

THÔNG BÁO

Kết luận của đồng chí Phạm Thị Thanh Mai, Phó Chủ tịch HĐND Thành phố tại cuộc họp nghe báo cáo công tác dân nguyện 6 tháng đầu năm và nhiệm vụ trọng tâm 6 tháng cuối năm 2026

Ngày 02/7/2026, tại Trụ sở làm việc của Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố, đồng chí Phạm Thị Thanh Mai - Thành ủy viên, Phó Chủ tịch HĐND Thành phố chủ trì cuộc họp về công tác dân nguyện 6 tháng đầu năm, nhiệm vụ trọng tâm 6 tháng cuối năm 2026. Dự cuộc họp có đại diện lãnh đạo các Ban của HĐND Thành phố; Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố; Sở Khoa học và Công nghệ Thành phố; cán bộ, công chức liên quan.

Sau khi nghe Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố báo cáo, ý kiến phát biểu của các đại biểu dự họp, đồng chí Phó Chủ tịch HĐND Thành phố kết luận như sau:

I. Đánh giá chung

1. Trong thời gian qua, công tác dân nguyện của HĐND Thành phố đã bước đầu có đổi mới, bắt nhịp với yêu cầu mới trong triển khai thực hiện các quy định của pháp luật về công tác dân nguyện. Công tác dân nguyện ngày càng được quan tâm, nhất là trong bối cảnh Ủy ban Thường vụ Quốc hội tiếp tục hoàn thiện thể chế, hướng dẫn để công tác dân nguyện đi vào nền nếp, thực chất hơn, góp phần tạo sự đồng thuận xã hội, đóng góp vào quá trình xây dựng chính sách, không để bức xúc của cử tri và Nhân dân tích tụ, kéo dài, phát sinh thành điểm nóng.

2. Trong 6 tháng đầu năm 2026, công tác dân nguyện của HĐND Thành phố được triển khai nghiêm túc, bám sát yêu cầu nhiệm vụ trong bối cảnh đầu nhiệm kỳ 2026-2031, mô hình chính quyền địa phương hai cấp chính thức đi vào hoạt động và Thành phố tập trung cụ thể hóa Luật Thủ đô. Hoạt động tiếp xúc cử tri, tiếp công dân, xử lý đơn thư, theo dõi giải quyết kiến nghị cử tri tiếp tục được quan tâm thực hiện. Đến hết tháng 6/2026, UBND Thành phố đã giải quyết 2.730/2.858 kiến nghị cử tri, đạt 95,5%; HĐND Thành phố đã thực hiện 119 buổi tiếp công dân, tiếp nhận 488 đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Đây là những kết quả cần ghi nhận, thể hiện tinh thần trách nhiệm của các cơ quan trong việc lắng nghe, tiếp nhận và xử lý ý kiến, kiến nghị của cử tri và Nhân dân.

3. Tuy nhiên, công tác dân nguyện vẫn còn một số khó khăn, hạn chế cần tập trung khắc phục: khối lượng kiến nghị cử tri, đơn thư tiếp tục ở mức cao; một số vụ việc liên quan đến đất đai, giải phóng mặt bằng, trật tự xây dựng, môi trường,

an sinh xã hội còn kéo dài chưa được giải quyết dứt điểm; việc quản lý, tổng hợp, phân loại, theo dõi, đôn đốc giải quyết kiến nghị cử tri và đơn thư còn phân tán, chủ yếu thực hiện thủ công; dữ liệu chưa được kết nối, chia sẻ đồng bộ; đối với kiến nghị tiếp nhận qua iHanoi, tỷ lệ phản hồi còn thấp, nhiều đơn vị chưa thực hiện trả lời theo quy định; chưa hình thành cơ sở dữ liệu tập trung về kiến nghị cử tri, đơn thư và kết quả giải quyết, gây khó khăn cho việc tra cứu, tổng hợp, theo dõi và phục vụ hoạt động giám sát của HĐND Thành phố.

