

NGHỊ QUYẾT

Thành lập Đoàn giám sát của Thường trực HĐND Thành phố giám sát việc chấp hành các quy định của pháp luật trong hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội

THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân số 121/2025/QH15;

Căn cứ Nghị quyết số 114/2025/UBTVQH15 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân về hoạt động giám sát của Hội đồng nhân dân;

Thực hiện Chương trình công tác năm 2026 của Thường trực HĐND, các Ban HĐND và Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND thành phố Hà Nội,

QUYẾT NGHỊ:

Điều 1. Thành lập Đoàn giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố giám sát việc chấp hành các quy định của pháp luật trong hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội (kèm theo danh sách thành viên Đoàn giám sát).

Điều 2. Đoàn giám sát, các cơ quan thuộc đối tượng giám sát và đơn vị liên quan có trách nhiệm thực hiện các nội dung công việc được xác định trong Kế hoạch ban hành kèm theo Quyết định này. Đoàn giám sát thông báo kết luận giám sát tới các cơ quan có liên quan theo quy định và báo cáo kết quả giám sát với HĐND Thành phố.

Điều 3. Thành viên Đoàn giám sát có tên tại Điều 1 và các cơ quan liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. ↵

Nơi nhận:

- Thường trực Thành ủy (để b/c);
- TT HĐND Thành phố;
- Đoàn ĐBQH TP;
- UBND, UBMTTQTP;
- Các Ban của HĐND TP;
- Thành viên Đoàn giám sát;
- Các sở, ngành: Nội vụ, Tài chính, Tư pháp, Khoa học và Công nghệ, Trung tâm phục vụ hành chính công;
- TT HĐND, UBND, UBMTTQ các xã, phường;
- VP Đoàn ĐBQH&HĐND TP;
- Lưu: VT, BPC.(LTQD)

**TM. THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Phùng Thị Hồng Hà



ĐANH SÁCH THÀNH VIÊN ĐOÀN GIÁM SÁT
(Kèm theo Nghị quyết số **532/NQ-TTHĐND** ngày **23/02/2026**
của Thường trực HĐND thành phố Hà Nội)

1. Bà Phùng Thị Hồng Hà - Phó Bí thư Thành ủy, Chủ tịch HĐND Thành phố: Trưởng Đoàn.
2. Ông Trần Thế Cương - Ủy viên Ban Thường vụ Thành ủy, Phó Chủ tịch Thường trực HĐND Thành phố: Trưởng Đoàn giám sát số 01.
3. Ông Phạm Quý Tiên - Thành ủy viên, Phó Chủ tịch HĐND Thành phố: Trưởng Đoàn giám sát số 02.
4. Bà Phạm Thị Thanh Mai - Thành ủy viên, Phó Chủ tịch HĐND Thành phố: Trưởng Đoàn giám sát số 03.
5. Ông Duy Hoàng Dương - Thành ủy viên, Ủy viên Thường trực, Trưởng Ban Pháp chế HĐND Thành phố.
6. Bà Bạch Liên Hương - Thành ủy viên, Ủy viên Thường trực, Trưởng Ban Văn hóa - Xã hội HĐND Thành phố.
7. Ông Trần Thanh Hà - Thành ủy viên, Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố.
8. Bà Hồ Vân Nga - Ủy viên Thường trực, Trưởng Ban Kinh tế - Ngân sách HĐND Thành phố.
9. Ông Trần Hợp Dũng - Ủy viên Thường trực, Trưởng Ban Đô thị HĐND Thành phố.
10. Bà Nguyễn Bích Thủy - Phó Trưởng Ban Pháp chế HĐND Thành phố.
11. Bà Lâm Thị Quỳnh Dao - Phó Trưởng Ban Pháp chế HĐND Thành phố.
12. Ông Nguyễn Quang Thắng - Phó Trưởng Ban Văn hóa - Xã hội HĐND Thành phố.
13. Bà Hoàng Thị Tú Anh - Phó Trưởng Ban Văn hóa - Xã hội HĐND Thành phố.
14. Ông Vũ Ngọc Anh - Phó Trưởng Ban Kinh tế - Ngân sách HĐND Thành phố.
15. Ông Trần Khánh Hưng - Phó Trưởng Ban Kinh tế - Ngân sách HĐND Thành phố.
16. Ông Đoàn Việt Cường - Phó Trưởng Ban Đô thị HĐND Thành phố.
17. Ông Vũ Quang Chính - Phó Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố.
18. Bà Phạm Thị Thanh Hương - Phó Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố.
19. Ông Nguyễn Khánh Long - Phó Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố.



