ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 81 /KH-UBND	*Hà Nội, ngày 02 tháng 3 năm 2026*

KẾ HOẠCH

Cải thiện, nâng cao kết quả 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 theo thời gian thực trên môi trường điện tử của Thành phố Hà Nội năm 2026

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ về 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 theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

Trong năm 2025, kết quả thực hiện Bộ chỉ số đã đạt được những kết quả tích cực, với tổng điểm đánh giá nằm trong nhóm xuất sắc (trên 90 điểm). Tuy nhiên, trong bối cảnh mặt bằng chung điểm số của các địa phương trên cả nước đều rất cao và có sự cạnh tranh lớn, thứ hạng của Hà Nội hiện chưa tương xứng với tiềm năng và vị thế của Thủ đô.

Nhằm cải thiện kết quả thực hiện Bộ chỉ số trong năm 2026, cũng như nâng cao thực chất chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Kế hoạch với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Cải thiện thứ hạng của thành phố về kết quả Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp một cách thực chất, phấn đấu đưa thành phố vào nhóm các địa phương dẫn đầu cả nước năm 2026.

- Khắc phục những điểm nghẽn về tiến độ giải quyết, nâng cao chất lượng trải nghiệm của người dân và doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính.

2. Yêu cầu

- *Bám sát thực tiễn, giải quyết điểm nghẽn:* Các nhiệm vụ, giải pháp đề ra phải cụ thể, khả thi, tập trung xử lý dứt điểm các nguyên nhân chủ quan gây mất điểm (hồ sơ quá hạn, chưa số hóa, chưa thanh toán trực tuyến) đã được chỉ ra trong báo cáo tổng kết năm 2025.

- *Rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm:* Xác định rõ trách nhiệm của thủ trưởng các Sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND xã, phường. Gắn kết quả thực hiện Bộ chỉ số với trách nhiệm người đứng đầu và công tác thi đua, khen thưởng, kỷ luật của đơn vị năm 2026.

- *Phối hợp đồng bộ, chặt chẽ:* Yêu cầu sự phối hợp nhịp nhàng giữa các cơ quan, đơn vị trong thành phố trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp đảm bảo công khai, minh bạch, đúng tiến độ, đúng quy định.

- *Hiệu quả thực chất:* Việc cải thiện điểm số phải đi đôi với nâng cao chất lượng phục vụ thực tế; lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo đánh giá; tuyệt đối tránh tình trạng "chạy thành tích" trên số liệu mà không cải thiện chất lượng giải quyết hồ sơ.

II. NHẬN DIỆN ĐIỂM NGHẼN NĂM 2025

1. Điểm nghẽn về Tiến độ giải quyết

Tồn đọng lượng lớn hồ sơ quá hạn từ năm 2025, đặc biệt tập trung ở lĩnh vực đất đai, nguy cơ ảnh hưởng nghiêm trọng đến điểm số tiến độ giải quyết của thành phố năm 2026.

2. Điểm nghẽn về Thanh toán trực tuyến

Người dân, doanh nghiệp thực hiện thanh toán qua Cổng của Thành phố nhưng dữ liệu không được công nhận như thanh toán trực tiếp trên Cổng DVCQG. Tương tự đối với trường hợp các thủ tục hành chính được hỗ trợ phí, lệ phí khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo chính sách đặc thù thành phố. Nguyên nhân này làm ảnh hưởng lớn tới điểm thanh toán trực tuyến của thành phố năm 2025 và sẽ tiếp tục ảnh hưởng đến kết quả năm 2026, nếu không có giải pháp khắc phục kịp thời.

3. Điểm nghẽn về Công khai, minh bạch

- Có sự chênh lệch giữa báo cáo tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ và số lượng hồ sơ đồng bộ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia đối với một số cơ quan, đơn vị.

- Trong năm 2025, vẫn còn một số thủ tục hành chính chưa được công bố, công khai kịp thời theo quy định.

4. Điểm nghẽn về Mức độ hài lòng

- Một số cơ quan, đơn vị còn chậm xử lý phản ánh kiến nghị của người dân về thủ tục hành chính

- Hồ sơ giải quyết quá hạn là nguyên nhân ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.

5. Điểm nghẽn về Số hóa hồ sơ

- Một số cơ quan đơn vị còn chưa thực hiện triệt để việc trả kết quả điện tử cho người dân và doanh nghiệp.