II. Yêu cầu chung trong thời gian tới

1. Công tác dân nguyện trong 6 tháng cuối năm 2026 phải tiếp tục được củng cố, đổi mới mạnh mẽ, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của Thành phố trong việc tổng hợp kịp thời, chính xác ý kiến, kiến nghị của cử tri và Nhân dân để phục vụ hoạch định chính sách đúng, trúng, sát thực tiễn.

2. Công tác dân nguyện phải gắn chặt với chức năng giám sát, quyết định của HĐND Thành phố; không chỉ dừng ở tiếp nhận, tổng hợp kiến nghị, mà phải nâng cao chất lượng phân loại, chuyển xử lý, đôn đốc, giám sát kết quả giải quyết đến cùng.

3. Chuyển mạnh từ phương thức tiếp nhận, tổng hợp thủ công sang quản lý tập trung, có quy trình số, tổng hợp số, báo cáo số, dữ liệu dùng chung và công cụ theo dõi, giám sát tiến độ giải quyết.

4. Mỗi kiến nghị, mỗi vụ việc phải được theo dõi rõ trách nhiệm, rõ tiến độ, rõ kết quả. Các vụ việc tồn đọng, kéo dài, tiềm ẩn nguy cơ phát sinh phức tạp phải được rà soát, phân loại, theo dõi, giám sát cụ thể.

III. Một số nhiệm vụ cụ thể

1. Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố

1.1. Tiếp thu đầy đủ ý kiến phát biểu của các đại biểu dự họp, các Ban HĐND Thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ để hoàn thiện báo cáo công tác dân nguyện 6 tháng đầu năm và nhiệm vụ trọng tâm 6 tháng cuối năm 2026; rà soát, đối chiếu kỹ số liệu, bảo đảm thống nhất với báo cáo 01 năm 06 tháng triển khai Nghị quyết số 57-NQ/TW của Đảng ủy HĐND Thành phố đã báo cáo Thành ủy.

1.2. Chủ trì, phối hợp với các Ban HĐND Thành phố tiếp tục nâng cao chất lượng tham mưu phục vụ công tác tiếp xúc cử tri, tiếp công dân, xử lý đơn thư; thường xuyên rà soát các vụ việc tồn đọng, kéo dài, nhất là các vụ việc liên quan đến đất đai, giải phóng mặt bằng, trật tự xây dựng, môi trường và an sinh xã hội.

1.3. Rà soát, tổng hợp 128 kiến nghị cử tri đang tiếp tục giải quyết; phân loại rõ nhóm việc, cơ quan có trách nhiệm giải quyết, thời hạn, khó khăn, vướng mắc và đề xuất phương án đôn đốc, giám sát phù hợp.

1.4. Tổng hợp ý kiến của các Ban HĐND Thành phố đánh giá chất lượng trả lời, giải quyết kiến nghị cử tri của UBND Thành phố theo từng lĩnh vực; đồng thời tổng hợp thành biểu các kiến nghị nổi cộm, trả lời chưa bảo đảm chất lượng, quá hạn hoặc có nguy cơ kéo dài, gửi Ban Pháp chế phục vụ thẩm tra và báo cáo Thường trực HĐND Thành phố.

1.5. Thực hiện nghiêm chế độ báo cáo về công tác dân nguyện: báo cáo HĐND Thành phố tại kỳ họp định kỳ 06 tháng một lần; báo cáo tháng, quý tại phiên họp Thường trực HĐND Thành phố; gửi Ủy ban Dân nguyện và Giám sát của Quốc hội theo quy định.

1.6. Chủ trì, phối hợp với các Ban HĐND Thành phố xây dựng **mẫu biểu báo cáo số về công tác dân nguyện**; thiết lập chế độ báo cáo hàng tháng, trong đó Thường trực HĐND xã, phường cập nhật thông tin theo biểu mẫu thống nhất đảm bảo liên thông xây dựng cơ sở dữ liệu từ cấp cơ sở đến Ủy ban Dân nguyện và Giám sát của Quốc hội. Nội dung mẫu biểu, quy trình, thời hạn báo cáo, cấp nhận báo cáo **hoàn thành trước ngày 15/7/2026**; trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện thì chậm nhất hoàn thành trong tháng 7/2026.

