

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘICỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 333 /TTr-UBND

Hà Nội, ngày 17 tháng 9 năm 2024

TỜ TRÌNH**V/v thông qua Đề án thí điểm và thành lập Trung tâm Phục vụ
hành chính công thành phố Hà Nội**

Kính gửi: Hội đồng nhân dân Thành phố.

Căn cứ Nghị quyết số 142/2024/QH15 ngày 29/6/2024 của Quốc hội về việc “Triển khai thí điểm mô hình Bộ phận Một cửa theo hướng kết hợp cung cấp dịch vụ hành chính công của các đơn vị hành chính trên địa bàn một số tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trong năm 2024”, Nghị quyết số 108/NQ-CP ngày 10/7/2024 và Nghị quyết số 122/NQ-CP ngày 08/8/2024 của Chính phủ giao “UBND các tỉnh, thành phố: Thành phố Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, tỉnh Bình Dương, tỉnh Quảng Ninh triển khai thí điểm Mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc UBND cấp tỉnh là cơ quan hành chính”; Thực hiện Thông báo kết luận số 1873-TB/TU ngày 13/9/2024 của Ban Thường vụ Thành ủy về Đề án thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội, UBND Thành phố kính trình Hội đồng nhân dân Thành phố xem xét, thông qua Đề án thí điểm và quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội, cụ thể như sau:

I. CƠ SỞ VÀ SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN**1. Cơ sở chính trị****1.1. Quan điểm, chủ trương của Đảng**

- Nghị quyết số 18/NQ-TW ngày 25/10/2017 của Hội nghị lần thứ 6 Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII: “Chuyển một số nhiệm vụ và dịch vụ hành chính công mà Nhà nước không nhất thiết phải thực hiện cho doanh nghiệp, các tổ chức xã hội đảm nhiệm”; “Rà soát, điều chỉnh, sắp xếp tổ chức bộ máy, cơ chế hoạt động của chính quyền địa phương, góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính, nhất là cải cách TTHC theo hướng dân chủ, công khai, minh bạch, chuyên nghiệp; tổ chức thực hiện có hiệu quả mô hình trung tâm phục vụ hành chính công, cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở các cấp”.

- Nghị quyết Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng: “Xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa trong sạch, vững mạnh, tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả, vì nhân dân phục vụ và vì sự phát triển của đất nước. Khuyến khích bảo vệ cán bộ dám nghĩ, dám nói, dám làm, dám chịu trách nhiệm, dám đổi mới sáng tạo, dám đương đầu với khó khăn, thử thách và quyết liệt trong hành động vì lợi ích chung”.

- Kết luận số 14-KL/TW ngày 22/9/2021 của Bộ Chính trị: *“Trong quá trình thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao, xuất phát từ yêu cầu, đòi hỏi cấp thiết của thực tiễn, khuyến khích cán bộ có tư duy sáng tạo, cách làm đột phá, tháo gỡ, giải quyết những điểm nghẽn, nút thắt trong cơ chế, chính sách, tập trung vào những vấn đề chưa được quy định hoặc đã có quy định nhưng không phù hợp với thực tiễn, mang lại giá trị, hiệu quả thiết thực, tạo được chuyển biến mạnh mẽ, đóng góp tích cực vào sự phát triển chung”*.

1.2. Quan điểm, chủ trương của Thành ủy

- Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ thành phố Hà Nội lần thứ XVII: *“Đẩy mạnh cải cách hành chính; Tiếp tục rà soát, sắp xếp, kiện toàn, tinh gọn đầu mối, nhất là bên trong các đơn vị, tổ chức của hệ thống chính trị gắn với tinh giản biên chế, cơ cấu lại và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Tiếp tục đổi mới mạnh mẽ tư duy, cách làm, tính chủ động, sáng tạo, quyết liệt, hiệu quả, thích ứng với mô hình tổ chức mới và phù hợp tình hình thực tiễn của Thủ đô”*.

- Nghị quyết số 18-NQ/TU ngày 30/12/2022 của Thành ủy: *“Lấy công nghệ làm nền tảng cốt lõi, là giải pháp đột phá với bước đi và lộ trình phù hợp nhằm xây dựng, phát triển Thủ đô “Văn hiến - văn minh - hiện đại”; phục vụ giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến phi địa giới hành chính; phục vụ phát triển kinh tế - xã hội; phục vụ công dân số theo tinh thần chỉ đạo tại Đề án 06 của Chính phủ”*.

