

Số: /TB-TTPVHCC

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

THÔNG BÁO

V/v Triển khai nhánh tư vấn thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai qua Tổng đài AI 1900 1009

Thực hiện chỉ đạo của UBND thành phố Hà Nội về việc chấn chỉnh kỷ cương, kỷ luật công vụ, tăng cường minh bạch và mở rộng các kênh hỗ trợ người dân trong lĩnh vực đất đai, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội (Trung tâm PVHCC) đã khẩn trương thiết lập nhánh hướng dẫn, giải đáp TTHC lĩnh vực đất đai qua hệ thống Tổng đài AI - số 1900 1009. Đến nay, đã hoàn thành Nhánh 3 của Tổng đài 1900 1009 để tự động chuyển cuộc gọi sang chuyên viên tư vấn; hoàn thành cung cấp tài khoản đón cuộc gọi, bảo đảm hạ tầng kỹ thuật vận hành an toàn, thông suốt.

Từ ngày 02/12/2025, Nhánh 3 của Tổng đài 1900 1009 chính thức đi vào hoạt động. Người dân khi có nhu cầu hỏi đáp, hướng dẫn hồ sơ, quy trình, thành phần giấy tờ, tra cứu tình trạng xử lý TTHC đất đai có thể gọi 1900 1009 và chọn Nhánh 3 để được kết nối với chuyên viên hỗ trợ. Việc đưa nhánh chuyên biệt này vào vận hành nhằm:

- Tạo kênh tư vấn chính thống, thuận tiện, giảm thời gian đi lại và chi phí của người dân;
- Tăng cường công khai, minh bạch quy trình TTHC, hạn chế tối đa việc người dân phải qua trung gian dịch vụ không đúng quy định;
- Góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, củng cố niềm tin của người dân đối với cơ quan hành chính Nhà nước.

Song song với kênh hỗ trợ qua Tổng đài AI, Trung tâm PVHCC tiếp tục vận hành cơ chế tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị để kịp thời phát hiện, ngăn chặn, xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực. Theo chỉ đạo của Đoàn Kiểm tra, giám sát hoạt động kiểm soát TTHC Thành phố, đường dây nóng 0768 221 221 (Zalo/Viber) do đồng chí Cù Ngọc Trang - Giám đốc Trung tâm PVHCC Thành phố, Trưởng Đoàn Kiểm tra phụ trách, tiếp nhận phản ánh trong giờ hành chính về các hành vi gây phiền hà, cản trở, kéo dài thời gian giải quyết hồ sơ, tự ý yêu cầu bổ sung giấy tờ ngoài quy định, hoặc tiếp tay cho “cò giấy tờ” và các biểu hiện tham nhũng, tiêu cực khác.

Để đường dây nóng phát huy hiệu quả và kịp thời ngăn chặn, xử lý nghiêm tình trạng “cò giấy tờ”, Trung tâm PVHCC Thành phố trân trọng đề nghị các Sở, ban, ngành Thành phố; UBND các xã, phường; các Chi nhánh/đơn vị trực thuộc có liên quan nghiêm túc triển khai:

1. Công khai, truyền thông rộng rãi số điện thoại đường dây nóng, Zalo, Viber 0768.221.221 của Đoàn Kiểm tra trên các kênh thông tin của đơn vị, Nền tảng Công dân Thủ đô số - iHanoi và tại địa điểm tiếp nhận, giải quyết TTHC; hướng dẫn người dân phản ánh khi gặp hành vi nhũng nhiễu, môi giới, yêu cầu bổ sung giấy tờ ngoài quy định hoặc biểu hiện tiêu cực khác.

2. Chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương trong thực thi công vụ: chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trực tiếp giải quyết TTHC ký cam kết không tham nhũng, không nhũng nhiễu, không tiếp tay/không tạo điều kiện cho “cò giấy tờ” dưới mọi hình thức; chịu trách nhiệm trước pháp luật và người đứng đầu nếu để xảy ra vi phạm.

3. Tăng cường phối hợp kiểm tra, xử lý vi phạm: chủ động phối hợp với Đoàn Kiểm tra, Trung tâm PVHCC và cơ quan chức năng phát hiện, ngăn chặn, xử lý kịp thời các đối tượng môi giới trái phép, giả danh cán bộ, chèo kéo người dân làm dịch vụ không đúng quy định, góp phần đảm bảo công khai, minh bạch trong giải quyết TTHC.

Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội cam kết tiếp tục phối hợp chặt chẽ với các sở, ngành, chính quyền địa phương và các đối tác công nghệ để mở rộng kênh hỗ trợ, chuẩn hóa và số hóa quy trình, đảm bảo người dân được hướng dẫn đầy đủ - đúng quy định - không bị gây khó - không phải tìm đến trung gian, qua đó góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, liêm chính, hiện đại của Thủ đô.

Nơi nhận:

- UBND Thành phố; (để báo cáo)
- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- UBND 126 xã phường;
- Các cơ quan báo, đài Thành phố;
- TT PVHCC: Giám đốc, Phó Giám đốc, Các Phòng, Đơn vị, Chi nhánh;
- TT CSKH: Giám đốc, Phó Giám đốc
- Các phòng chuyên môn;
- Lưu: VT, NCCTCLDV(Hương).

GIÁM ĐỐC

Cù Ngọc Trang