- Người dân còn hạn chế về kỹ năng số cũng như chưa biết cách khai thác, tái sử dụng dữ liệu sẵn có trong kho dữ liệu cá nhân.

III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Nhóm nhiệm vụ, giải pháp cải thiện Tiến độ giải quyết *(Nhiệm vụ trọng điểm ưu tiên xử lý)*

1.1 Xử lý dứt điểm hồ sơ tồn đọng

- Đối với thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, Sở Nông nghiệp và Môi trường chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thành lập tổ công tác đặc biệt (bao gồm Sở Nông nghiệp và Môi trường, Văn phòng đăng ký đất đai, Trung tâm Phục vụ hành chính công, cơ quan Thuế và các đơn vị có liên quan) tổ chức rà soát, xây dựng phương án xử lý đối với hồ sơ tồn đọng thời gian dài được ghi nhận trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, báo cáo UBND thành phố **trước ngày 05/3/2026.**

- Đối với các thủ tục hành chính còn lại, các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát toàn bộ hồ sơ đang xử lý quá hạn được ghi nhận trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia để kết thúc xử lý. Đối với hồ sơ tiếp nhận năm 2025, xử lý xong **trước 28/02/2026.**

1.2. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính

- Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm báo cáo UBND thành phố kịp thời việc xử lý hồ sơ thủ tục hành chính chậm hạn của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố *(thực hiện định kỳ hàng tuần)*

- Yêu cầu giải trình đối với thủ trưởng các đơn vị để xảy ra tình trạng hồ sơ xử lý quá hạn kéo dài mà không có lý do chính đáng hoặc không có báo cáo sự cố kỹ thuật kịp thời.

1.3. Chủ động rà soát hạn chế tối đa hồ sơ xử lý quá hạn

- Các cơ quan, đơn vị chủ động, thường xuyên rà soát danh sách hồ sơ sắp đến hạn xử lý để ưu tiên giải quyết, hạn chế tối đa hồ sơ xử lý quá hạn làm ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ giải quyết hồ sơ và trải nghiệm của người dân và doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ động theo dõi, thống kê số liệu trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia số lượng, danh sách hồ sơ đang xử lý quá hạn để phối hợp rà soát, khắc phục kịp thời đối với các trường hợp do lỗi kỹ thuật/ đồng bộ.

2. Nhóm nhiệm vụ, giải pháp cải thiện Thanh toán trực tuyến

2.1. Giải pháp kỹ thuật

- Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ động rà soát, xác định danh mục thủ tục hành chính và danh mục phí, lệ phí được miễn giảm theo Nghị quyết

77/2025/NQ-HĐND. Đảm bảo rà soát phương án kỹ thuật để đồng bộ 100% dữ liệu giao dịch thanh toán (bao gồm cả các trường hợp hỗ trợ phí/lệ phí) theo hướng dẫn của Cổng Dịch vụ công quốc gia để không làm ảnh hưởng đến kết quả tỷ lệ hồ sơ thực hiện thanh toán trực tuyến của các cơ quan, đơn vị và thành phố.

- Các Sở, ban, ngành chủ trì phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận quản trị, vận hành hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ, ngành Trung ương để rà soát đồng bộ dữ liệu thanh toán của hồ sơ thủ tục hành chính được hỗ trợ phí, lệ phí theo chính sách đặc thù của thành phố.

2.2. Đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền

Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ trì, đẩy mạnh các hoạt động tuyên truyền bằng đa dạng các hình thức để người dân được nắm bắt thông tin và trang bị kỹ năng số thực hiện thanh toán trực tuyến. Khuyến khích người dân thực hiện thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

3. Nhóm nhiệm vụ, giải pháp cải thiện Công khai, minh bạch

3.1. Về công bố, công khai TTHC

Các Sở, ban, ngành thường xuyên rà soát các văn bản quy phạm pháp luật và quyết định công bố thủ tục hành chính mới ban hành của Bộ, ngành Trung ương, phối hợp chặt với Trung tâm Phục vụ hành chính công công bố, công khai kịp thời trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia về thủ tục hành chính.