- Thông báo kết luận số 1873-TB/TU ngày 13/9/2024 của Ban Thường vụ Thành ủy Hà Nội về Đề án thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội: *“Thống nhất chủ trương về Đề án thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội. Giao Ban cán sự đảng UBND Thành phố lãnh đạo UBND Thành phố chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan khẩn trương rà soát, hoàn thiện các quy trình cần thiết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt Đề án theo quy định; đẩy nhanh tiến độ thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công nhằm nâng cao chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trên địa bàn Thành phố”*.

2. Căn cứ pháp lý

- Nghị quyết số 142/2024/QH15 ngày 29/6/2024 của Quốc hội giao Chính phủ: *“Triển khai thí điểm mô hình Bộ phận Một cửa theo hướng kết hợp cung cấp dịch vụ hành chính công của các đơn vị hành chính trên địa bàn một số tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trong năm 2024 để tổng kết, nhân rộng nhằm tạo thuận lợi nhất cho người dân, doanh nghiệp tiếp cận và thực hiện TTHC, dịch vụ công không phụ thuộc địa giới hành chính”* (Mục 9.d).

- Nghị quyết số 108/NQ-CP ngày 10/7/2024 của Chính phủ: *“Giao trách nhiệm cho UBND các tỉnh, thành phố: Thành phố Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, tỉnh Bình Dương, tỉnh Quảng Ninh triển khai thí điểm Mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc UBND cấp tỉnh là cơ quan hành chính”* (Mục V.3).

- Nghị quyết số 122/NQ-CP ngày 08/8/2024 của Chính phủ: *“UBND các*

tỉnh, thành phố: Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Bình Dương, Quảng Ninh phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Chính phủ, các bộ, ngành có liên quan triển khai thí điểm hiệu quả mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc UBND cấp tỉnh theo chỉ đạo của Chính phủ tại Nghị quyết số 108/NQ-CP ngày 10/7/2024. Triển khai các giải pháp cụ thể, đột phá để cải thiện các chỉ số: cải cách hành chính, năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước” (Điểm i, khoản 1, Phụ lục 1).

Ngoài ra, Thủ tướng Chính phủ, Phó Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ, Tổ công tác thực hiện Đề án số 06/Chính phủ, Tổ công tác cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ, Văn phòng Chính phủ đã có nhiều văn bản chỉ đạo, đôn đốc 04 địa phương khẩn trương đẩy nhanh tiến độ triển khai thí điểm Mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp (các văn bản đã được thống kê đầy đủ tại Đề án tổng thể). Riêng thành phố Hà Nội, Thủ tướng Chính phủ có kết luận chỉ đạo tại Thông báo số 323/TB-VPCP ngày 15/7/2024 của Văn phòng Chính phủ: “UBND thành phố Hà Nội xây dựng mô hình thí điểm Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc UBND Thành phố là cơ quan hành chính, thí điểm thực hiện từ tháng 9 năm 2024 đến ngày 30 tháng 11 năm 2025”.

3. Sự cần thiết thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố

3.1. Việc triển khai thí điểm mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội là bước đi tất yếu, trên cơ sở kế thừa những kết quả đã đạt được từ “Mô hình Bộ phận Một cửa hiện đại” của Thành phố nhằm nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, phục vụ người dân và doanh nghiệp trong bối cảnh mới¹.

3.2. Mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công góp phần khắc phục những hạn chế, bất cập của mô hình Bộ phận Một cửa “truyền thống” như: Thiếu tính độc lập; Chưa có cơ quan chuyên trách cấp Thành phố với đầy đủ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và công cụ để điều phối, giám sát, kiểm soát việc tiếp nhận, giải quyết TTHC công khai, minh bạch; Chưa thực sự chú trọng đến cải thiện mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân; Chưa chủ động tháo gỡ khó khăn cho người dân, doanh nghiệp trong khi chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến “tỷ lệ thấp, còn hình thức”, tỷ lệ số hóa hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa còn hạn chế, mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân chưa cao;...

