

Số: /KH-ĐGS

Hưng Đạo, ngày 16 tháng 10 năm 2025

KẾ HOẠCH GIÁM SÁT

Việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính và hoạt động tiếp nhận, trả kết quả, giải quyết hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc UBND phường Hưng Đạo

Thực hiện Nghị quyết số 07/NQ-HĐND, ngày 30/7/2025 của HĐND phường Hưng Đạo khóa I, nhiệm kỳ 2021-2026 về Chương trình giám sát của HĐND phường 6 tháng cuối năm 2025 và năm 2026; Kế hoạch giám sát số 05/KH-HĐND, ngày 15/8/2025 của HĐND phường về thực hiện Chương trình giám sát 6 tháng cuối năm 2025 và năm 2026 của HĐND phường Hưng Đạo khóa I, nhiệm kỳ 2021-2026.

Đoàn giám sát của Thường trực HĐND phường xây dựng Kế hoạch giám sát việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính và hoạt động tiếp nhận, trả kết quả, giải quyết hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc Ủy ban nhân dân phường.

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tăng cường hiệu quả công tác quản lý việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính và hoạt động tiếp nhận, trả kết quả, giải quyết hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đúng quy định.

- Qua giám sát, để đánh giá kết quả việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính và hoạt động tiếp nhận, trả kết quả, giải quyết hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Đồng thời chỉ ra những tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc, xác định nguyên nhân, trách nhiệm để kiến nghị, đề xuất các giải pháp nhằm tháo gỡ, khắc phục những tồn tại, hạn chế, góp phần thực hiện tốt Nghị quyết của HĐND phường.

2. Yêu cầu

- Quá trình giám sát được tiến hành đúng luật, nghiêm túc, hiệu quả, khách quan, đúng tiến độ.

- Đơn vị được giám sát báo cáo đầy đủ theo nội dung trong đề cương giám sát, cung cấp thông tin, tài liệu và giải trình các vấn đề có liên quan đến nội dung giám sát.

- Kết luận, kiến nghị sau giám sát phải cụ thể, rõ ràng, khả thi.

II. NỘI DUNG GIÁM SÁT

1. Nội dung:

Giám sát việc thực hiện công khai, minh bạch thủ tục hành chính và hoạt động tiếp nhận, trả kết quả, giải quyết hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc UBND phường (*số liệu báo cáo tính từ tháng 01/7/2025 đến ngày 30/9/2025*). Trong đó:

- Việc niêm yết danh mục, quy trình, biểu mẫu, thời hạn, lệ phí, địa chỉ tiếp nhận và phản ánh kiến nghị; cập nhật, niêm yết điện tử trên cổng dịch vụ công hoặc màn hình điện tử (nếu có); tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, trả kết quả;
- Công tác tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ: Số lượng hồ sơ tiếp nhận, giải quyết đúng hạn, quá hạn. Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin, giải quyết trực tuyến. Quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ; trách nhiệm của cán bộ được phân công;
- Thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức;
- Công tác tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của tổ chức, cá nhân;
- Đánh giá hiệu quả việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính và hoạt động tiếp nhận, trả kết quả, giải quyết hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

2. Đơn vị chịu sự giám sát:

Trung tâm Phục vụ hành chính công.

III. HÌNH THỨC, THỜI GIAN VÀ ĐỊA ĐIỂM GIÁM SÁT

Hình thức: Giám sát trực tiếp tại Trung tâm phục vụ hành chính công thuộc UBND phường.

Thời gian: 1/2 ngày, dự kiến từ ngày 07 đến ngày 13 tháng 11 năm 2025 (*thời gian giám sát có thông báo riêng*).

Địa điểm: Trung tâm Phục vụ hành chính công

IV. THÀNH PHẦN ĐOÀN GIÁM SÁT

Thành phần Đoàn giám sát (theo Quyết định số 02/QĐ-HĐND, ngày 15/10/2025 của Thường trực HĐND phường):

1. Ông Đỗ Kim Hiệu - Ủy viên BTV Đảng ủy, Phó Chủ tịch HĐND phường, Trưởng đoàn;
2. Ông Đỗ Đức Thời, Ủy viên BTV Đảng ủy, Trưởng Ban Xây dựng Đảng, Trưởng Ban Văn hóa - Xã hội HĐND phường, Phó Trưởng đoàn;

3. Ông Trịnh Vũ Nam, Ủy viên BTV Đảng ủy, Chủ nhiệm UBKT Đảng ủy, Trưởng Ban Kinh tế - Ngân sách HĐND phường, Thành viên;

4. Ông Đỗ Văn Tần, Ủy viên BCH Đảng ủy, Phó Trưởng Ban Văn hóa - Xã hội HĐND phường, Thành viên;

5. Bà Đoàn Thị Hiền, Ủy viên BCH Đảng ủy, Phó Trưởng Ban Kinh tế - Ngân sách HĐND phường, Thành viên;

6. Bà Phạm Thị Ngân, Chuyên viên Văn phòng HĐND - UBND phường (giúp việc HĐND phường), Thành viên kiêm thư ký Đoàn.

Kính mời tham gia Đoàn giám sát:

7. Đại diện lãnh đạo UBMTTQVN phường;

8. Tổ trưởng (hoặc Tổ phó) các Tổ đại biểu HĐND phường;

9. Đại diện lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND phường.

V. TÀI LIỆU YÊU CẦU TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG PHƯỜNG CUNG CẤP

1. Báo cáo việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính và hoạt động tiếp nhận, trả kết quả, giải quyết hồ sơ từ 01/7/2025 - 30/9/2025.