KẾ HOẠCH

Giám sát việc chấp hành các quy định của pháp luật trong hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội
(Kèm theo Nghị quyết số: **532/NQ-TTHĐND** ngày **23/02/2026** của Thường trực HĐND thành phố Hà Nội)

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15; căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân số 121/2025/QH15 (có hiệu lực từ ngày 01/3/2026); căn cứ Nghị quyết số 114/2025/UBTVQH15 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân về hoạt động giám sát của Hội đồng nhân dân (có hiệu lực từ ngày 01/3/2026); Thường trực HĐND Thành phố ban hành Kế hoạch giám sát việc thực hiện các quy định của pháp luật trong hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội với các nội dung sau:

I. CĂN CỨ, MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Căn cứ

- Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;
- Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân số 121/2025/QH15;
- Nghị quyết số 114/2025/UBTVQH15 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân về hoạt động giám sát của Hội đồng nhân dân;
- Các nghị quyết của HĐND Thành phố về cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân: (1) Nghị quyết số 03/2025/NQ-HĐND về quy định về nội dung chi, mức chi, mức hỗ trợ nâng cao chất lượng phục vụ hành chính công của thành phố Hà Nội; (2) Nghị quyết số 77/2025/NQ-HĐND quy định nội dung chi, mức chi khuyến khích tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến đối với các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội.

2. Mục đích

- Đánh giá thực chất, khách quan chất lượng hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công, Chi nhánh phục vụ hành chính công, các điểm phục vụ hành chính công trên địa bàn thành phố.
- Xác định mức độ thuận lợi, hài lòng thực tế của người dân, tổ chức khi giải quyết thủ tục hành chính.

- Phát hiện, làm rõ các tồn tại, hạn chế chưa phản ánh đầy đủ qua báo cáo, nhất là tình trạng tỷ lệ hài lòng cao nhưng vẫn còn phản ánh, bức xúc của người dân, làm cơ sở để HĐND Thành phố kiến nghị UBND Thành phố và các cơ quan liên quan chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả phục vụ.

- Báo cáo kết quả giám sát với Ban Thường vụ Thành ủy, HĐND Thành phố.

3. Yêu cầu

- Giám sát toàn diện nhưng có trọng tâm, trọng điểm, tập trung vào các vấn đề thực tiễn.

- Kết hợp giám sát qua hồ sơ, báo cáo với kiểm tra thực tế và trải nghiệm của người dân; nhưng không làm ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của các cơ quan, tổ chức, cá nhân được giám sát.

- Bảo đảm tính độc lập, khách quan, tránh báo cáo hình thức hoặc đối phó.

- Kết luận, kiến nghị rõ ràng, gắn với trách nhiệm của tổ chức, cá nhân liên quan.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, THỜI GIAN GIÁM SÁT

1. Phạm vi giám sát

Các tổ chức, cá nhân thuộc Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội; các cơ quan chuyên môn và xã, phường có liên quan; trọng tâm là các đơn vị có tỷ lệ hài lòng thấp hoặc các đơn vị có tỷ lệ hài lòng cao trong thời gian dài nhưng có phản ánh, kiến nghị, dư luận Nhân dân còn bức xúc (dựa trên dữ liệu từ các kênh phản ánh như đường dây nóng, cổng thông tin điện tử, ihanoi, dư luận xã hội...).

- Các lĩnh vực thủ tục hành chính phát sinh nhiều hồ sơ, nhiều phản ánh (ví dụ: đất đai, hộ tịch, cấp phép xây dựng, đăng ký kinh doanh).

- Các địa phương, đơn vị có số lượng hồ sơ lớn, liên quan trực tiếp đến quyền lợi ích của người dân.

2. Đối tượng

- UBND Thành phố và UBND một số xã, phường;

- Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố, các chi nhánh và các điểm phục vụ hành chính công;

- Công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính;

III. NỘI DUNG, THỜI GIAN GIÁM SÁT

1. Nội dung giám sát

- Việc thực hiện các quy định của pháp luật trong hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội (tổ chức bộ máy, cơ sở vật chất, việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thái độ phục vụ nhân dân...)

- Những khó khăn, vướng mắc trong hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, các chi nhánh và các điểm phục vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội; nguyên nhân của các khó khăn vướng mắc.

- Kiến nghị, đề xuất

3. Thời gian giám sát

- Dự kiến từ ngày 01/03 đến ngày 31/03/2026.

- Hình thức giám sát:

+ Giám sát qua báo cáo, kết hợp với đi khảo sát và làm việc trực tiếp tại một số chi nhánh, điểm phục vụ hành chính công.

+ Trong quá trình giám sát, các Đoàn giám sát kết hợp với giám sát công tác bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XVI và đại biểu HĐND các cấp nhiệm kỳ 2026-2031 và khảo sát việc thực hiện các Nghị quyết của HĐND Thành phố, việc giải quyết 05 điểm nghẽn của Thành phố trên địa bàn.