3.3. Thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công Hà Nội là cơ quan chuyên trách về tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ TTHC phù hợp với xu hướng quốc tế, khu vực, trong nước; là sự cải tiến toàn diện xuất phát từ yêu cầu thực

¹ Hiện nay, toàn Thành phố có 677 Bộ phận Một cửa được bố trí tại các địa điểm thuận tiện cho việc tiếp nhận và trả kết quả, giúp người dân dễ tiếp cận (thường đặt tại vị trí trung tâm của trụ sở đơn vị). Việc phân chia khu vực trong Bộ phận Một cửa cơ bản đồng bộ tại tất cả các đơn vị, bảo đảm có đầy đủ các khu vực chức năng chính. Cảnh quan tại Bộ phận Một cửa được các đơn vị chú trọng, cơ bản bảo đảm vệ sinh công sở. Việc triển khai Bộ phận Một cửa thương hiệu thống nhất tại Bộ phận Một cửa các cấp đã tạo lập thương hiệu Bộ phận Một cửa hiện đại, đồng bộ trên toàn Thành phố, hình thành môi trường làm việc thống nhất. Trang thiết bị tại các Bộ phận Một cửa cơ bản đáp ứng yêu cầu tối thiểu phục vụ người dân khi đến liên hệ thực hiện các TTHC. Ứng dụng CNTT trong giải quyết TTHC, từng bước nâng cao chất lượng giải quyết TTHC. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước hạn tăng cao qua từng năm, cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân.

tiền, trên cơ sở kết quả đạt được, bài học kinh nghiệm của việc thí điểm thành lập Trung tâm Hành chính công tại một số phường thuộc Thành phố và trên nền tảng khắc phục những tồn tại, hạn chế từ các mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công đang được triển khai tại các tỉnh, thành trong cả nước. Cụ thể:

** Phù hợp xu hướng quốc tế:* Việc thành lập trung tâm dịch vụ công nhiều năm trở lại đây đã và đang là xu hướng quốc tế, đặc biệt ở các nước phát triển nhằm hiện đại hóa nền hành chính công. Một số Trung tâm dịch vụ công tiêu biểu, có chỉ số cao về chất lượng cung cấp dịch vụ công dẫn đầu thế giới, khu vực như: Trung tâm dịch công của Singapore, Ngôi nhà dịch vụ công của Pháp, Sở dịch vụ khách hàng hay Trung tâm dịch vụ công của Úc, Trung tâm đa chức năng của Nga, Trung tâm hành chính công tại một số tỉnh, thành phố của Trung Quốc,...

** Phù hợp tình hình trong nước:*

- Tính đến nay, cả nước có 58/63 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương đã thành lập Trung tâm Hành chính công (05 đơn vị chưa thành lập là: Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Hải Phòng, Điện Biên). Trong đó, có 02 Trung tâm trực thuộc UBND cấp tỉnh (Quảng Ninh, Bắc Ninh) và 56 Trung tâm trực thuộc các sở, ngành của UBND cấp tỉnh.

Qua thực tiễn triển khai, mô hình Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh, tỉnh Bắc Ninh và mô hình Trung tâm Hành chính công trực thuộc các sở, ngành của UBND 56 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương bộc lộ một số tồn tại, hạn chế, ảnh hưởng đến chất lượng cung cấp dịch vụ công. Cụ thể như:

+ Mô hình Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh, Bắc Ninh: Việc tiếp nhận TTHC còn phụ thuộc vào địa giới hành chính (cấp xã của tỉnh Quảng Ninh vẫn tổ chức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo mô hình Bộ phận Một cửa truyền thống; tỉnh Bắc Ninh không thành lập các Trung tâm Hành chính công cấp huyện và cấp xã); quy trình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC còn phức tạp; cơ chế giám sát việc thực hiện quy trình TTHC chưa chặt chẽ; tổ chức của các Trung tâm còn thiếu tính độc lập (Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh trực thuộc UBND tỉnh, trong khi các Trung tâm cấp huyện trực thuộc Văn phòng HĐND và UBND cùng cấp; Trung tâm Hành chính công tỉnh Bắc Ninh đặt trụ sở chung địa điểm trụ sở của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh),...

+ Mô hình Trung tâm Hành chính công trực thuộc các sở, ngành của UBND 56 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương: Thiếu tính đồng bộ trong quy trình tiếp nhận và giải quyết TTHC; phạm vi cung cấp dịch vụ bị giới hạn; khả năng giám sát và đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính chưa hiệu quả chưa cao; tính độc lập và chuyên nghiệp của các Trung tâm chưa bảo đảm; cơ sở hạ tầng CNTT chưa đáp ứng yêu cầu; chưa tối ưu hóa việc tiếp cận dịch vụ cho người dân và doanh nghiệp,...

