

Số: /KH-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2026

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 2026 trên địa bàn thành phố Hà Nội

Thực hiện Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/06/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính (đã được sửa đổi, bổ sung); Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính; Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia; Quyết định số 600/QĐ-UBND ngày 09/02/2026 của UBND thành phố Hà Nội về việc ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước năm 2026 của thành phố Hà Nội; Kế hoạch số 56/KH-UBND ngày 09/02/2026 của UBND thành phố Hà Nội về Kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn thành phố Hà Nội; UBND thành phố Hà Nội 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 2026 trên địa bàn thành phố Hà Nội với những nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Kịp thời phát hiện, chấn chỉnh những tồn tại, vướng mắc trong công tác chỉ đạo, điều hành về 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, 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.

b) 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; tăng cường

trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, trọng tâm là việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả, hồ sơ thủ tục hành chính, xử lý phản ánh, kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi năm 2026 trên địa bàn thành phố Hà Nội.

c) 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 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.

d) Kết quả triển khai Kế hoạch này là một trong các căn cứ để đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính của các đơn vị trong năm 2026.

Trên cơ sở kết quả kiểm tra, giám sát, kết quả khắc phục các tồn tại, hạn chế theo kết luận của Đoàn kiểm tra, giám sát kiến nghị xem xét trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị đối với công tác giải quyết thủ tục hành chính; đồng thời cá thể hóa trách nhiệm của cán bộ, công chức có liên quan, trực tiếp tham gia các khâu tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; làm cơ sở đưa vào tiêu chí chấm điểm, đánh giá thi đua hằng tháng, hằng năm tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn Thành phố.

2. Yêu cầu

a) Việc kiểm tra, giám sát phải bảo đảm nghiêm túc, khách quan, công khai, minh bạch, dân chủ và không làm ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của cơ quan, đơn vị được kiểm tra, giám sát; bảo đảm hình thức, thẩm quyền, nội dung, nguyên tắc, quy trình kiểm tra theo quy định.

b) Kết quả kiểm tra, giám sát được tổng hợp báo cáo UBND Thành phố để biểu dương những tập thể, cá nhân triển khai thực hiện tốt công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thủ tục hành chính nội bộ và chấn chỉnh xử lý kịp thời các hành vi sai trái, thiếu sót trong hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, thủ tục hành chính nội bộ; xử lý nghiêm các trường hợp tự đặt ra thủ tục hành chính, hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật; chậm trễ trong việc giải quyết thủ tục hành chính; gây khó khăn, phiền hà, những khiếu nại đối với cá nhân, tổ chức trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Những kiến nghị sau kiểm tra, giám sát phải được các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc và có báo cáo kết quả khắc phục. Trong trường hợp cần thiết có thể thực hiện phúc tra, tái kiểm tra đối với cơ quan, đơn vị.

c) 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; bám sát 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 trực tuyến theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trong quá trình kiểm tra, giám sát.

d) Chủ động, tích cực ghi nhận thông tin phản ánh, kiến nghị, đa dạng hóa các kênh tiếp nhận: Báo chí, mạng xã hội, các tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp...; qua đối thoại trực tiếp, đánh giá, phản hồi của người dân và doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính.

e) Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND cấp xã quán triệt đến đội ngũ cán bộ, công chức, xác định công tác kiểm soát thủ tục hành chính, xử lý phản ánh, kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi là công việc trọng tâm, thường xuyên, liên tục trong công tác chỉ đạo điều hành của cơ quan, đơn vị, địa phương.

g) 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.

