

Số: /KH-TTPVHCC

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

Tổ chức Hội nghị đối thoại giữa các cá nhân, tổ chức với các Sở, ngành năm 2025

Căn cứ Quyết định số 63/2024/QĐ-UBND ngày 24/10/2024 của UBND Thành phố về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội;

Căn cứ Quyết định số 6399/QĐ-UBND ngày 12/12/2024 của UBND thành phố Hà Nội về việc giao chỉ tiêu Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và dự toán thu, chi ngân sách năm 2025 của thành phố Hà Nội.

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Khẳng định phương châm “Hành chính thông minh - Tận tâm phục vụ”, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, lấy sự hài lòng của các tổ chức cá nhân làm thước đo đánh giá hiệu quả công việc của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội (sau đây gọi tắt là “Trung tâm PVHCC”).

- Cung cấp thông tin và tuyên truyền cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp về chủ trương, chính sách của Đảng, quy định pháp luật của Nhà nước, quy định, các quy định, quy trình về thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm PVHCC.

- Nắm bắt những khó khăn, vướng mắc của cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) tại Trung tâm PVHCC; kịp thời giải đáp, tháo gỡ những thắc mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện các TTHC; giải quyết theo thẩm quyền, đồng thời kiến nghị cấp có thẩm quyền giải pháp, khó khăn vướng mắc vượt thẩm quyền để nâng cao hiệu quả hoạt động phục vụ hành chính, dịch vụ công cho cá nhân, tổ chức.

2. Yêu cầu

- Tổ chức định kỳ hàng tháng.

- Việc tổ chức đối thoại bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, trung thực, cởi mở, hợp tác, xây dựng nhằm nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng trong việc thực hiện thực hiện các TTHC tại Trung tâm PVHCC.

- Đảm bảo các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về hoạt động, quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC được tiếp nhận đầy đủ, xử lý kịp thời, hiệu quả, đúng thẩm quyền, quy định pháp luật.

- Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai thực hiện nhiệm vụ; kịp thời giải quyết các vướng mắc phát sinh trong quá trình giải quyết TTHC.

II. NỘI DUNG CỤ THỂ

1. Đối tượng tham gia Hội nghị đối thoại

- Người dân, doanh nghiệp, các đơn vị liên quan trên địa bàn Thành phố (đại diện một số tổ chức, cá nhân bao gồm: Đại diện các hiệp hội doanh nghiệp, các KCN, DN trong KCN, làng nghề, hội phụ nữ, ... sau đây gọi là tổ chức, cá nhân).

- Lãnh đạo Trung tâm PVHCC chủ trì điều hành Hội nghị.

- Lãnh đạo Sở, ngành, địa phương, các chuyên gia liên quan được mời tham dự Hội nghị.

- Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị; công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC, tham mưu giải quyết TTHC thuộc Trung tâm PVHCC.

2. Hình thức tổ chức:

Hội nghị đối thoại được tổ chức theo hình thức trực tiếp kết hợp trực tuyến.

- Đại biểu có thể đối thoại trực tiếp tại Hội nghị hoặc chuẩn bị từ trước thông qua phiếu đăng ký tham gia đối thoại (theo mẫu gửi kèm) được trả lời, giải đáp trực tiếp tại Hội nghị đối thoại. Trường hợp tổ chức, cá nhân được mời dự Hội nghị đối thoại, vì lý do khách quan có báo cáo Ban Tổ chức Hội nghị vắng mặt, Trung tâm sẽ gửi nội dung trả lời, giải đáp theo địa chỉ ghi trên phiếu đăng ký tham gia đối thoại.

- Những phản ánh, kiến nghị trực tiếp tại Hội nghị đối thoại nếu chưa thể giải đáp ngay, Trung tâm có trách nhiệm trả lời bằng văn bản sau Hội nghị; đối với những phản ánh, kiến nghị vượt thẩm quyền, đơn vị sẽ tổng hợp báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét giải quyết theo quy định.

3. Nội dung đối thoại

- Giới thiệu Bộ thủ tục hành chính; Hệ thống thông tin hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện TTHC qua Hệ thống Dịch vụ công trực tuyến của Thành phố.

