

Số: /KH-BPC

Hưng Yên, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Khảo sát tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh Hưng Yên

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025; Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân ngày 10 tháng 12 năm 2025; Thực hiện Chương trình số 481/CTr-HĐND ngày 26/12/2025 của Thường trực Hội đồng nhân dân (HĐND) tỉnh về hoạt động trọng tâm của Thường trực HĐND tỉnh, các Ban HĐND tỉnh, các Tổ đại biểu HĐND tỉnh năm 2026; Kế hoạch số 484/KH-BPC ngày 29/12/2025 của Ban Pháp chế về hoạt động của Ban Pháp chế HĐND tỉnh năm 2026;

Ban Pháp chế HĐND tỉnh ban hành Kế hoạch khảo sát tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh Hưng Yên, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Thông qua hoạt động khảo sát, Ban Pháp chế HĐND tỉnh thu thập thông tin, đánh giá việc tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã sau một năm thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp; việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; việc bảo đảm các điều kiện về tổ chức bộ máy, nhân lực, cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính; xác định mức độ thuận lợi, hài lòng thực tế của người dân khi giải quyết thủ tục hành chính. Qua đó, làm rõ những kết quả đạt được, khó khăn, vướng mắc, nguyên nhân và trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị; đề xuất, kiến nghị HĐND tỉnh, UBND tỉnh và các cơ quan có thẩm quyền các giải pháp hoàn thiện cơ chế, nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính và chuyển đổi số.

2. Yêu cầu

- Triển khai khảo sát theo đúng quy định của pháp luật. Việc xem xét, đánh giá, thu thập thông tin đảm bảo chính xác, khách quan, trung thực, chất lượng, hiệu quả, toàn diện.

- Trong quá trình khảo sát, Đoàn khảo sát, đối tượng được khảo sát và các cơ quan có liên quan phối hợp chặt chẽ, thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ

theo quy định của pháp luật, đúng nội dung, kế hoạch khảo sát và không làm ảnh hưởng tới hoạt động của các cơ quan, đơn vị được khảo sát.

II. NỘI DUNG, ĐỐI TƯỢNG VÀ THÀNH PHẦN

1. Nội dung khảo sát: tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trong thời gian từ ngày 01/7/2025 đến 30/6/2026 (*Có Đề cương nội dung khảo sát gửi kèm theo*).

2. Đối tượng khảo sát: UBND các xã: Yên Mỹ, Đoàn Đào, Ân Thi, Phạm Ngũ Lão, Nguyễn Trãi, Việt Tiến, Đại Đồng, Minh Thọ, Nguyễn Du, Ngọc Lâm, A Sào, Hồng Vũ, Bình Nguyên, Tân Thuận.

3. Hình thức, thời gian khảo sát:

UBND các xã, phường thuộc đối tượng khảo sát gửi Báo cáo theo đề cương kèm theo các tài liệu liên quan (*gồm: (1) Văn bản của cơ quan có thẩm quyền về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công; (2) Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công hoặc văn bản quy định chức năng, nhiệm vụ, quy trình làm việc (nếu có); (3) Báo cáo, sổ liệu thống kê về tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trong thời kỳ khảo sát được trích xuất từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc các tài liệu thống kê có liên quan*) gửi về Ban Pháp chế HĐND tỉnh **trước ngày 15/8/2026** (theo địa chỉ: số 10 đường Chùa Chuông, phường Phố Hiến, tỉnh Hưng Yên và qua Email: phapche.hdndhy@gmail.com).

Đoàn khảo sát làm việc trực tiếp với UBND cấp xã trong tháng 8/2026 và tháng 9/2026 (*thời gian cụ thể Ban Pháp chế HĐND tỉnh sẽ có thông báo sau*).

4. Thành phần làm việc khi khảo sát trực tiếp

4.1. Thành phần Đoàn khảo sát

- Mời đại diện Lãnh đạo HĐND tỉnh;
- Trưởng Ban Pháp chế HĐND tỉnh - Trưởng Đoàn khảo sát;
- Các Phó trưởng Ban Pháp chế HĐND tỉnh - Phó Trưởng Đoàn khảo sát;
- Ủy viên Ban Pháp chế HĐND tỉnh;
- Mời đại diện lãnh đạo Ban Kinh tế - Ngân sách HĐND tỉnh, Ban Văn hóa - Xã hội HĐND tỉnh; đại diện lãnh đạo Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- Chuyên viên phòng Thông tin Dân nguyện, Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh - Thư ký Đoàn khảo sát.