II. CÔNG TÁC KIỂM TRA

1. Nội dung kiểm tra

a) Công tác chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính;

b) Việc thực hiện đánh giá tác động thủ tục hành chính và việc tiếp thu, giải trình nội dung tham gia ý kiến về quy định thủ tục hành chính của cơ quan chủ trì soạn thảo (nếu có);

c) Việc thực hiện công bố, công khai thủ tục hành chính;

d) Việc giải quyết thủ tục hành chính;

e) Việc rà soát đánh giá thủ tục hành chính;

g) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; xử lý phản ánh, kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi;

h) Công tác truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện chế độ thông tin, báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính;

i) Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

k) Công tác thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

l) Tình hình tổ chức thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ phận một cửa và Cổng dịch vụ công quốc gia;

m) Tình hình, kết quả triển khai Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 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;

n) Việc thống kê, rà soát, đơn giản hóa các thủ tục hành chính nội bộ; việc giải quyết các thủ tục hành chính nội bộ đảm bảo theo quy định các TTHC nội bộ đã được công bố, phê duyệt.

Chú trọng vào các nội dung trọng tâm theo chỉ đạo của Thành ủy, HĐND, UBND Thành phố, gồm:

- Thực hiện Nghị quyết 57/NQ-TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia;
- Kế hoạch 20-KH/BCĐ57 ngày 19/01/2026 của Ban Chỉ đạo thực hiện Nghị quyết 57 của Thành ủy về triển khai thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2026.

2. Thời điểm kiểm tra

Từ ngày **01/7/2025** đến thời điểm kiểm tra.

3. Hình thức kiểm tra

- Kiểm tra theo Kế hoạch: Thực hiện đối với các cơ quan, đơn vị theo Danh sách trong Kế hoạch.

- Kiểm tra đột xuất: Tại cơ quan, đơn vị phát sinh nhiều phản ánh, kiến nghị; phản ánh, kiến nghị phức tạp, cấp thiết, gây bức xúc dư luận; số lượng hồ sơ giải quyết TTHC quá hạn cao; 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 thấp;... hoặc theo chỉ đạo của lãnh đạo UBND Thành phố, Trưởng đoàn kiểm tra.

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

4. Cách thức tiến hành

a) Trưởng đoàn kiểm tra xây dựng lịch kiểm tra và thông báo tới đơn vị được kiểm tra.

b) Đoàn kiểm tra nghiên cứu báo cáo, dữ liệu trên hệ thống; đánh giá tình hình thực hiện nhiệm vụ của đơn vị được kiểm tra, yêu cầu giải trình (nếu cần thiết).

c) Trực tiếp kiểm tra: Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; công khai thủ tục hành chính; quy trình tiếp nhận - trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; việc công khai niêm yết địa chỉ tiếp nhận đường dây nóng về phản ánh kiến nghị; việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị về quy định hành chính, thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia; việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi;...

d) Kiểm tra số: Kiểm tra qua các số liệu, dữ liệu điện tử, dữ liệu tại 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 trực tuyến theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ, dữ liệu trên hệ thống quản trị nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi.

e) Kiểm tra diện rộng, giao ban theo cụm, khối để kịp thời phát hiện những tồn tại, thiếu sót chung, đồng thời đưa ra được những giải pháp mang tính tổng thể, đồng bộ.

g) Đoàn kiểm tra có trách nhiệm ghi biên bản và ký xác nhận thông qua biên bản kiểm tra ngay sau khi kết thúc buổi kiểm tra.

h) Ngay sau khi kết thúc đợt kiểm tra, Thư ký đoàn dự thảo kết luận kiểm tra trên cơ sở các biên bản kiểm tra, trình Trưởng đoàn xem xét.

i) Họp thông báo dự thảo kết luận của Đoàn kiểm tra; tổ chức, cá nhân được kiểm tra có ý kiến tiếp thu, giải trình cụ thể đối với các nội dung kiểm tra nêu tại dự thảo kết luận.

k) Trưởng đoàn kiểm tra xem xét và chính thức ký kết luận kiểm tra gửi cơ quan, đơn vị được kiểm tra. Kết quả kiểm tra được đăng tải công khai trên Cổng Thông tin điện tử của Thành phố, Cổng Thông tin điện tử của các đơn vị, các cơ quan thông tấn báo chí, phương tiện thông tin đại chúng,... để người dân, doanh nghiệp theo dõi, giám sát.