1.7. Rà soát toàn bộ quy chế, quy trình trong công tác dân nguyện trên cơ sở sửa đổi, bổ sung Nghị quyết số 48/2024/NQ-HĐND ngày 12/12/2024 v/v ban hành quy chế làm việc của HĐND, Thường trực HĐND, các Ban của HĐND và bộ phận chuyên trách các Ban của HĐND, Tổ đại biểu HĐND và đại biểu HĐND thành phố Hà Nội (Nghị quyết số 48) do Ban Pháp chế tham mưu; sau khi Nghị quyết số 48 được hoàn thiện, chậm nhất trong 48 giờ phải hoàn thiện quy trình xử lý văn bản, đơn thư, kiến nghị phản ánh cử tri trên phần mềm. Đây là nhiệm vụ trọng tâm công tác dân nguyện trong tháng 7/2026 của Văn phòng.

1.8. Khẩn trương làm việc với Vụ Chuyển đổi số của Văn phòng Quốc hội để thống nhất phương án triển khai Phần mềm dân nguyện, phục vụ quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo và quản lý kiến nghị cử tri; bảo đảm thống nhất quy trình nghiệp vụ, cơ sở dữ liệu, phù hợp với quy chế nội bộ và tránh đầu tư trùng lặp. Đồng thời, nghiên cứu phương án kết nối Phần mềm dân nguyện với nền tảng iHanoi theo hướng: iHanoi là kênh tiếp nhận trực tuyến ý kiến, phản ánh của người dân; Hệ thống Dân nguyện là hệ thống nghiệp vụ lõi để tiếp nhận, phân loại, phân công xử lý, theo dõi tiến độ, giám sát kết quả và phản hồi cho cử tri. Báo cáo đồng chí Chủ tịch HĐND Thành phố, Trưởng ban Chỉ đạo 57 của Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố; báo cáo Thường trực HĐND Thành phố cho ý kiến chỉ đạo trong tháng 7/2026.

1.9. Tham mưu xây dựng cơ sở dữ liệu tập trung về kiến nghị cử tri, đơn thư khiếu nại, tố cáo và kết quả giải quyết; từng bước kết nối, chia sẻ dữ liệu với Kho dữ liệu dân cử của HĐND Thành phố, phục vụ HĐND, Thường trực HĐND Thành phố và các Ban của HĐND trong hoạt động giám sát, chất vấn, thẩm tra và quyết nghị.

1.10. Nghiên cứu ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong công tác dân nguyện để hỗ trợ phân loại đơn thư, tổng hợp kiến nghị theo lĩnh vực, phát hiện vụ việc trùng lặp, cảnh báo vụ việc chậm giải quyết, phân tích xu hướng tăng, giảm theo từng lĩnh vực, hỗ trợ xây dựng báo cáo phục vụ chỉ đạo, điều hành của Thường trực HĐND Thành phố.

1.11. Nghiên cứu đổi mới chuyên mục về công tác dân nguyện trên Trang thông tin điện tử của Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố hoặc kết nối với iHanoi; trên cơ sở Đề án chuyển đổi số của Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố được Ban

Thường vụ Thành ủy phê duyệt từng bước hình thành kênh tiếp xúc cử tri số theo hướng “**cử tri hỏi - chính quyền trả lời**”.

1.12. Rà soát, sắp xếp nhân sự thực hiện tham mưu, giúp việc công tác tiếp công dân, dân nguyện bảo đảm phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ; theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện các nhiệm vụ nêu trên, kịp thời báo cáo Thường trực HĐND Thành phố, lãnh đạo HĐND Thành phố những khó khăn, vướng mắc phát sinh để xem xét, chỉ đạo.