4.2. Ủy ban nhân dân cấp xã

- Đại diện lãnh đạo HĐND cấp xã;
- Chủ tịch UBND cấp xã;

- Lãnh đạo Trung tâm phục vụ hành chính công;
- Đại diện các phòng, ban, đơn vị, cá nhân có liên quan.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Đoàn khảo sát: Các thành viên Đoàn khảo sát chủ động nghiên cứu các báo cáo, tài liệu có liên quan đến nội dung khảo sát, sắp xếp công việc tham gia đầy đủ các buổi họp, khảo sát trực tiếp theo giấy mời và thông báo lịch khảo sát.

2. Các địa phương được khảo sát: Căn cứ Kế hoạch, UBND các xã xây dựng báo cáo theo yêu cầu đề cương và một số nội dung khác nếu thấy cần thiết; bố trí thành phần làm việc khi Đoàn khảo sát trực tiếp; chuẩn bị địa điểm và các điều kiện khác để Đoàn khảo sát thực hiện nhiệm vụ.

3. Thư ký Đoàn khảo sát

- Chuẩn bị các văn bản, tài liệu cần thiết cung cấp cho Đoàn khảo sát; tổng hợp và dự thảo báo cáo kết quả khảo sát đảm bảo thời gian theo kế hoạch đề ra.

- Phối hợp với Phòng Hành chính, Tổ chức, Quản trị của Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh chuẩn bị phương tiện và các điều kiện cần thiết đảm bảo cho Đoàn khảo sát thực hiện nhiệm vụ.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh Hưng Yên của Ban Pháp chế HĐND tỉnh, đề nghị các cơ quan và đơn vị liên quan quan tâm phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch HĐND tỉnh;
- Các Phó Chủ tịch HĐND tỉnh;
- Thành phần Đoàn khảo sát;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- UBND các xã được khảo sát;
- Lưu: VT.

} để b/c

**TM. BAN PHÁP CHẾ
TRƯỞNG BAN**

Đỗ Thị Lý

ĐỀ CƯƠNG BÁO CÁO
Tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm
Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh Hưng Yên
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-BPC ngày /8/2026 của Ban Pháp chế HĐND tỉnh)

I. Khái quát tình hình địa phương

Đặc điểm tình hình địa phương liên quan đến hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công (*Khái quát về quy mô dân số, diện tích tự nhiên, số thôn, tổ dân phố; đặc điểm sau khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính; những yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công*).

II. Tình hình tổ chức và kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã

**** Tổng hợp số liệu từ 01/7/2025 đến 30/6/2026 theo từng nội dung báo cáo và phụ lục kèm theo***

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Việc quán triệt, triển khai thực hiện các quy định của Trung ương, của tỉnh.
- Việc thành lập, quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công; ban hành quy chế hoạt động, quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công với các phòng, ban, bộ phận chuyên môn.

2. Về tổ chức bộ máy, bố trí nhân sự tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Việc giao biên chế, bố trí công chức, người lao động làm việc tại Trung tâm; việc phân công thực hiện nhiệm vụ theo từng lĩnh vực; bố trí nhân sự thực hiện nhiệm vụ công nghệ thông tin, chuyển đổi số.
- Việc cử công chức, viên chức, nhân viên từ các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp, cơ quan liên quan đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.
- Những lĩnh vực còn thiếu nhân lực, phải bố trí kiêm nhiệm hoặc chưa đáp ứng yêu cầu chuyên môn và ảnh hưởng đến chất lượng, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

3. Về cơ sở vật chất, điều kiện bảo đảm hoạt động

a) Trụ sở làm việc: Đánh giá hiện trạng trụ sở của Trung tâm Phục vụ hành chính công (vị trí, diện tích, việc bố trí các khu vực, quầy; mức độ đáp ứng yêu cầu tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân).

b) Trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin: Đánh giá việc trang bị cơ sở vật chất, máy móc, thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin, phần mềm, đường truyền và các điều kiện kỹ thuật khác phục vụ hoạt động của Trung tâm; mức độ

đáp ứng yêu cầu thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP).

c) Tình hình bố trí và sử dụng kinh phí phục vụ hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công; mức độ đáp ứng yêu cầu vận hành thường xuyên; những khó khăn, vướng mắc và kiến nghị, đề xuất.

4. Tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

- Tỷ lệ cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo trạng thái và thời gian thực giải quyết hồ sơ.

- Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận; trong đó: số lượng, tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến, trực tiếp.

- Tổng số hồ sơ đã giải quyết; trong đó: số lượng, tỷ lệ hồ sơ đã giải quyết trước hạn, đúng hạn, quá hạn (nguyên nhân quá hạn).

- Tổng số hồ sơ đang giải quyết; trong đó: số lượng, tỷ lệ hồ sơ đang giải quyết trong hạn, quá hạn (nguyên nhân quá hạn).

- Việc thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với hồ sơ giải quyết quá hạn (nếu có).

- Đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức (*sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC; cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ; nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật; tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ, nộp các chi phí ngoài quy định của pháp luật; yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc tài liệu đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC...*).

- Đánh giá việc phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn của UBND cấp xã và giữa UBND cấp xã với các cơ quan cấp trên trong giải quyết thủ tục hành chính; nhất là các nhóm TTHC, dịch vụ công liên thông.

- Đánh giá việc thực hiện phân cấp, phân quyền trong giải quyết thủ tục hành chính; những thủ tục hành chính còn phải xin ý kiến nhiều cấp, kéo dài thời gian giải quyết hoặc phát sinh khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện.

- Kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính và chất lượng phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công.

5. Tình hình thực hiện việc hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính

- Các hình thức hướng dẫn;

- Việc huy động các lực lượng hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến thông qua sử dụng tài khoản định danh điện tử VneID, thanh

toán trực tuyến phí, lệ phí (*Tổ công nghệ số cộng đồng, lực lượng đoàn viên thanh niên, các đoàn thể...*).

6. Tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính hoặc liên quan đến cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên và cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

7. Tình hình thực hiện chuyển đổi số trong hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công:

- Tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ, số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- Tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa;
- Thực hiện ký số, thanh toán trực tuyến, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng bản điện tử;
- Đánh giá tình hình vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và các phần mềm phục vụ giải quyết thủ tục hành chính; việc kết nối, liên thông, chia sẻ dữ liệu với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành; những khó khăn, bất cập trong quá trình sử dụng ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

III. Đánh giá chung

1. Kết quả đạt được
2. Tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc
3. Nguyên nhân tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc

(trong đó chú trọng làm rõ những quy định của pháp luật còn bất cập, những nội dung cần phân cấp, phân quyền thêm...)

IV. Kiến nghị, đề xuất

1. Đối với cơ quan Trung ương
2. Đối với HĐND tỉnh
3. Đối với UBND tỉnh

*** Lưu ý:**

Đề cương báo cáo chỉ mang tính định hướng; ngoài những vấn đề mà đề cương đã đề cập, địa phương có thể bổ sung thêm vào báo cáo các thông tin theo nội dung khảo sát.

PHỤ LỤC
THỐNG KÊ MỘT SỐ SỐ LIỆU PHỤC VỤ KHẢO SÁT

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Kết quả
I	Tổ chức, nhân sự		
1	Tổng số công chức, người lao động làm việc tại Trung tâm	Người	
2	Số công chức, viên chức, nhân viên của các cơ quan khác cử đến	Người	
3	Số nhân sự thực hiện nhiệm vụ công nghệ thông tin, chuyển đổi số	Người	
II	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính		
1	Tổng số hồ sơ tiếp nhận	Hồ sơ	
	<i>Phân loại theo lĩnh vực</i>		- Lĩnh vực ... - Lĩnh vực... ...
2	Hồ sơ tiếp nhận trực tuyến	Hồ sơ	
3	Hồ sơ tiếp nhận trực tiếp	Hồ sơ	
4	Hồ sơ đã giải quyết	Hồ sơ	
5	Hồ sơ giải quyết trước hạn	Hồ sơ	
6	Hồ sơ giải quyết đúng hạn	Hồ sơ	
7	Hồ sơ giải quyết quá hạn	Hồ sơ	
8	Hồ sơ đang giải quyết	Hồ sơ	
III	Chuyển đổi số		
1	Hồ sơ được số hóa	Hồ sơ	
2	Hồ sơ thanh toán trực tuyến	Hồ sơ	
3	Hồ sơ trả kết quả điện tử	Hồ sơ	
IV	Chất lượng phục vụ		
1	Số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận	Vụ việc	<i>Nêu cụ thể tổng phản ánh, kiến nghị; đã xử lý bao nhiêu, chưa xử lý bao nhiêu ?</i>
2	Số hồ sơ thực hiện xin lỗi do giải quyết quá hạn	Hồ sơ	