5. Thành phần Đoàn kiểm tra

Đoàn kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi năm 2026 trên địa bàn thành phố Hà Nội do Chủ tịch UBND Thành phố ban hành Quyết định thành lập với thành phần như sau:

a) Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố làm Trưởng đoàn.

b) Thành phần đoàn gồm đại diện lãnh đạo, công chức một số sở, ngành liên quan: Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố, Văn phòng UBND Thành phố, Sở Tư pháp, Sở Nội vụ, Thanh tra Thành phố; một số Sở, ngành có thủ tục hành chính liên quan và đơn vị phát triển hệ thống thông tin giải quyết TTHC (theo yêu cầu của Trưởng đoàn),...

c) Căn cứ điều kiện cụ thể và nội dung kiểm tra, Trưởng Đoàn mời một số cơ quan, đơn vị khác và các cơ quan thông tấn, báo chí cử cán bộ tham gia hoạt động của Đoàn kiểm tra.

6. Đơn vị được kiểm tra và thời gian kiểm tra

- Trưởng Đoàn kiểm tra quyết định đơn vị được kiểm tra và thông báo lịch kiểm tra đảm bảo theo thời gian quy định. Căn cứ điều kiện cụ thể, Trưởng Đoàn kiểm tra có thể điều chỉnh hoặc bổ sung các cơ quan, đơn vị, địa phương được kiểm tra theo Kế hoạch.

- Thành phần cơ quan, đơn vị được kiểm tra do thủ trưởng cơ quan, đơn vị triệu tập gồm: Lãnh đạo cơ quan, đơn vị; lãnh đạo văn phòng, các phòng, ban liên quan; cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC và các cán bộ, công chức, viên chức liên quan.

- Đoàn kiểm tra có thể thực hiện việc kiểm tra đột xuất tại cơ quan, đơn vị phát sinh nhiều phản ánh, kiến nghị trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, phản ánh, kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi; phản ánh,

kiến nghị phức tạp, cấp thiết, gây bức xúc dư luận hoặc qua thông tin báo chí; số lượng hồ sơ giải quyết TTHC quá hạn cao; 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 thấp;... hoặc theo chỉ đạo của lãnh đạo UBND Thành phố, Trưởng đoàn kiểm tra.

- Thực hiện phúc tra đối với các đơn vị đã có kết luận kiểm tra nhưng tiếp tục có phản ánh, kiến nghị hoặc có dấu hiệu không khắc phục thiếu sót, hạn chế đã được xác định rõ trong kết luận kiểm tra.

7. Địa điểm

- Tại trụ sở các cơ quan, đơn vị được kiểm tra.
- Dữ liệu điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, 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 bố, công khai nội dung thủ tục hành chính, thời gian, phí, lệ phí và kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị và trên Cổng thông tin điện tử các cơ quan, đơn vị.

- Giám sát quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức tại các cơ quan, 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 phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống quản trị 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 cơ quan, đơn vị từ ngày 01/01/2026 đến thời điểm giám sát.

3. Hình thức giám sát

- Giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp tại các cơ quan, đơn vị.
- Nghiên cứu, đẩy mạnh giám sát số trên các nền tảng số, thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống quản trị nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi.

- Giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính qua việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị về quy định hành chính của cá nhân, tổ chức.

- Giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính 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

a) 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).

b) Giám sát trực tuyến và qua dữ liệu điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, 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 Sở, ban, ngành, UBND các xã, phường trên địa bàn Thành phố.
- Thời gian giám sát: Thường xuyên, liên tục.