3.2. Về đồng bộ hồ sơ trên Cổng DVCQG

- Trung tâm Phục vụ hành chính công, các cơ quan, đơn vị đảm bảo 100% hồ sơ thủ tục hành chính khi tiếp nhận đều phải được nhập vào hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để công khai tiến độ giải quyết trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

- Đối với các TTHC thực hiện trên phần mềm của Bộ, ngành Trung ương: Các Sở chuyên ngành phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công kiểm tra định kỳ việc đồng bộ trạng thái hồ sơ từ hệ thống Bộ về Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Trường hợp phát hiện dữ liệu không được đồng bộ phải kịp thời thông báo với đơn vị quản trị, vận hành hệ thống để có giải pháp khắc phục kịp thời.

- Các cơ quan, đơn vị khi thực hiện báo cáo về tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ cần đảm bảo dữ liệu báo cáo trung thực, chính xác, phù hợp với dữ liệu phát sinh trên các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

4. Nhiệm vụ, giải pháp cải thiện Mức độ hài lòng

4.1. Nâng cao chất lượng xử lý phản ánh kiến nghị về thủ tục hành chính

Gắn trách nhiệm người đứng đầu trong việc để phát sinh phản ánh kiến nghị kéo dài, ảnh hưởng trực tiếp đến điểm số hài lòng. Trung tâm Phục vụ hành chính

công thường xuyên rà soát, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan, đơn vị trong việc xử lý phản ánh kiến nghị. Kịp thời báo cáo UBND thành phố các đơn vị chậm xử lý phản ánh kiến nghị về thủ tục hành chính, gây bức xúc cho người dân và doanh nghiệp.

4.2. Nâng cao chất lượng tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tăng cường tập huấn, đào tạo, nâng cao trình độ, chất lượng đội ngũ cán bộ thực hiện nhiệm vụ tại các điểm hỗ trợ dịch vụ công số cũng như cải tiến các quy trình nghiệp vụ trong tiếp nhận và trả kết quả theo hướng lịch sự, văn minh, hiện đại. Từ đó góp phần cải thiện trải nghiệm người dân khi đến làm việc, nộp hồ sơ thủ tục hành chính tại các điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

- Các cơ quan, đơn vị đảm bảo việc trả kết quả đúng hẹn là yếu tố tiên quyết để nâng cao trải nghiệm, mức độ hài lòng của người dân khi thực hiện thủ tục hành chính.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ trì thực hiện tái cấu trúc, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính theo hướng đẩy mạnh khai thác, tái sử dụng dữ liệu đảm bảo thuận tiện, dễ tiếp cận cho người dân và doanh nghiệp.

5. Nhiệm vụ, giải pháp cải thiện Mức độ số hóa

5.1. Đẩy mạnh chứng thực điện tử, tái sử dụng dữ liệu

- Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ trì đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện chứng thực điện tử, khai thác kho dữ liệu để tái sử dụng giấy tờ, tránh việc phải nộp lại bản giấy. Đồng thời, quán triệt cán bộ tại Điểm hỗ trợ dịch vụ công số, chủ động kiểm tra, hỗ trợ người dân trích xuất dữ liệu có sẵn, thực hiện nghiêm nguyên tắc "người dân không phải cung cấp lại thông tin, giấy tờ đã được số hóa".

- Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ trì nghiên cứu triển khai mô hình bản sao số trong thực hiện thủ tục hành chính đảm bảo theo quy định, phù hợp với điều kiện thực tiễn và nâng cao chất lượng trải nghiệm của người dân và doanh nghiệp.

5.2. Số hóa hồ sơ, kết quả điện tử

- Các cơ quan, đơn vị thực hiện triệt để việc trả kết quả điện tử, đảm bảo 100% hồ sơ sau khi tiếp nhận, kết thúc xử lý đều được đính kèm kết quả điện tử.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công đảm bảo 100% hồ sơ khi tiếp nhận thực hiện đầy đủ quy trình số hóa theo quy định.

6. Nhiệm vụ giải pháp cải thiện Dịch vụ công trực tuyến

6.1. Nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến

- Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ trì thực hiện các hoạt động tuyên truyền bằng đa dạng các hình thức, khuyến khích, vận động người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến để thụ hưởng những chính sách đặc thù của thành phố như ưu đãi về phí, lệ phí, cước vận chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Đẩy mạnh tái cấu trúc thủ tục hành chính theo hướng toàn trình, thực chất, thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp.