- Tại Hà Nội, từ ngày 10/10/2023 đến nay, UBND quận Hoàn Kiếm đã thí điểm thành lập 03 Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp phường (Trung tâm Phục vụ hành chính công số 01 tại phường Trần Hưng Đạo là điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của các UBND phường: Trần Hưng Đạo, Cửa Nam, Hàng Trống; Trung tâm Phục vụ hành chính công số 02 tại phường Hàng Mã là điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của các UBND phường: Hàng Mã,

Hàng Bồ, Cửa Đông; Trung tâm Phục vụ hành chính công số 03 tại phường Chương Dương là điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của các UBND phường Chương Dương, Phúc Tân). Sau một thời gian hoạt động, 03 Trung tâm Phục vụ hành chính công của quận Hoàn Kiếm đã đạt nhiều kết quả nổi bật, khẳng định tính đúng đắn và phù hợp của việc thí điểm mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công.

** Định hướng cải tiến mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công tại Hà Nội:*

Trên cơ sở rút kinh nghiệm từ mô hình Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh, tỉnh Bắc Ninh và mô hình Trung tâm Hành chính công thuộc các sở, ngành của UBND 56 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội được xây dựng là một mô hình cải tiến toàn diện, nhằm khắc phục những tồn tại, hạn chế của các mô hình đã triển khai tại các địa phương trên cả nước. Với tính độc lập trong tổ chức, ứng dụng mạnh mẽ CNTT và quy trình số hóa, mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ công, tăng cường tính chuyên nghiệp, hiệu quả trong giải quyết TTHC. Đây không chỉ là bước tiến trong cải cách hành chính mà còn là minh chứng cho “Tầm nhìn dài hạn - Tư duy sáng tạo - Giải pháp thông minh” của Thành phố trong việc xây dựng chính quyền số, phục vụ người dân và doanh nghiệp, khẳng định “Tư duy Thủ đô, hành động Hà Nội” trong nỗ lực chung nhằm cải thiện sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp, đáp ứng yêu cầu thực tiễn của một đô thị đặc biệt. Thể hiện qua những nội dung chính sau:

(1) Tính độc lập cao hơn: Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố được thành lập với cơ cấu tổ chức độc lập, trực thuộc UBND Thành phố. Các Chi nhánh tiếp nhận và giải quyết TTHC được tổ chức thành các đơn vị trực thuộc, có con dấu riêng và được đầu tư trụ sở, trang thiết bị làm việc đầy đủ. Điều này không chỉ bảo đảm tính chuyên nghiệp mà còn nâng cao hiệu quả giám sát, quản lý và điều phối toàn diện giữa các cấp.

(2) Giảm phụ thuộc vào địa giới hành chính: Mô hình mới của Thành phố cho phép tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, nghĩa là người dân có thể thực hiện các TTHC tại bất kỳ Chi nhánh, Điểm tiếp nhận nào thuận tiện thay vì phải đến các cơ quan hành chính tại địa phương cư trú. Đây là một cải tiến vượt bậc so với mô hình hiện tại của Quảng Ninh và Bắc Ninh, nơi sự phân bố địa giới vẫn còn là rào cản lớn.

(3) Chuyên nghiệp hóa quy trình và nâng cao năng suất: Tại Hà Nội, quá trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ xác định được số hóa hoàn toàn, từ khâu tiếp nhận đến trả kết quả, giúp tối ưu hóa thời gian và công sức. Quy trình này được tự động hóa và liên thông giữa các sở, ban, ngành và UBND các cấp, bảo đảm theo dõi, giải quyết TTHC nhanh chóng, minh bạch. Điều này tạo sự khác biệt với quy trình của Trung tâm Hành chính công tỉnh Bắc Ninh và nhiều tỉnh, thành khác.

(4) Đẩy mạnh ứng dụng CNTT và số hóa: Mô hình của Hà Nội nhấn mạnh việc ứng dụng CNTT và số hóa toàn bộ quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ. Trung tâm không chỉ là nơi tiếp nhận mà còn là đầu mối quản lý, theo dõi và giám sát toàn bộ quy trình giải quyết TTHC trên môi trường số. Tất cả hồ sơ được số

hóa trước khi giải quyết và lưu trữ điện tử, giảm thiểu tối đa tình trạng thất lạc hoặc sai sót trong quá trình lưu trữ, xử lý. Đây là một cải tiến đáng kể so với Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh Bắc Ninh và phần lớn các tỉnh, thành khác trên cả nước, nơi việc số hóa hồ sơ chưa được áp dụng toàn diện.