IV. TRÁCH NHIỆM CỦA ĐOÀN KIỂM TRA, GIÁM SÁT; CƠ QUAN, ĐƠN VỊ PHỐI HỢP KIỂM TRA, GIÁM SÁT; CƠ QUAN, ĐƠN VỊ ĐƯỢC KIỂM TRA, GIÁM SÁT

1. Trách nhiệm của Đoàn kiểm tra, giám sát

- a) Xây dựng chương trình kiểm tra cụ thể trên cơ sở các thông tin, hồ sơ, tài liệu về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị được kiểm tra.
- b) Tiến hành kiểm tra, giám sát theo đúng Kế hoạch đã được phê duyệt.
- c) Thành lập các Tổ kiểm tra trong trường hợp cần thiết.
- d) Thu thập và sử dụng các thông tin, hồ sơ, tài liệu do cơ quan, đơn vị được kiểm tra cung cấp phục vụ cho việc kiểm tra, giám sát.
- e) Kịp thời báo cáo kết quả kiểm tra, giám sát với cơ quan, người có thẩm quyền kiểm tra, giám sát để ban hành và thông báo kết luận kiểm tra cho các cơ quan, đơn vị được kiểm tra biết, thực hiện.
- g) Lập và lưu giữ hồ sơ, tài liệu kiểm tra.

2. Trách nhiệm của đơn vị, thành viên tham gia Đoàn kiểm tra, giám sát

- a) Trách nhiệm của đơn vị tham gia Đoàn kiểm tra, giám sát:
 - Phối hợp chặt chẽ với Đoàn kiểm tra, giám sát trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.
 - Cử cán bộ, công 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 lãnh đạo Sở, ngành vắng mặt tại buổi kiểm tra, giám sát thì ủy quyền cho lãnh đạo phòng chuyên môn liên quan và chịu trách nhiệm về nội dung được phân công kiểm tra, giám sát.

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; 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 thành viên Đoàn kiểm tra vắng mặt tại buổi kiểm tra phải được sự đồng ý của Trưởng đoàn.

3. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị được kiểm tra, giám sát

- a) Phối hợp chặt chẽ với Đoàn kiểm tra, giám sát, Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố trong quá trình thực hiện kiểm tra, giám sát hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính; việc giải quyết thủ tục hành chính; 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; việc xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi...

Báo cáo tình hình và kết quả triển khai thực hiện tại cơ quan, đơn vị theo yêu cầu của Đoàn kiểm tra, giám sát chậm nhất trước 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày Đoàn kiểm tra, giám sát đến làm việc (trừ trường hợp kiểm tra đột xuất).

b) Báo cáo trung thực, 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) 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 cơ quan, đơn vị. Xem xét, cá thể hóa trách nhiệm đối với các cán bộ, công chức liên quan, trực tiếp tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; đưa vào đánh giá, xếp loại hằng tháng, hằng năm, công tác thi đua, khen thưởng đối với các cá nhân liên quan; công tác đánh giá, chấm điểm, xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2026 của các cơ quan, đơn vị.

d) Báo cáo UBND Thành phố (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố) về kết quả thực hiện kết luận kiểm tra, giám sát theo yêu cầu của Đoàn kiểm tra, giám sát.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố (cơ quan thường trực)

a) Tham mưu Chủ tịch UBND Thành phố ban hành Quyết định thành lập Đoàn 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 2026 trên địa bàn thành phố Hà Nội. Tùy theo nội dung kiểm tra, đối tượng kiểm tra, thời gian kiểm tra để tổ chức theo Đoàn hoặc chia thành các Tổ kiểm tra, giám sát. Trong trường hợp cần thiết, Trưởng Đoàn kiểm tra, giám sát mời thêm các cơ quan, đơn vị có liên quan tham gia Đoàn kiểm tra, giám sát.

b) Căn cứ tình hình thực tiễn của Thành phố, tham mưu phương án, đơn vị được kiểm tra đột xuất. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, giao Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố thành lập Đoàn kiểm tra, giám sát của Trung tâm tiến hành kiểm tra, giám sát hoạt động kiểm soát, giải quyết 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, báo cáo UBND Thành phố kết quả thực hiện.

c) Chủ trì tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính; việc giải quyết thủ tục hành chính; 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; việc xử lý, giải quyết phản ánh,

kiến nghị trên nền tảng công dân Thủ đô số - iHanoi; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, báo cáo theo quy định.

d) Bảo đảm điều kiện phương tiện và kinh phí thực hiện nhiệm vụ cho Đoàn kiểm tra, giám sát theo quy định của pháp luật và của Thành phố.