- Một số TTHC (rà soát, đề xuất cụ thể khi thực hiện) hiện đang vướng mắc (sau khi thực hiện khảo sát) hoặc có tần suất thực hiện cao đang được phần lớn khách hàng quan tâm.

- Hiện trạng các nền tảng hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) và chuyển đổi số trong tiếp nhận và giải quyết TTHC của Thành phố.

- Trao đổi, giải đáp, tháo gỡ những vướng mắc của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp về thực hiện TTHC và giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở, ngành.

- Tiếp thu những ý kiến phản ánh, kiến nghị, khó khăn, vướng mắc trong quá trình nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

- Ghi nhận những đề xuất, sáng kiến, giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả trong công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC.

- Tập trung đối thoại về thủ tục hành chính thuộc những lĩnh vực cấp thiết với cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp; phát sinh nhiều hồ sơ; có thay đổi về quy định hành chính.

Lưu ý:

- *Hội nghị không đối thoại những nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo.*

- *Tổ chức, cá nhân có thể cập nhật trước thông tin về Hội nghị trên Trang thông tin điện tử Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.*

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Đối với cá nhân, tổ chức trên địa bàn thành phố Hà Nội

Căn cứ nhu cầu thực tiễn về tìm hiểu, giải quyết TTHC liên quan (theo nội dung Thông báo của TTPVHCC gửi trước) chuẩn bị nội dung đối thoại và tới dự Hội nghị theo đúng thành phần, thời gian, địa điểm quy định.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội

2.1. Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng

- Tham mưu Lãnh đạo Trung tâm xây dựng kế hoạch chi tiết, nội dung, chương trình đối thoại và chuẩn bị các điều kiện cần thiết để tổ chức Hội nghị theo đúng kế hoạch.

- Đăng tải Kế hoạch (*sau khi được ban hành*) trên Trang thông tin điện tử Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội (cung cấp để người dân, doanh nghiệp có thể tải nội dung Kế hoạch, mẫu phiếu đăng ký tham gia đối thoại).

- Gửi thư mời và Phiếu đăng ký tham gia đối thoại tới các tổ chức, cá nhân được mời tham dự Hội nghị.

- Tổng hợp, báo cáo và công khai kết quả Hội nghị đối thoại.

- Bảo đảm kinh phí thực hiện theo dự toán được duyệt.

2.2. Văn phòng Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội

- Phối hợp với Trung tâm HT&CSKH chuẩn bị các điều kiện cần thiết, công tác hậu cần và kỹ thuật phục vụ Hội nghị đối thoại tại Hội trường.

2.3. Phòng Tài cấu trúc và Tổ chức bộ phận một cửa

- Phối hợp với Trung tâm HT&CSKH trong công tác rà soát, thống kê, tổng hợp, đánh giá vấn đề kiến nghị của cá nhân và tổ chức đăng ký liên quan đến các TTHC.

2.4. Trung tâm Quản trị hệ thống và phát triển ứng dụng - Văn phòng Trung tâm, Đài PTTH thành phố: Phối hợp đăng tải, truyền thông Kế hoạch trên các hạ tầng truyền thông của đơn vị. Đăng tải trước khi diễn ra Hội nghị 07 ngày làm việc.

2.5. Các Chi nhánh

- Phối hợp TT HT&CSKH, Văn phòng Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội chuẩn bị các điều kiện cho điểm cầu trực tuyến, làm đầu mối tổng hợp các ý kiến tham gia đối thoại của đại biểu

- Tham mưu Lãnh đạo Trung tâm, lãnh đạo các Sở trả lời, giải đáp những nội dung tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị theo Phiếu đăng ký tham gia đối thoại do Văn phòng Trung tâm PVHCC chuyển đến.

- Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị không thuộc trách nhiệm giải quyết, tham mưu văn bản hướng dẫn tổ chức, cá nhân liên hệ đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết và kiến nghị cấp có thẩm quyền xem xét, giải quyết đối với trường hợp vượt thẩm quyền.

2.6. Bộ phận thư ký Hội nghị:

- + Tổng hợp nội dung theo phiếu đăng ký tham gia đối thoại gửi các phòng, đơn vị để tham mưu trả lời.

- + Tổng hợp các ý kiến, những vấn đề về tiếp nhận và giải quyết TTHC mà các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp quan tâm tại buổi đối thoại.

