

Số: 05 /KH-HĐND

Bình An, ngày 01 tháng 4 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Giám sát tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa UBND phường

Căn cứ Luật hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân ngày 20 tháng 11 năm 2015;

Căn cứ quyết định số 01/QĐ-UBND ngày 04/01/2024 của Thường trực Hội đồng nhân dân phường về chương trình giám sát năm 2024 và phân công thực hiện chương trình giám sát năm 2024 của Thường trực HĐND phường.

Nay Thường trực HĐND phường Bình An xây dựng kế hoạch giám sát, nội dung cụ thể như sau:

#### I/ Mục đích yêu cầu:

##### 1. Mục đích:

- Đánh giá việc thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính theo chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND phường. Qua đó đề xuất, kiến nghị những giải pháp với các cấp, các ngành có liên quan để giải quyết những vướng mắc trong quá trình thực hiện nhiệm vụ và nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý nhà nước.

- Tăng cường sự tham gia của người dân, doanh nghiệp và các tổ chức xã hội trong triển khai và giám sát quá trình thực hiện cải cách thủ tục hành chính tại địa phương. Qua đó tạo sự đồng thuận, ủng hộ của nhân dân, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân, đẩy mạnh công tác cải cách TTHC trên địa bàn phường

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị; nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thực hiện nhiệm vụ

##### 2. Yêu cầu

Việc tổ chức giám sát phải đảm bảo thực hiện đúng các quy định của Luật Tổ chức chính quyền địa phương và Luật hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

Các thành viên tham gia Đoàn giám sát sắp xếp thời gian tham gia đầy đủ theo kế hoạch giám sát.

Ủy ban nhân dân phường chuẩn bị đảm bảo các nội dung báo cáo theo yêu cầu của Đoàn giám sát và gửi cho Đoàn giám sát đúng thời gian quy định.

#### II/ Nội dung, phạm vi, đối tượng, phương thức giám sát:

##### 1. Nội dung và phạm vi giám sát:

Báo cáo tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa UBND phường từ ngày 01 tháng 01 năm 2023 đến ngày 31/3/2024. (các nội dung cụ thể theo đề cương chi tiết kèm theo kế hoạch này).

##### 2. Đối tượng giám sát:

Giám sát UBND phường



**3. Phương thức giám sát:**

- Giám sát qua báo cáo (Ủy ban nhân dân phường gửi báo cáo cho Đoàn giám sát theo nội dung yêu cầu).

- Đoàn giám sát nghiên cứu báo cáo, tài liệu liên quan và tổ chức khảo sát, làm việc với các ngành chuyên môn thuộc UBND phường; xây dựng dự thảo báo cáo kết quả giám sát, lấy ý kiến thành viên của Đoàn giám sát; tiếp thu ý kiến, hoàn chỉnh báo cáo giám sát và trình Thường trực HĐND phường xem xét..

**III/ Thời gian - Địa điểm khảo sát:**

**1. Địa điểm:** Giám sát tại UBND phường và tại văn phòng ban điều hành các khu phố

**2. Thời gian:** Dự kiến trong tháng 5 ( Sẽ có thông báo cụ thể) .

**IV/ Thành phần tham gia:**

- Đoàn giám sát theo Quyết định của HĐND phường
- Mời đại diện UBND phường.
- Mời đại diện TTUBMTTQ phường.
- Mời Ban TTND

**V/ Tổ chức thực hiện:**

- Đề đợt giám sát đạt chất lượng, HĐND phường đề nghị đơn vị được giám sát xây dựng báo cáo theo đề cương gửi kèm trước ngày 20/5/2024 và các tài liệu có liên quan để làm việc.

- Yêu cầu thành viên đoàn giám sát nghiên cứu báo cáo trước để đóng góp vào sự thành công của chương trình giám sát;

Trên đây là kế hoạch giám sát việc tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa của Thường trực HĐND phường, đề nghị Thường trực HĐND, UBND, TTUBMTTQVN phường Bình An phối hợp thực hiện tốt.

**Nơi nhận:**

- UBND-UBMTTQVN phường; ( Phối hợp)
- Thành viên đoàn giám sát;
- Lưu: VT.

**TM. THƯỜNG TRỰC HĐND  
CHỦ TỊCH**



*Tran Thi Thuy Trang*  
**Trần Thị Thuý Trang**

**ĐỀ CƯƠNG BÁO CÁO GIÁM SÁT**  
**Tình hình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính**  
**tại bộ phận một cửa UBND phường**

**I. Tình hình, kết quả thực hiện cải cách thủ tục hành chính**

**1. Công tác chỉ đạo, triển khai thực hiện**

- Việc triển khai, quán triệt các nội dung, nhiệm vụ về cải cách thủ tục hành chính trong cán bộ, công chức chuyên môn.

- Việc ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành về công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận 1 cửa.

**2. Công tác tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính**

- Việc tổ chức quán triệt, tuyên truyền, phổ biến công tác cải cách thủ tục hành chính (nêu rõ các văn bản tuyên truyền).

- Kết quả thực hiện công tác tuyên truyền (phương pháp, hình thức, nội dung tuyên truyền, số cuộc tuyên truyền, hiệu quả, nhận thức, mức độ nắm bắt thông tin..)

**3. Kết quả thực hiện**

- Trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan đối với bộ phận tiếp nhận và trả kết quả( Chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc, chấn chỉnh)?

- Trách nhiệm của công chức được giao nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính? Thái độ giao tiếp, ứng xử đối với người dân khi đến liên hệ giao dịch TTHC?

- Kết quả rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính (Số lượng thủ tục hành chính được rà soát; số lượng thủ tục hành chính đã được phê duyệt.)

- Việc hướng dẫn người dân thực hiện các mẫu biểu, tờ khai, mẫu đơn....theo quy định?

- Việc niêm yết công khai TTHC; Hình thức công khai theo quy định (quyết định công bố, danh mục, lĩnh vực, số lượng TTHC, lệ phí)

- Kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

+ Tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa của UBND phường (Cơ sở vật chất, trang thiết bị, phần mềm ứng dụng, nhân sự, cơ chế phối hợp, chế độ hỗ trợ cho công chức và người lao động).

+ Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính .

+ Tổng hợp, cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại UBND phường.

+ Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định thủ tục hành chính. (Có lập hồ sơ theo dõi không? Kết quả xử lý)

**4. Kết quả giải quyết các TTHC từ ngày 01/01/2023 đến ngày 31/03/2024)**

Tổng số đã tiếp nhận:.....hồ sơ, trong đó:

- Số hồ sơ do công dân trực tiếp đến giao dịch tại bộ phận Một cửa:.....hồ

sơ

+ Trước hạn: .....hồ sơ

+ Đúng hạn..... hồ sơ

+ Quá hạn.....hồ sơ (lý do)

+ Đang giải quyết.....hồ sơ

- Số hồ sơ tiếp nhận trên hệ thống dịch vụ hành chính công?

+ Trước hạn: .....hồ sơ

+ Đúng hạn..... hồ sơ

+ Quá hạn.....hồ sơ (lý do)

+ Đang giải quyết.....hồ sơ

### **5. Kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân**

+ Hình thức lấy ý kiến đánh giá?

+ Kết quả: - Hài lòng.....?=.....%?

- Không hài lòng.....?.....%?

### **6. Việc thu phí, lệ phí?**

### **7. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành**

chính

## **II. Đánh giá chung**

### **1. Ưu điểm**

### **2. Những hạn chế, vướng mắc**

### **3. Những đề xuất, kiến nghị**