

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

Số: /KH-TTPVHCC

KẾ HOẠCH

Kiểm tra, giám sát hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, thủ tục hành chính nội bộ, xử lý phản ánh, kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi năm 2025 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố

Thực hiện Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 23/01/2025 của UBND Thành phố về kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, thủ tục hành chính nội bộ và xử lý phản ánh, kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi năm 2025 trên địa bàn thành phố Hà Nội; Kế hoạch số 07/KH-TTPVHCC ngày 24/01/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố về công tác kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2025 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố ban hành Kế hoạch kiểm tra, giám sát hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, thủ tục hành chính nội bộ, xử lý phản ánh, kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi năm 2025 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố với những nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Tuân thủ nghiêm túc nguyên tắc “Lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm” và “Hành chính thông minh - Tận tâm phục vụ”, công tác kiểm tra, giám sát phải bảo đảm tính thực chất, chủ động, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của các cơ quan chuyên môn, chính quyền địa phương.

b) Kịp thời phát hiện và ngăn ngừa các vi phạm, thiếu sót trong hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, thủ tục hành chính nội bộ, xử lý phản ánh, kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi, đưa công tác này đi vào nề nếp, góp phần cải thiện chất lượng phục vụ, môi trường đầu tư, kinh doanh; bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức trên địa bàn Thành phố.

c) Thông qua công tác kiểm tra, giám sát góp phần tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm, kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc; biểu dương, khuyến khích, nhân rộng các sáng kiến, giải pháp, cách làm hay, có hiệu quả.

d) Tăng cường việc kiểm tra, giám sát, qua đó góp phần nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến, xử

lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số và củng cố lòng tin của người dân đối với các cơ quan hành chính nhà nước.

Trên cơ sở kết quả kiểm tra và việc khắc phục những thiếu sót, hạn chế theo kết luận của Đoàn kiểm tra, kiến nghị xem xét trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị, cá thể hóa trách nhiệm đối với các cán bộ, công chức liên quan, đưa vào tiêu chí chấm điểm, đánh giá thi đua cán bộ, công chức hằng tháng, hằng năm tại các đơn vị.

2. Yêu cầu

a) Công tác kiểm tra, giám sát phải được thực hiện thường xuyên, kịp thời, đúng quy định pháp luật, đảm bảo các nội dung kiểm tra, giám sát theo quy định của pháp luật.

b) Quá trình kiểm tra phải bảo đảm nghiêm túc, khách quan, công khai, dân chủ, đảm bảo quyền, lợi ích của công dân, hiệu quả quản lý nhà nước, không làm ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của đơn vị được kiểm tra. Kết luận kiểm tra được thông báo tới đơn vị được kiểm tra, minh bạch, đăng tải công khai, nâng cao nhận thức về mục đích, ý nghĩa, tác dụng của công tác kiểm tra, giám sát tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

c) Quá trình giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính phải được thực hiện thường xuyên, hiệu quả, áp dụng các phương thức, giải pháp mang tính toàn diện, tập trung giám sát trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố.

d) Ứng dụng hiệu quả các nền tảng số trong hoạt động kiểm tra - giám sát, gắn công nghệ thông tin là phương tiện mật thiết, phân tích dữ liệu là cách thức thực hiện.

đ) Chủ động, tích cực ghi nhận thông tin phản ánh, kiến nghị, đa dạng hóa các kênh tiếp nhận: Báo chí, mạng xã hội, đánh giá, phản hồi của người dân và doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính.

e) Tăng cường tổ chức đào tạo, tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ; kỹ năng khi thực hiện nhiệm vụ kiểm tra, giám sát cho cán bộ, công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

II. CÔNG TÁC KIỂM TRA

1. Nội dung kiểm tra

a) Kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính

- Công tác chỉ đạo về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính tại đơn vị

+ Việc tổ chức thực hiện Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố (tính đến thời điểm kiểm tra).

+ Bảo đảm các điều kiện cho công tác kiểm soát thủ tục hành chính: Việc bố trí cán bộ; công tác tập huấn cho cán bộ đầu mối và công chức có liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (nếu có); việc thực hiện chế độ tài chính và bố trí trang thiết bị phục vụ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, những vướng mắc, khó khăn trong quá trình triển khai thực hiện (nếu có)...

- Việc thực hiện công khai thủ tục hành chính
- + Việc rà soát, công khai thủ tục hành chính tại Các chi nhánh, điểm tiếp nhận của các Chi nhánh trực thuộc Trung tâm đảm bảo theo quy định.
- Thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả, giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) tại đơn vị.
- + Kiểm tra việc tiếp nhận, trả kết quả, giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) cho cá nhân, tổ chức tại các Chi nhánh và điểm tiếp nhận và thông tin công khai trên Cổng dịch vụ công quốc gia.
- + Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.
- Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại đơn vị:
- + Việc công khai địa chỉ cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; thư điện tử; website; email; số điện thoại chuyên dùng tại đơn vị;
- + Việc xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc trách nhiệm (qua tiếp nhận hoặc được cơ quan khác chuyển đến để xử lý theo thẩm quyền).
- Công tác truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và việc thực hiện chế độ thông tin, báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính.
- Các nhiệm vụ về triển khai dịch vụ công trực tuyến theo Kế hoạch, chỉ đạo của UBND Thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

b) Kiểm tra về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính nội bộ

- Việc thống kê, rà soát, đơn giản hóa các thủ tục hành chính nội bộ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố;
- Việc giải quyết các thủ tục hành chính nội bộ đảm bảo theo quy định.

c) Kiểm tra việc tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi

- Kiểm tra việc tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.
- Các giải pháp nâng cao việc xử lý phản ánh, kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi.

2. Thời điểm kiểm tra:

Từ ngày **01/01/2025** đến thời điểm kiểm tra.

3. Hình thức kiểm tra:

- Kiểm tra định kỳ theo Kế hoạch này.
- Kiểm tra đột xuất tại đơn vị có phản ánh, kiến nghị hoặc theo chỉ đạo của lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, Trưởng đoàn kiểm tra;

đơn vị được kiểm tra đột xuất không phụ thuộc vào Danh sách đơn vị được kiểm tra theo nội dung kiểm tra định kỳ.

- Phúc tra việc thực hiện kết luận kiểm tra tại các đơn vị đã có kết luận kiểm tra.

4. Địa điểm và nguồn dữ liệu kiểm tra:

- Trực tiếp tại các đơn vị được kiểm tra.
- Dữ liệu điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố, Cổng dịch vụ công quốc gia, hệ thống quản trị nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi.

III. CÔNG TÁC GIÁM SÁT

1. Nội dung giám sát

- Giám sát việc công khai nội dung thủ tục hành chính, thời gian, lệ phí và kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại đơn vị.
- Giám sát quá trình tiếp nhận, trả kết quả, giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) của cán bộ, công chức tại các đơn vị.
- Giám sát việc triển khai thực hiện các nội dung theo Bộ Chỉ số khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công trên địa bàn thành phố Hà Nội (sau khi được Chủ tịch UBND Thành phố phê duyệt).
- Giám sát việc xử lý, giải quyết và trả lời các phản ánh, kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi.

2. Phạm vi giám sát: Giám sát các nội dung nêu tại mục III.1 tại các đơn vị từ ngày 01/01/2025 đến thời điểm giám sát.

3. Hình thức giám sát

- Giám sát trực tiếp tại các đơn vị.
- Giám sát số trên các nền tảng số, thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố, Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống quản trị nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi.
- Giám sát qua việc tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh kiến nghị về quy định hành chính của cá nhân, tổ chức.
- Giám sát qua việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính.

4. Cách thức tiến hành

- Đoàn kiểm tra, giám sát nghiên cứu báo cáo, đánh giá tình hình thực hiện nhiệm vụ của đơn vị được giám sát, yêu cầu giải trình (nếu cần thiết).
- Trực tiếp giám sát thông qua hoạt động kiểm tra;
- Giám sát trực tuyến và qua dữ liệu điện tử trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố, Cổng dịch vụ công quốc gia, hệ thống quản trị

nền tảng công dân Thủ đô số -iHanoi.

5. Đơn vị được giám sát và thời gian giám sát.

Các phòng, Trung tâm, Chi nhánh trực thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

Thời gian giám sát: Thường xuyên, liên tục.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm của Trưởng phòng Kiểm tra – Giám sát:

a) Tham mưu thành lập đoàn kiểm tra, giám sát của Trung tâm, trong đó Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố là Trưởng đoàn, thành phần đoàn gồm đại diện lãnh đạo, chuyên viên các phòng, đơn vị trực thuộc Trung tâm tham gia Đoàn kiểm tra, giám sát.

b) Tham mưu xây dựng lịch, chương trình, kế hoạch làm việc với các đơn vị được kiểm tra, tổ chức hoạt động kiểm tra, giám sát tại các đơn vị theo Kế hoạch này. Xem xét việc lồng ghép hoạt động kiểm tra, giám sát hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, thủ tục hành chính nội bộ, xử lý phản ánh, kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số -iHanoi năm 2025 vào hoạt động kiểm tra công vụ của Trung tâm.

c) Trong trường hợp các đơn vị phát sinh nhiều phản ánh, kiến nghị hoặc có các phản ánh, kiến nghị phức tạp, cấp thiết, gây bức xúc dư luận, căn cứ chức năng, nhiệm vụ, Đoàn kiểm tra tiến hành kiểm tra đột xuất, giám sát việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của cá nhân, tổ chức và việc giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) theo phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức để kịp thời xử lý, báo cáo Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố kết quả thực hiện.

d) Chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị liên quan theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, công khai việc thực hiện kết luận kiểm tra, kết quả giám sát và kịp thời báo cáo Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

đ) Phối hợp với phòng Hành chính – Quản trị báo cáo, tham mưu Ban Giám đốc Trung tâm về việc đánh giá, xếp loại hằng tháng, công tác thi đua, khen thưởng đối với người đứng đầu các đơn vị và chỉ đạo việc đánh giá, xếp loại hằng tháng, công tác thi đua, khen thưởng đối với các cá nhân liên quan.

e) Tổng hợp kết quả kiểm tra, giám sát hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, thủ tục hành chính nội bộ, xử lý phản ánh, kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi năm 2025, gửi phòng Hành chính – Quản trị tổng hợp chung vào báo cáo công tác kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2025 của Trung tâm (lồng ghép với Báo cáo cải cách hành chính hằng quý, năm 2025).

2. Trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị, thành viên tham gia Đoàn kiểm tra, giám sát của Trung tâm:

a) Trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị có thành viên tham gia Đoàn kiểm tra, giám sát:

Cử cán bộ, công chức, viên chức tham gia Đoàn kiểm tra, giám sát và bố trí công việc, tạo điều kiện để cán bộ, công chức tham gia Đoàn kiểm tra, giám sát hoàn thành tốt nhiệm vụ. Trường hợp thành viên đoàn vắng mặt tại buổi kiểm tra (có lý do chính đáng) thì báo cáo Trưởng đoàn và người đứng đầu đơn vị để cử, phân công thành viên khác tham gia.

b) Trách nhiệm của thành viên Đoàn kiểm tra, giám sát: Trong quá trình kiểm tra, giám sát, các thành viên Đoàn phải thực hiện nhiệm vụ theo sự phân công của Trưởng đoàn; phải tuân thủ các quy định của pháp luật và chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước Trưởng đoàn về thực hiện nhiệm vụ được giao. Trường hợp vắng mặt vì lý do chính đáng, kịp thời báo cáo Trưởng đoàn và người đứng đầu đơn vị để cử, phân công thành viên khác tham gia.

3. Trách nhiệm của phòng, Trung tâm, Chi nhánh được kiểm tra, giám sát:

a) Phối hợp chặt chẽ với Đoàn kiểm tra, giám sát trong quá trình thực hiện kiểm tra, giám sát tại Trung tâm. Báo cáo tình hình và kết quả triển khai thực hiện tại đơn vị theo yêu cầu của Đoàn kiểm tra, giám sát chậm nhất trước 05 ngày làm việc kể từ ngày Đoàn kiểm tra, giám sát đến làm việc (trừ trường hợp kiểm tra đột xuất).

b) Bố trí làm việc và cung cấp kịp thời, đầy đủ, chính xác các thông tin, tài liệu có liên quan theo yêu cầu của Đoàn kiểm tra, giám sát và chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của thông tin, tài liệu đã cung cấp.

c) Niêm yết kết luận kiểm tra, giám sát tại đơn vị.

d) Tổ chức thực hiện nghiêm túc các nội dung kết luận của Đoàn kiểm tra, giám sát; chấn chỉnh, khắc phục kịp thời các thiếu sót (nếu có) tại đơn vị. Xem xét, cá thể hóa trách nhiệm đối với các cán bộ, công chức, người lao động liên quan, trực tiếp tham gia vào quá trình tiếp nhận, trả kết quả, giải quyết thủ tục hành chính (nếu có); đưa vào đánh giá, xếp loại hằng tháng, hằng năm, công tác thi đua, khen thưởng đối với các cá nhân liên quan tại đơn vị.

đ) Báo cáo Đoàn kiểm tra về kết quả thực hiện kết luận kiểm tra, giám sát theo yêu cầu của Đoàn kiểm tra, giám sát.

4. Trách nhiệm của phòng Hành chính – Quản trị

a) Bảo đảm điều kiện phương tiện, bố trí kinh phí trong dự toán hằng năm để triển khai thực hiện Kế hoạch Kiểm tra, giám sát hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, thủ tục hành chính nội bộ, xử lý phản ánh, kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi năm 2025 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

b) Căn cứ các nội dung kết luận kiểm tra, giám sát, phối hợp với phòng Kiểm tra – Giám sát báo cáo, tham mưu Ban Giám đốc Trung tâm về việc đánh giá, xếp loại hằng tháng, công tác thi đua, khen thưởng đối với người đứng đầu các đơn vị và

chỉ đạo việc đánh giá, xếp loại hằng tháng, công tác thi đua, khen thưởng đối với các cá nhân liên quan.

5. Trách nhiệm của các phòng, Trung tâm, Chi nhánh

a) Thường xuyên tự kiểm tra, chấn chỉnh việc thực hiện các quy định của pháp luật trong giải quyết TTHC;

b) Báo cáo kết quả tự kiểm tra, giám sát về phòng Kiểm tra – Giám sát để theo dõi, tổng hợp.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố sử dụng kinh phí công tác kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025 và quyết toán kinh phí theo quy định để thực hiện Kế hoạch này.

Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố yêu cầu các phòng, Trung tâm, đơn vị trực thuộc thực hiện hiệu quả Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc, các đơn vị gửi ý kiến về Trung tâm (qua Phòng Kiểm tra – Giám sát) để tổng hợp, báo cáo Ban Giám đốc xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- UBND Thành phố (để b/c);
- Ban Giám đốc Trung tâm;
- Các phòng, đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, KTGS.

GIÁM ĐỐC

Cù Ngọc Trang