- + Báo cáo Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công phân công Lãnh đạo các phòng, đơn vị giải đáp tại Hội nghị hoặc tham mưu văn bản trả lời sau Hội nghị.

3. Các đơn vị phối hợp:

Các Sở, ngành, địa phương liên quan: Phối hợp trả lời, giải đáp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc về TTHC và giải quyết TTHC, lĩnh vực thuộc thẩm quyền tại Hội nghị đối thoại (có giấy mời riêng).

5. Công tác chuẩn bị trước, trong và sau Hội nghị đối thoại

5.1. Trước khi diễn ra Hội nghị

- Chậm nhất 07 ngày làm việc trước ngày tổ chức Hội nghị đối thoại, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội thông báo công khai đến các đơn vị, doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố qua Trang thông tin điện tử Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội về thời gian, địa điểm, nội dung tổ chức Hội nghị; cách thức đăng ký nội dung đối thoại để các tổ chức, cá nhân đăng ký tham dự.

- Trung tâm tiếp nhận Phiếu đăng ký tham gia đối thoại của tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân. Tiến hành rà soát, thống kê, tổng hợp, đánh giá vấn đề bức xúc của cá nhân, tổ chức, chú trọng những vấn đề đã được kiến nghị, đề xuất hợp pháp, chính đáng, nhiều lần (nếu có) nhưng chưa được giải quyết hoặc giải quyết chưa dứt điểm.

- Chậm nhất 05 ngày làm việc trước ngày tổ chức Hội nghị, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội gửi giấy mời tới các đại biểu, thành phần tham dự đối thoại.

5.2. Trong thời gian diễn ra Hội nghị

Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội cử cán bộ làm thư ký, chịu trách nhiệm ghi chép biên bản Hội nghị và chịu trách nhiệm tiếp nhận, tổng hợp ý kiến và đăng ký phát biểu của đại biểu của đại biểu tại Hội nghị.

5.3. Sau Hội nghị

Chậm nhất 10 ngày sau khi tổ chức Hội nghị đối thoại, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội thông báo công khai nội dung, kết quả Hội nghị trên Trang thông tin điện tử của Trung tâm.

6. Chương trình Hội nghị

Chương trình cụ thể sẽ được thông tin trước 05 ngày diễn ra Hội nghị, dự kiến gồm một số nội dung chính sau:

- Tuyên bố lý do, giới thiệu đại biểu, thông qua nội dung chương trình;
- Lãnh đạo Trung tâm Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội phát biểu và điều hành Hội nghị;
- Cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp đặt câu hỏi;
- Các sở, ngành, chuyên gia theo CNNV, lĩnh vực trực tiếp trả lời, giải đáp, hướng dẫn hoặc tiếp thu, tổng hợp trả lời bằng VB.
- Lãnh đạo Trung tâm trực tiếp hoặc phân công các phòng, đơn vị liên quan trả lời, giải đáp, hướng dẫn.

- Lãnh đạo Trung tâm kết luận và kết thúc Hội nghị.

7. Thời gian tổ chức

Hội nghị đối thoại với cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về tiếp nhận, giải đáp TTHC dự kiến được thực hiện vào tuần cuối cùng của tháng, bắt đầu từ tháng 05/2025 và thực hiện tổ chức định kỳ hàng tháng.

(Cách thức đăng ký tham gia; thời gian, địa điểm tổ chức Hội nghị đối thoại sẽ có thông báo sau).

8. Kinh phí tổ chức đối thoại

Kinh phí thực hiện nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước năm 2025 theo phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức Hội nghị đối thoại giữa cá nhân, tổ chức với các Sở, ngành, quận, huyện về tiếp nhận và giải đáp thực hiện các TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội năm 2025. Đề nghị các cơ quan, đơn vị liên quan phối hợp triển khai thực hiện./...^{*}

Nơi nhận:

- UBND Thành phố *(để b/c)*;
- Các Sở, ngành, quận, huyện *(để phối hợp t/h)*;
- Đ/c PGĐ TT PVHCC TP
- Các Phòng, đơn vị thuộc TTPVHCC } *(để t/h)*;
- Lưu: VT, CSKH.

GIÁM ĐỐC

Cù Ngọc Trang