xã hội...

d) Tuyên truyền việc triển khai Hệ thống chuyển nhận văn bản điện tử dùng chung giữa tổ chức, doanh nghiệp với cơ quan nhà nước thành phố Hà Nội, tạo điều kiện để các tổ chức, doanh nghiệp thực hiện gửi, nhận văn bản điện tử với cơ quan nhà nước trên môi trường số, góp phần giảm sử dụng văn bản giấy, rút ngắn thời gian xử lý công việc, nâng cao hiệu quả trao đổi thông tin giữa cơ quan nhà nước với cộng đồng doanh nghiệp. Thông qua hoạt động tuyên truyền nhằm giúp tổ chức, doanh nghiệp nắm bắt và chủ động sử dụng hệ thống trong quá trình trao đổi, giải quyết công việc với cơ quan nhà nước; đồng thời góp phần thúc đẩy chuyển đổi số trong hoạt động quản lý nhà nước và cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh trên địa bàn Thành phố.

đ) Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân và doanh nghiệp thực hiện, tra cứu tiến độ giải quyết các thủ tục hành chính được tiếp nhận hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, qua dịch vụ bưu chính công ích, các dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tập trung việc tuyên truyền các mô hình, phương thức và các nội dung triển khai về số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính, số hóa hồ sơ giấy tờ phục vụ việc hình thành cơ sở dữ liệu và khai thác cơ sở dữ liệu phục vụ công tác cải cách hành chính, đơn giản hóa thủ tục hành chính; kênh chỉ dẫn quy trình thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia các qua Tổng đài của Thành phố và trên

Cổng Thông tin điện tử các cơ quan, đơn vị để phục vụ người dân, doanh nghiệp theo quy định.

5. Các nội dung thông tin, tuyên truyền khác

a) Tuyên truyền các sự kiện nổi bật, các hội thảo, hội nghị, các mô hình hay, sáng tạo trong việc tổ chức triển khai Bộ phận Một cửa các cấp; các sáng kiến áp dụng hiệu quả trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa, điểm phục vụ hành chính công.

b) Tuyên truyền về các nội dung khác phù hợp với quá trình triển khai thực hiện nhiệm vụ và tình hình phát triển chung của Thành phố.

V. PHƯƠNG THỨC THÔNG TIN, TUYÊN TRUYỀN

1. Phương thức

a) Thông tin, tuyên truyền về kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, ứng dụng công nghệ thông tin thông qua các loại hình báo chí Thành phố; sử dụng phương tiện thông tin đại chúng bao gồm: Trang thông tin, tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật của Hội đồng phổ biến giáo dục pháp luật Thành phố, Cổng thông tin điện tử của Thành phố, Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, Đài truyền thanh cấp xã; tuyên truyền trực tiếp qua “Tổ công nghệ số cộng đồng” tại địa bàn dân cư và các phương tiện, cách thức, phương thức khác phù hợp với tình hình thực tế trên địa bàn Thành phố.

b) Cổng Thông tin điện tử Thành phố và các thành phần (bao gồm: Chuyên trang CCHC Thành phố; Cổng/Trang thông tin điện tử Thành phố các cơ quan, đơn vị và các kênh thông tin trên mạng xã hội của Thành phố):

- Thường xuyên đăng tải những bài viết, chương trình truyền hình thông tin tuyên truyền chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và việc tổ chức thực hiện công tác kiểm soát thủ tục, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại tất cả các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố.

- Cung cấp thông tin về các thủ tục hành chính, thủ tục hành chính liên thông, các dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần; các thông tin, quy định liên quan đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính; các địa chỉ, số điện thoại đường dây nóng về kiểm soát thủ tục hành chính; địa chỉ tiếp nhận các phản ánh kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính và quy định hành chính; đăng tải ý kiến phản ánh của tổ chức, cá nhân về các quy định thủ tục hành chính và kết quả trả lời của các cơ quan hành chính nhà nước đúng quy định pháp luật.

- Hướng dẫn công dân cách thức tiếp cận, thực hiện các thủ tục hành chính, đặc biệt các thủ tục hành chính trực tuyến toàn trình, một phần, thanh toán trực tuyến, tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, sử dụng chữ ký số và dữ liệu cá nhân trong các giao dịch trực tuyến. Hỗ trợ lưu động, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính tại nhà cho người yếu thế.