2. Báo cáo thống kê tiếp nhận, giải quyết hồ sơ hành chính.

3. Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của phường.

4. Hình ảnh, tài liệu về công khai niêm yết TTHC.

5. Biên bản tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của công dân (nếu có).

VI. PHƯƠNG THỨC GIÁM SÁT

- Tổ chức triển khai quyết định, kế hoạch giám sát (dự kiến ½ ngày, từ 13 - 20/10/2025)

- UBND phường gửi báo cáo đến các thành viên Đoàn giám sát (*theo đề cương gửi kèm*) sau khi triển khai kế hoạch giám sát **07 ngày làm việc**.

- Đoàn giám sát khảo sát thực tế tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (*dự kiến trong tuần 4 tháng 10/2025*).

- Đoàn giám sát tổ chức hội nghị giám sát trực tiếp (*dự kiến từ ngày 07-13/11/2025*), gồm các nội dung:

+ Trưởng Đoàn giám sát triển khai nội dung giám sát;

+ Đại diện lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công thông qua Báo cáo;

+ Trao đổi, thảo luận, làm rõ các nội dung liên quan;

+ Trưởng Đoàn giám sát kết luận, thống nhất đánh giá sơ bộ kết quả giám sát.

- Đoàn giám sát tổng hợp và xây dựng dự thảo thông báo kết quả giám sát, lấy ý kiến đóng góp các thành viên Đoàn giám sát vào dự thảo báo cáo. Hoàn thiện Thông báo kết quả giám sát gửi các thành viên và đơn vị chịu sự giám sát theo quy định.

- Thường trực HĐND phường báo cáo kết quả giám sát tại Kỳ họp thường lệ cuối năm 2025.

- Đoàn giám sát tổ chức tái giám sát (nếu thấy cần thiết).

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Các thành viên Đoàn giám sát chủ động sắp xếp thời gian, bố trí công việc, xem xét báo cáo, nghiên cứu văn bản, tài liệu để tham gia đầy đủ các buổi giám sát theo kế hoạch đề ra.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công chuẩn bị báo cáo nội dung theo đề cương, gửi báo cáo kịp thời đúng thời gian theo kế hoạch, chịu trách nhiệm về các thông tin trong báo cáo; chuẩn bị hồ sơ, mời thành phần liên quan làm việc với Đoàn giám sát theo kế hoạch.

- Văn phòng HĐND và UBND phường giúp việc cho Thường trực HĐND phường tham mưu chuẩn bị tài liệu, văn bản phục vụ Đoàn giám sát.

Thường trực HĐND phường đề nghị các đơn vị, thành viên đoàn giám sát chuẩn bị tốt các nội dung theo kế hoạch. Nếu có vướng mắc thông báo, trao đổi kịp thời với Thường trực Hội đồng nhân dân để thống nhất, nhằm đảm bảo Kế hoạch giám sát đề ra ./.

Nơi nhận:

- TT HĐND thành phố;
- TT Đảng ủy phường;
- TT HĐND phường;
- UBMTTQ phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các Ban HĐND phường;
- VP HĐND và UBND phường;
- Trung tâm PV HCC;
- Tổ đại biểu HĐND phường;
- Lưu VT, HSHĐND.

**TM. ĐOÀN GIÁM SÁT
TRƯỞNG ĐOÀN**

**PHÓ CHỦ TỊCH HĐND
Đỗ Kim Hiệu**

ĐỀ CƯƠNG BÁO CÁO

Kết quả giám sát việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính và hoạt động tiếp nhận, trả kết quả, giải quyết hồ sơ tại Trung tâm phục vụ hành chính công thuộc UBND phường Hưng Đạo

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-ĐGS ngày 16 /10/2025 của Thường trực HĐND phường)

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH CỦA ĐƠN VỊ

- Khái quát về đặc điểm của địa phương: vị trí địa lý, quy mô dân số, văn hoá, trình độ dân trí của Nhân dân...

- Công tác thông tin, tuyên truyền, vận động và phổ biến những nội dung cơ bản theo quy định của pháp luật hiện hành đối với công khai, minh bạch thủ tục hành chính và hoạt động tiếp nhận, trả kết quả, giải quyết hồ sơ tại Trung tâm phục vụ hành chính công.

- Công tác bố trí nhân sự tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Thuận lợi, khó khăn chung.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ

1. Công tác công khai, minh bạch thủ tục hành chính:

- Hình thức niêm yết (bảng, điện tử, website...).
- Tình trạng cập nhật, đầy đủ, dễ hiểu, thuận tiện.
- Mức độ tuân thủ các quy định về công khai.

2. Hoạt động tiếp nhận, giải quyết hồ sơ:

- Quy trình, thời gian giải quyết hồ sơ.
- Số liệu: tổng hồ sơ, hồ sơ đúng hạn, quá hạn.
- Ứng dụng CNTT, dịch vụ công trực tuyến.
- Công tác lưu trữ, bảo mật hồ sơ.

3. Thái độ, tác phong làm việc của cán bộ, công chức:

- Đánh giá qua quan sát và phản ánh của người dân.
- Tinh thần trách nhiệm, ý thức phục vụ.

4. Công tác tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị:

- Số lượng phản ánh, nội dung, cách thức xử lý.
- Việc công khai kết quả giải quyết.

5. Đánh giá chung:

- **Những kết quả nổi bật** (Những điểm tích cực, cách làm hay, sáng tạo...)
- **Tồn tại, hạn chế**

III. NGUYÊN NHÂN

- Khách quan (về cơ sở vật chất, nhân lực, quy định).
- Chủ quan (về quản lý, ý thức trách nhiệm, kỹ năng công chức).

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT