

Số: /KH-UBND

Yên Hòa, 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 phường Yên Hòa

Thực hiện Kế hoạch số 108/KH-UBND ngày 16/3/2026 của UBND thành phố Hà Nội về việc 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, UBND phường xây dựng kế hoạch triển khai trên địa bàn phường, như 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 phường.

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 phường.

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, làm cơ sở đưa vào tiêu chí chấm điểm, đánh giá thi đua hằng tháng, hằng năm tại phòng, ban, đơn vị thuộc UBND phường.

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 phòng, ban, 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 phường, 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 nhiễu 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 phòng, ban, 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 phòng, ban, 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/QĐTTg 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) Lãnh đạo các phòng, ban, đơn vị thuộc phường 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 phòng, ban, đơn vị

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 giải quyết thủ tục hành chính;

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

e) 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;

f) 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;

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

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

i) 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/NĐCP 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 Công dịch vụ công quốc gia;

k) 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;

l) 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.

- Kiểm tra đột xuất: Tại phòng, ban, 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 phường, Trưởng đoàn kiểm tra.

- Phúc tra việc thực hiện kết luận kiểm tra tại các phòng, ban, 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) 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.

g) 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.

h) 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.

i) 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 Trang Thông tin điện tử của phường, 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 phường do Chủ tịch UBND phường ban hành Quyết định thành lập với thành phần như sau:

a) Lãnh đạo UBND phường làm Trưởng đoàn.

b) Thành phần đoàn gồm đại diện lãnh đạo, công chức một số phòng, ban, đơn vị liên quan: Văn phòng HĐND và UBND phường, Phòng Văn hóa – Xã hội, Phòng Kinh tế, hạ tầng và đô thị, ...

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 phòng, ban, đơn vị được kiểm tra theo Kế hoạch.

- Thành phần phòng, ban, đơn vị được kiểm tra do lãnh đạo phòng, ban, đơn vị triệu tập gồm: Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị; các cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính.

- Đoàn kiểm tra có thể thực hiện việc kiểm tra đột xuất tại phòng, ban, 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 phường, 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 HĐND và UBND phường.

- 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 quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức tại các phòng, ban, 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 phòng, ban, 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 phòng, ban, 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 phòng, ban, đơn vị thuộc UBND phường.

- Thời gian giám sát: Thường xuyên, liên tục.

IV. TRÁCH NHIỆM CỦA ĐOÀN KIỂM TRA, GIÁM SÁT; CÁC PHÒNG, BAN, 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 phòng, ban, 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 phòng, ban, 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 phòng, ban, người có thẩm quyền kiểm tra, giám sát để ban hành và thông báo kết luận kiểm tra cho các phòng, ban, đơn vị được kiểm tra biết, thực hiện.

g) Lập và lưu giữ hồ sơ, tài liệu kiểm tra.

2. Trách nhiệm của các phòng, ban, đơn vị 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 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 phường; 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 phòng, ban, 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 phòng, ban, 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 năm 2026 của các phòng, ban, đơn vị.

d) Báo cáo UBND phường 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. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường

- Tham mưu UBND phường xây dựng và triển khai 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 phường (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); Thành lập đoàn kiểm tra, giám sát để thực hiện nhiệm vụ theo quy định.

- Tổng hợp kết quả kiểm tra, giám sát (*Lồng ghép trong báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính của UBND phường*) báo cáo UBND phường và UBND thành phố theo quy định.

- Đôn đốc các phòng, ban, đơn vị thuộc phường triển khai thực hiện nội dung của kế hoạch theo lĩnh vực được phân công; đảm bảo đúng nội dung, tiến độ và yêu cầu đề ra.

2. Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, chủ động tổ chức thực hiện các nhiệm vụ theo lĩnh vực phụ trách; 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.

- 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.

VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch do ngân sách nhà nước bảo đảm theo phân cấp quản lý ngân sách nhà nước hiện hành.

Việc sử dụng kinh phí thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính phải đảm bảo hiệu quả, tiết kiệm.

Trên đây là 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 phường Yên Hòa, UBND phường đề nghị các phòng, ban, đơn vị nghiêm túc thực hiện.

Nơi nhận:

- Trung tâm phục vụ hành chính công TP Hà Nội;
- Thường trực HĐND-UBND phường;
- Đ/c Chủ tịch UBND phường;
- Đ/c PCT UBND phường;
- Các đ/c Trưởng phòng, ban, đơn vị thuộc phường;
- Công an phường;
- Lưu: VT, VP.

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

Nguyễn Minh Cường