6.2. Đảm bảo khả năng sẵn sàng cung cấp dịch vụ công

- Trung tâm Phục vụ hành chính công chủ trì công bố, công khai và cung cấp tối đa các dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để người dân, doanh nghiệp khai thác, sử dụng.

- Các cơ quan, đơn vị thường xuyên rà soát, đảm bảo khả năng sẵn sàng trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (đặc biệt đối với các thủ tục hành chính chưa phát sinh hồ sơ), kiểm thử luồng quy trình xử lý đảm bảo thông suốt, ổn định không gặp vướng mắc để hạn chế tình trạng hồ sơ trễ hẹn do lỗi kỹ thuật/ quy trình.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các Sở, ban, ngành và UBND các xã, phường

- Chủ động triển khai các nhiệm vụ, giải pháp đã nêu tại mục III của Kế hoạch này.

- Báo cáo kết quả "làm sạch" hồ sơ đang xử lý quá hạn tồn đọng từ năm 2025 về UBND Thành phố (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) **trước ngày 15/3/2026.**

- Chủ động phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong việc cải thiện các chỉ số khác của đơn vị nhằm nâng cao kết quả chung của thành phố. Chịu trách nhiệm trực tiếp trước Chủ tịch UBND thành phố về kết quả thực hiện Bộ chỉ số của đơn vị.

- ***Đối với Sở Nội vụ:*** Đưa tiêu chí "*Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính xử lý đúng hạn/trễ hạn"* vào phục vụ việc xếp loại, đánh giá người đứng đầu các cơ quan đơn vị và công tác thi đua - khen thưởng của thành phố.

- ***Đối với Sở Nông nghiệp và Môi trường:*** Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đưa ra các giải pháp đúng, trúng và hiệu quả để khắc phục, khơi thông "điểm nghẽn" trễ hẹn hồ sơ thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai. Trong đó, cần tập trung xử lý, giải quyết dứt điểm lượng lớn hồ sơ tồn đọng.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố

- Chủ động triển khai các nhiệm vụ, giải pháp đã nêu tại mục III của Kế hoạch theo tiến độ đề ra.

- Tổng hợp, báo cáo UBND thành phố kết quả "làm sạch" hồ sơ đang xử lý quá hạn tồn đọng từ năm 2025 **trước ngày 20/3/2026.**

- Theo dõi sát sao Bộ chỉ số, định kỳ báo cáo Thành ủy, UBND thành phố (Kỳ báo cáo tuần, tháng). Cảnh báo ngay cho các đơn vị khi thấy chỉ số giảm sâu hoặc phát sinh vấn đề bất thường để kịp thời khắc phục, xử lý.

- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị giải pháp cải thiện Bộ chỉ số góp phần nâng cao kết quả chung của thành phố **(thực hiện trong tháng 3/2026)**

- Chủ trì, nghiên cứu xây dựng Bộ chỉ số Đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp của Thành phố, đảm bảo tính bao quát, toàn diện và đặc thù theo định hướng phát triển của Thủ đô Hà Nội **(báo cáo UBND Thành phố trong tháng 3/2026).**

3. Chế độ thông tin, báo cáo:

- Việc cải thiện, nâng cao chỉ số 766 của Thành phố trong năm 2026 là nhiệm vụ cấp bách, bắt buộc, đề nghị các đơn vị khẩn trương hoàn thành việc rà soát và cung cấp số liệu, gửi Trung tâm Phục vụ Hành chính công tổng hợp **trước 11h00 ngày 15/3/2026.**

- Đối với các nhiệm vụ được triển khai nhằm cải thiện chỉ số, các đơn vị báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao, tổng hợp, lồng ghép trong báo cáo UBND Thành phố (thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) định kỳ hằng tháng, quý theo hướng dẫn của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

Trên đây là Kế hoạch Cải thiện và nâng cao kết quả 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 theo thời gian thực trên môi trường điện tử của Thành phố Hà Nội năm 2026. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị trên địa bàn khẩn trương triển khai thực hiện đảm bảo yêu cầu, tiến độ đề ra./.

Nơi nhận:
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- UBND các xã, phường;
- VPUBTP: CVP, PCVP B.V.Thắng, Các phòng: NC, TH, ĐMPT;
- Lưu: VT, NC.

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

Trương Việt Dũng