e) Đoàn kiểm tra, giám sát được sử dụng con dấu của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để thực hiện nhiệm vụ, hoạt động của Đoàn.

g) Trong trường hợp cần thiết (các đơn vị phát sinh nhiều phản ánh, kiến nghị; phản ánh, kiến nghị phức tạp, cấp thiết, gây bức xúc dư luận; số lượng hồ sơ giải quyết TTHC quá hạn cao; 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 thấp;...) Đoàn kiểm tra có thể thành lập Tổ kiểm tra tiến hành kiểm tra, giám sát đột xuất 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 theo phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức để kịp thời xử lý, báo cáo UBND Thành phố kết quả thực hiện.

h) Căn cứ các nội dung kết luận kiểm tra, giám sát, phối hợp với Sở Nội vụ báo cáo, tham mưu Chủ tịch UBND Thành phố về việc đánh giá, xếp loại hằng tháng, công tác thi đua, khen thưởng đối với người đứng đầu cơ quan, 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; đồng thời báo cáo, tham mưu Chủ tịch UBND Thành phố khi thực hiện công tác đánh giá, chấm điểm, xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2026 của các cơ quan, đơn vị.

i) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát, công khai việc thực hiện kết luận kiểm tra, giám sát và kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND Thành phố.

2. Sở Nội vụ

Căn cứ kết luận kiểm tra, kết quả giám sát; chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố báo cáo, tham mưu Chủ tịch UBND Thành phố về việc đánh giá, xếp loại, thi đua, khen thưởng hằng tháng, hằng năm đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị được kiểm tra, giám sát và các cá nhân liên quan; đánh giá, chấm điểm, xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2026 của các cơ quan, đơn vị.

3. Các Sở, ban, ngành Thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường

a) Xây dựng kế hoạch và tổ chức kiểm tra tại các phòng, ban chuyên môn và đơn vị trực thuộc (việc kiểm tra phải đảm bảo trên 50% phòng, ban chuyên môn, đơn vị trực thuộc có thực hiện thủ tục hành chính được kiểm tra ít nhất 01 lần trong năm 2026).

b) Kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm những trường hợp cán bộ, công chức có hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn, phiền hà cho cá nhân, tổ chức;

c) Báo cáo kết quả kiểm tra về Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để theo dõi, tổng hợp.

VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố sử dụng kinh phí hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2026 và quyết toán kinh phí theo quy định để thực hiện Kế hoạch này.

UBND Thành phố yêu cầu Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, các Sở, ban, ngành thuộc UBND Thành phố, UBND các xã, phường và các cơ quan, đơn vị có liên quan căn cứ Kế hoạch này để triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Bộ Tư pháp;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- UBND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- Các Sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường;
- VP UBND TP: CVP, PCVP, các phòng, đơn vị;
- Lưu: VT, NC.

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

Trương Việt Dũng

DANH SÁCH DỰ KIẾN
ĐƠN VỊ KIỂM TRA TRỰC TIẾP THEO KẾ HOẠCH NĂM 2026
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2026 của UBND Thành phố)

STT	Đơn vị được kiểm tra	Ghi chú
I	Khối Sở, cơ quan tương đương Sở	Quý II/2026
1	Sở Du lịch	
2	Sở Công thương	
3	Ban quản lý khu công nghệ cao và Khu công nghiệp Thành phố	
II	Khối UBND xã, phường thuộc Thành phố	Quý II, III, IV/2026
1	UBND phường Hồng Hà	
2	UBND phường Sơn Tây	
3	UBND phường Thượng Cát	
4	UBND phường Bồ Đề	
5	UBND phường Yên Hòa	
6	UBND phường Hoàng Mai	
7	UBND xã Sơn Đồng	
8	UBND xã Hưng Đạo	
9	UBND xã Hòa Lạc	
10	UBND xã Thiên Lộc	
11	UBND xã Hòa Xá	
12	UBND xã Đại Thanh	