IV. THÀNH PHẦN CÁC ĐOÀN GIÁM SÁT

1. Bà Phùng Thị Hồng Hà - Phó Bí thư Thành ủy, Chủ tịch HĐND Thành phố - Trưởng Đoàn giám sát: Chỉ đạo chung việc giám sát của Đoàn và chủ động tham gia các Đoàn giám sát trực tiếp.

2. Thường trực HĐND Thành phố thành lập 03 Đoàn giám sát cụ thể như sau:

2.1. Đoàn giám sát số 01:

(1) Ông Trần Thế Cường, Ủy viên Ban Thường vụ Thành ủy, Phó Chủ tịch Thường trực HĐND Thành phố - Trưởng đoàn giám sát số 01.

(2) Ông Duy Hoàng Dương - Thành ủy viên, Ủy viên Thường trực, Trưởng Ban Pháp chế HĐND Thành phố.

(3) Ông Nguyễn Quang Thắng - Phó Trưởng Ban Văn hóa - Xã hội HĐND Thành phố.

(4) Ông Trần Khánh Hưng - Phó Trưởng Ban Kinh tế - Ngân sách HĐND Thành phố.

(5) Bà Phạm Thị Thanh Hương - Phó Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố.

(6) Ông Nguyễn Khánh Long - Phó Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố.

*** Tổ thư ký Đoàn giám sát số 01:**

(1) Bà Phạm Thị Thanh Hương - Phó Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố.

(2) Ông Nguyễn Trung Nam - Phó Trưởng phòng phụ trách phòng Thông tin Dân nguyện, Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố.

2.2. Đoàn giám sát số 02:

(1) Ông Phạm Quý Tiên, Thành ủy viên, Phó Chủ tịch HĐND Thành phố - Trưởng đoàn giám sát số 02.

(2) Ông Trần Thanh Hà - Thành ủy viên, Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố.

(3) Bà Hồ Văn Nga - Ủy viên Thường trực, Trưởng Ban Kinh tế - Ngân sách HĐND Thành phố.

(4) Bà Hoàng Thị Tú Anh - Phó Trưởng Ban Văn hóa - Xã hội HĐND Thành phố.

(5) Bà Lâm Thị Quỳnh Dao - Phó Trưởng Ban Pháp chế HĐND Thành phố.

(6) Ông Đoàn Việt Cường - Phó Trưởng Ban Đô thị HĐND Thành phố.

** Tổ thư ký Đoàn giám sát số 02:*

(1) Bà Lâm Thị Quỳnh Dao - Phó Trưởng Ban Pháp chế HĐND Thành phố;

(2) Ông Hoàng Thanh Sơn - Phó Trưởng phòng Công tác HĐND, Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố.

2.3. Đoàn giám sát số 03:

(1) Bà Phạm Thị Thanh Mai, Thành ủy viên, Phó Chủ tịch HĐND Thành phố - Trưởng đoàn giám sát số 03.

(2) Bà Bạch Liên Hương - Thành ủy viên, Ủy viên Thường trực, Trưởng Ban Văn hóa - Xã hội HĐND Thành phố.

(3) Ông Trần Hợp Dũng - Ủy viên Thường trực, Trưởng Ban Đô thị HĐND Thành phố.

(4) Ông Vũ Ngọc Anh - Phó Trưởng Ban Kinh tế - Ngân sách HĐND Thành phố.

(5) Bà Nguyễn Bích Thủy - Phó Trưởng Ban Pháp chế HĐND Thành phố.

(6) Ông Vũ Quang Chinh - Phó Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố.

** Tổ thư ký Đoàn giám sát số 03:*

(1) Bà Nguyễn Bích Thủy - Phó Trưởng Ban Pháp chế HĐND Thành phố

(2) Ông Lê Minh Tú - Trưởng phòng Công tác Quốc hội, Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố.

3. Thành phần mời tham dự:

- Đại diện lãnh đạo Đoàn đại biểu Quốc hội Hà Nội;

- Đại diện lãnh đạo UBND Thành phố;

- Đại diện lãnh đạo Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam Thành phố;