2. Các Ban HĐND Thành phố

2.1. Khẩn trương nghiên cứu, đóng góp trực tiếp vào dự thảo báo cáo công tác dân nguyện 6 tháng đầu năm và nhiệm vụ trọng tâm 6 tháng cuối năm 2026; gửi Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố tổng hợp, hoàn thiện theo tiến độ yêu cầu.

2.2. Phối hợp với Văn phòng trong việc rà soát, phân loại các kiến nghị cử tri, đơn thư thuộc lĩnh vực phụ trách đảm bảo chính xác; lựa chọn các vấn đề nổi cộm, kéo dài, được cử tri và Nhân dân quan tâm để tham mưu xây dựng chương trình giám sát, khảo sát, giải trình hoặc chất vấn năm 2027.

2.3. Khẩn trương đánh giá chất lượng trả lời, giải quyết kiến nghị cử tri của UBND Thành phố theo lĩnh vực được phân công; làm rõ nội dung đã giải quyết dứt điểm, nội dung trả lời còn chung chung, chưa rõ trách nhiệm, chưa rõ lộ trình, quá hạn hoặc có nguy cơ kéo dài; tổng hợp thành biểu gửi Văn phòng và Ban Pháp chế trước ngày **trước ngày 08/7/2026** để phục vụ thẩm tra, giám sát

2.4. Tăng cường khai thác kết quả giải quyết kiến nghị cử tri, đơn thư, phản ánh của Nhân dân làm cơ sở phục vụ thẩm tra, giám sát việc thực hiện nghị quyết của HĐND Thành phố và các chính sách lớn của Thành phố.

2.5. Phối hợp với Văn phòng ngay từ đầu trong quá trình rà soát, chuẩn hóa quy trình công tác dân nguyện, xây dựng mẫu biểu báo cáo số, quy trình xử lý đơn thư, kiến nghị cử tri trên phần mềm, bảo đảm thống nhất giữa yêu cầu nghiệp vụ của các Ban và phương thức vận hành trên nền tảng số.

3. Ban Pháp chế HĐND Thành phố

3.1. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng và các Ban HĐND Thành phố tổng hợp, lựa chọn các nội dung trọng tâm, nổi cộm về công tác dân nguyện, thẩm tra kỹ chất lượng trả lời, giải quyết kiến nghị cử tri của UBND Thành phố theo từng lĩnh vực, báo cáo Thường trực HĐND Thành phố tại kỳ họp thường lệ.

3.2. Chủ trì rà soát 36 vụ việc phức tạp, kéo dài thuộc danh mục theo dõi của Tổ công tác của Thủ tướng Chính phủ và Thanh tra Chính phủ; phân định rõ vụ việc đã kết thúc, vụ việc tiếp tục theo dõi, vụ việc còn khó khăn, vướng mắc; cập nhật báo cáo của UBND Thành phố và tham mưu Thường trực HĐND Thành phố theo dõi, giám sát thường xuyên.

3.3. Trên cơ sở sửa đổi, bổ sung Nghị quyết số 48/2024/NQ-HĐND ngày 12/12/2024 của HĐND Thành phố về việc ban hành Quy chế làm việc của HĐND, Thường trực HĐND, các Ban của HĐND và bộ phận chuyên trách các Ban của HĐND, Tổ đại biểu HĐND và đại biểu HĐND thành phố Hà Nội; phối hợp với

Văn phòng hoàn thiện các quy trình nghiệp vụ có liên quan được cập nhật kịp thời trên phần mềm, bảo đảm thống nhất giữa quy định, quy trình và phương thức vận hành số.

Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố thông báo kết luận của đồng chí Phó Chủ tịch HĐND Thành phố để các cơ quan, đơn vị liên quan biết, phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận: 

- Chủ tịch HĐND TP; (Để báo cáo)
- TT HĐND TP
- Các Ban HĐND TP;
- Sở KHCN; (Để phối hợp)
- VP: CVP, PCVP N.K.Long, các phòng: TTDN, CTHĐND;
- Lưu: VT, TTDN_{NTHN} 

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



Nguyễn Khánh Long