2. Hình thức thực hiện

Công tác thông tin, tuyên truyền về công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính trọng tâm, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông cần được triển khai liên tục, đồng bộ, bằng nhiều phương thức, hình thức, loại hình, sinh động, phong phú, thiết thực, kịp thời, cụ thể như sau:

a) Thông tin, tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng:

- Có các bài viết, phóng sự, tin tức, phim, ảnh, video, infographic... về các nội dung cần thông tin, tuyên truyền được đăng tải, xuất bản, phát sóng trên các phương tiện thông tin đại chúng;

- Xây dựng chương trình, chuyên trang, chuyên mục, chuyên đề về các nội dung cần tuyên truyền; Cổng Thông tin điện tử Thành phố và các kênh thành phần; Trang thông tin điện tử các cơ quan, đơn vị (Chuyên mục Kiểm soát Thủ tục hành chính, Nghị quyết 57, Đề án 06 thuộc Trang tin Cải cách hành chính Thành phố), qua mạng xã hội: Zalo, Facebook...;

- Sử dụng hình thức tọa đàm, phóng sự, đối thoại trên các phương tiện về các nội dung cần thông tin, tuyên truyền;

- Hội nghị, hội thảo, tập huấn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, nâng cao ý thức trách nhiệm, văn hóa giao tiếp, ứng xử cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa các cấp, điểm phục vụ hành chính công.

b) Biên soạn và phát hành các ấn phẩm thông tin, tuyên truyền

- Biên soạn và phát hành sổ tay, tài liệu các nội dung cần thông tin, tuyên truyền để tập huấn, hướng dẫn làm cẩm nang cho đội ngũ phóng viên, tuyên truyền viên và các cá nhân, tổ chức tham gia thông tin tuyên truyền về nhiệm vụ.

- Xây dựng các clip/video trực quan tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và trực tuyến toàn trình được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

c) Tổ chức các sự kiện, hội nghị, hội thảo, tọa đàm, đối thoại

- Tổ chức các cuộc họp, hội nghị, giao ban, tập huấn để quán triệt tinh thần và hướng dẫn các nội dung cần thông tin, tuyên truyền cho các cơ quan báo chí

và các tổ chức, cá nhân tham gia công tác thông tin, tuyên truyền về nhiệm vụ công tác.

- Tổ chức các hội nghị, hội thảo, tọa đàm, giao lưu trực tuyến (qua nhiều hình thức: trực tuyến/trực tiếp/kết hợp trực tuyến và trực tiếp).

- d) Các hình thức khác (sử dụng hiệu quả các nền tảng số, các kênh tương tác, mạng xã hội như Facebook; zalo....).

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Về kinh phí

Kinh phí thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền tại các sở, ban, ngành, UBND cấp xã được bố trí trong dự toán ngân sách của đơn vị theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm các đơn vị

- a) Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã

- Xây dựng kế hoạch tuyên truyền hoặc văn bản chỉ đạo tuyên truyền về công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026 (có thể lồng ghép trong Kế hoạch công tác kiểm soát thủ tục hành chính hàng năm của đơn vị).

- Chủ động phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố cung cấp thông tin hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2026 của cơ quan mình (Tập trung tuyên truyền những điển hình tiên tiến, các sáng kiến, các mô hình trong thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính ở các sở, ban, ngành, UBND cấp xã trên địa bàn thành phố..) để đăng tải trên Cổng Thông tin điện tử Thành phố và các thành phần; Cổng/Trang thông tin điện tử các cơ quan đơn vị; Chuyên mục Kiểm sát thủ tục hành chính, Đề án 06, Chuyển đổi số thuộc Chuyên trang Cải cách hành chính Thành phố và các kênh thông tin khác của Thành phố.

- Thường xuyên tổ chức thông tin, tuyên truyền, phổ biến các nội dung chỉ đạo của Trung ương, Thành phố và các văn bản hướng dẫn thực hiện về công tác kiểm soát thủ tục hành chính, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và đăng tải trên Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; thực hiện đúng các quy định về niêm yết công khai thủ tục hành chính theo đúng quy định.

- Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc đẩy mạnh công tác tuyên truyền bằng nhiều hình thức, cách thức phù hợp; tăng cường công tác kiểm tra, đặc biệt kiểm tra việc công khai, minh bạch các thủ tục hành chính.

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố

- Tham mưu, giúp UBND Thành phố tổ chức triển khai thực hiện các nội dung trong Kế hoạch.

- Chỉ đạo tổ chức tiếp nhận, biên tập, đăng tải các thông tin tuyên truyền từ các cơ quan, đơn vị có liên quan về các nội dung tuyên truyền theo Kế hoạch này trên Cổng Thông tin điện tử Thành phố, Cổng/Trang thông tin điện tử các cơ quan, đơn vị; Chuyên mục Kiểm soát thủ tục hành chính, Đề án 06, Chuyển đổi số thuộc Chuyên trang Cải cách hành chính Thành phố và các kênh thông tin khác của Thành phố.

- Thường xuyên đôn đốc, kiểm tra việc tổ chức thực hiện và báo cáo kết quả thực hiện theo quy định.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố theo quy định./.

Nơi nhận:

- Thường trực: Thành ủy, HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Phó Chủ tịch TT UBND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các sở, ban, ngành Thành phố;
- UBND các xã, phường;
- Các báo, đài Thành phố;
- VPUB: CVP, các PCVP,
- Cổng Thông tin điện tử UBND Thành phố;
- Lưu: VT, NC.

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

Trương Việt Dũng