- Đại diện lãnh đạo các đơn vị: Ban Tổ chức Thành ủy, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, Ban Nội chính Thành ủy, Ban Tuyên giáo và Dân vận Thành ủy;
- Đại diện lãnh đạo các sở, ngành: Nội vụ, Tài chính, Tư pháp, Khoa học và Công nghệ, Trung tâm phục vụ hành chính công và một số sở, ngành liên quan;
- Lãnh đạo Văn phòng Thành ủy, Văn phòng Đoàn ĐBQH&HĐND Thành phố, Văn phòng UBND Thành phố;
- Một số cơ quan thông tấn, báo chí Trung ương và Thành phố;
- Đại diện Đảng ủy, Thường trực HĐND, UBND xã, phường nơi Đoàn giám sát giám sát, khảo sát trực tiếp.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các thành viên Đoàn giám sát có trách nhiệm bố trí thời gian để tham gia đầy đủ các buổi giám sát của Đoàn theo kế hoạch, chủ động nghiên cứu tài liệu và tham gia ý kiến tại các buổi giám sát.
2. Ban Pháp chế HĐND Thành phố là cơ quan tham mưu Thường trực HĐND Thành phố trực tiếp giúp Đoàn giám sát triển khai nội dung giám sát và tổng hợp báo cáo kết quả giám sát.
3. Trung tâm phục vụ hành chính công chuẩn bị báo cáo (*theo Đề cương gửi kèm*) và gửi về Ban Pháp chế HĐND Thành phố theo thời gian Đoàn yêu cầu.
4. Văn phòng Đoàn ĐBQH&HĐND Thành phố mời các đại biểu tham dự các buổi làm việc của Đoàn giám sát; phân công cán bộ giúp việc Đoàn giám sát; chuẩn bị phương tiện, kinh phí và các điều kiện vật chất cần thiết phục vụ Đoàn giám sát thực hiện theo đúng kế hoạch./.

ĐỀ CƯƠNG BÁO CÁO

**Giám sát việc chấp hành các quy định của pháp luật trong hoạt động của
Trung tâm Phục vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội**
(Kèm theo Nghị quyết số: **532/NQ-TTHĐND** ngày **23** /02/2026
của Thường trực HĐND thành phố Hà Nội)



I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Việc tổ chức và điều kiện hoạt động của TTPVHCC

- Việc tổ chức bộ máy, bố trí nhân sự tại TTPVHCC, các chi nhánh và các điểm PVHCC (số lượng biên chế, trình độ chuyên môn, đào tạo định kỳ).
- Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân (diện tích quầy giao dịch, ghế chờ, hệ thống thông tin điện tử).
- Việc niêm yết công khai TTHC, phí, lệ phí, thời hạn giải quyết
- Ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ (sử dụng Cổng dịch vụ công quốc gia, phần mềm quản lý hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến)

2. Việc thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính

- Việc thực hiện các quy định về phân cấp, ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính (chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm phục vụ HCC trong việc chủ trì, đôn đốc và hướng dẫn các đơn vị triển khai phương án phân cấp, ủy quyền thủ tục hành chính; công bố danh mục, xây dựng quy trình và phối hợp tập huấn nghiệp vụ cho UBND cấp xã..)
- Trình tự, thủ tục tiếp nhận, giải quyết hồ sơ (tuân thủ quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP và Nghị định 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và các văn bản liên quan).
- Các thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.
- Thời gian giải quyết hồ sơ so với quy định (tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, trễ hạn; nguyên nhân trễ hạn).
- Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ (số lượng trường hợp, liệt kê, lý do bổ sung).
- Việc xây dựng quy trình, quy chế phối hợp giữa Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố với các Sở, ngành, UBND các xã, phường và các cơ quan, đơn vị liên quan trong thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

3. Hoạt động tiếp công dân và phục vụ người dân tại Trung tâm PVHCC, các chi nhánh và các điểm PVHCC

- Tổ chức tiếp công dân, hướng dẫn người dân thực hiện TTHC (số lượng buổi tiếp dân, hiệu quả hướng dẫn).

- Thái độ, tinh thần trách nhiệm, tác phong làm việc của công chức, viên chức (kết quả đánh giá nội bộ, phản hồi từ người dân).

- Thời gian chờ đợi thực tế của người dân tại Trung tâm (thời gian trung bình từ tiếp nhận đến trả kết quả).

4. Mức độ hài lòng và phản ánh của người dân

- Việc tổ chức lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân (phương pháp khảo sát, tần suất).

- Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân (số lượng phản ánh, tỷ lệ xử lý kịp thời).

5. Trách nhiệm của người đứng đầu

- Công tác chỉ đạo, điều hành, kiểm tra nội bộ

- Việc chấn chỉnh, khắc phục các tồn tại, hạn chế đã được nhận diện.

- Trách nhiệm khi để xảy ra tình trạng phiền hà, bức xúc kéo dài (các trường hợp đã xử lý kỷ luật nếu có).

6. Những khó khăn, vướng mắc trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện; đánh giá việc chuyển giao các Điểm phục vụ hành chính công xã, phường về Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố.

7. Các nguyên nhân chủ quan, khách quan.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đối với cơ quan Trung ương;

2. Đối với cơ quan Thành phố.