(5) Nâng cao chất lượng phục vụ: Hà Nội không chỉ chú trọng vào việc tiếp nhận và giải quyết TTHC một cách hiệu quả, mà còn tạo ra một hệ thống hỗ trợ toàn diện cho người dân và doanh nghiệp. Mô hình mới sẽ kết hợp với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ công ích tham gia vào quy trình tiếp nhận và trả kết quả, giảm tải cho đội ngũ cán bộ, công chức và nâng cao chất lượng phục vụ. Điều này cũng góp phần vào việc giải quyết các vấn đề về nhân lực và tạo điều kiện cho công chức tập trung vào công tác chuyên môn.

(6) Kiểm soát và giám sát hiệu quả: Mô hình tại Hà Nội có cơ chế giám sát, đánh giá chặt chẽ, bảo đảm việc thực hiện quy trình TTHC được công khai, minh bạch. Người dân và doanh nghiệp có thể theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ trực tuyến, bảo đảm tính minh bạch và giảm thiểu tình trạng chậm trễ, tiêu cực. Cơ chế này khác biệt so với mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh Quảng Ninh.

3.4. Thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công sẽ mang lại nhiều hiệu quả tích cực cho Thành phố, nổi bật như:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công giữ vai trò điều phối chung, là công cụ hiệu quả để phục vụ công tác điều hành, chỉ đạo của Lãnh đạo UBND Thành phố.

- Tháo gỡ các điểm “**ngẽn**” và giải quyết tình trạng “**ách tắc**” trong giải quyết TTHC (đặc biệt ở các sở, ngành và trong các lĩnh vực như: đất đai, đầu tư, quy hoạch, xây dựng,...) có ảnh hưởng tiêu cực đến môi trường kinh doanh, chỉ số phát triển của Thành phố như: Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh của Thành phố (PCI) liên tục bị tụt hạng từ vị trí thứ 10 (năm 2021) xuống thứ 18 (năm 2022), thứ 28/63 (năm 2023); chỉ số tiếp cận đất đai 61/63, gia nhập thị trường 54/63, chi phí thời gian 47/63; kết quả xếp hạng chỉ số hài lòng của người dân về cung ứng dịch vụ công của Thành phố (SIPAS) vẫn ở mức trung bình so với cả nước 21/63.

- Tối đa hóa phạm vi tiếp nhận TTHC tại một địa điểm theo hướng tiếp nhận hồ sơ TTHC, dịch vụ công không phụ thuộc vào địa giới hành chính; giảm đầu mối bộ phận một cửa riêng lẻ tại các cơ quan nhà nước, bảo đảm mỗi người dân đều có thể tiếp cận với các dịch vụ công được cung cấp trong bán kính dưới 30 phút di chuyển hoặc trong vòng bán kính không quá 5 km, phục vụ 24/7.

- Tăng khả năng tiếp cận, tạo thuận tiện cho tổ chức, cá nhân trong tìm hiểu, thực hiện TTHC, dịch vụ công, đặc biệt là người có kỹ năng CNTT thấp.

- Tạo điều kiện cho việc ứng dụng mạnh mẽ CNTT trong hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện, tổ chức tiếp nhận, số hóa và giám sát, điều phối việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công. Sử dụng thống nhất các nền tảng, ứng dụng, dịch vụ, cơ sở dữ liệu dùng chung để tránh lãng phí.

- Nâng cao tính chuyên nghiệp, độc lập trong tiếp nhận, số hóa, trả kết quả giải quyết TTHC; bảo đảm sự linh hoạt trong bố trí cán bộ một cửa phù hợp với điều kiện, tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC của từng khu vực, tránh việc quá

tải cục bộ; tạo điều kiện theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc thực hiện TTHC kịp thời, hiệu quả hơn.

- Thực hiện hiệu quả việc số hóa, khai thác, tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa, hồ sơ tiếp nhận được số hóa trước khi giải quyết, hồ sơ TTHC đã giải quyết thành công được lưu trữ và có giá trị tái sử dụng; không yêu cầu khai, nộp những thông tin, giấy tờ cơ quan nhà nước đã có và quản lý ở dạng điện tử.

- Nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong tiếp cận, thực hiện TTHC, trong đó 100% hồ sơ TTHC đều được công khai, minh bạch quá trình tiếp nhận, giải quyết để tổ chức, cá nhân có thể theo dõi, giám sát, đánh giá; bảo đảm trải nghiệm dịch vụ giữa các Bộ phận một cửa thống nhất, đồng bộ.

- Tăng năng suất lao động trung bình trong việc giải quyết TTHC thông qua việc đẩy mạnh ứng dụng CNTT, xã hội hóa một số công việc trong quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC.

II. TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG THÍ ĐIỂM CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI

1. Mục tiêu

1.1. Xây dựng Trung tâm phục vụ hành chính công vận hành trên cơ sở Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố kết nối với Cổng dịch vụ công quốc gia, các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, các hệ thống nền tảng dùng chung.

1.2. Tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính; giảm đầu mối Bộ phận Một cửa.

1.3. Đổi mới cách thức tiếp nhận TTHC; bảo đảm mỗi người dân có thể tiếp cận với các dịch vụ công trong bán kính dưới 30 phút di chuyển hoặc trong vòng bán kính không quá 5 km, tiếp nhận và giải quyết 24/7 (tính từ địa điểm của người dân và doanh nghiệp đến điểm thực hiện TTHC).

1.4. Tăng cường hiệu quả công tác kiểm soát TTHC, theo dõi, giám sát việc thực hiện TTHC, hỗ trợ phục vụ công tác chỉ đạo điều hành của Lãnh đạo UBND Thành phố; bảo đảm đáp ứng các chỉ tiêu chuyển đổi số, cải cách TTHC, dịch vụ công trực tuyến được giao.

1.5. 100% dịch vụ công trực tuyến được thiết kế, thiết kế lại; tái cấu trúc quy trình, đơn giản hóa TTHC, cắt giảm các thành phần hồ sơ đã sử dụng dữ liệu dân cư; giảm chi phí, thời gian giải quyết TTHC, giảm thủ tục hồ sơ, giảm bước xử lý trong tiếp nhận và giải quyết TTHC.

1.6. Thực hiện hiệu quả việc số hóa hồ sơ, tái sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC (100% hồ sơ tiếp nhận được số hóa trước khi giải quyết, 100% hồ sơ TTHC đã giải quyết thành công được lưu trữ và có giá trị tái sử dụng); hình thành kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân; chia sẻ, kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

1.7. Nâng cao tính chuyên nghiệp, độc lập trong tiếp nhận, số hóa, trả kết quả giải quyết TTHC; bảo đảm linh hoạt trong bố trí cán bộ một cửa phù hợp.

1.8. Chuyển cho doanh nghiệp, các tổ chức xã hội đảm nhiệm những nhiệm vụ và dịch vụ hành chính công mà Nhà nước không nhất thiết phải thực hiện.

1.9. Nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong tiếp cận, thực hiện TTHC đạt tối thiểu 95%, 100% hồ sơ TTHC được công khai, minh bạch.

2. Nguyên tắc tổ chức hoạt động

2.1. *Lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm, chủ thể và động lực* để xây dựng thiết kế mô hình; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của Trung tâm. Thay đổi tư duy, nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ.

2.2. Trung tâm *“không làm thay”* chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền giải quyết TTHC của các sở, ngành, UBND các cấp, cơ quan, đơn vị liên quan; tăng cường mối quan hệ phối hợp ngang, bảo đảm không chồng chéo, trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền.

2.3. *Lấy CNTT là công cụ, chuyển đổi số là phương thức chủ yếu, là khâu đột phá* để đổi mới, triển khai thực hiện *“mô hình một cửa, một cửa liên thông mới”*. Toàn bộ quá trình tiếp nhận, số hóa, luân chuyển, giải quyết, trả kết quả, trách nhiệm giải trình của các cơ quan, cá nhân liên quan phải được công khai, minh bạch, rõ địa chỉ, rõ trách nhiệm, rõ thời gian và thực hiện hoàn toàn trên môi trường số.

2.4. *Cải tiến, phát triển toàn diện mô hình Bộ phận Một cửa của Thành phố trên cơ sở kế thừa toàn bộ kết quả, thành tựu đã đạt được, bảo đảm thích ứng linh hoạt với yêu cầu thực tiễn*. Chú trọng đào tạo, đặc biệt là nhân lực chất lượng cao. Có chế độ, chính sách và cơ chế đặc thù nhằm thu hút, phát triển đội ngũ chuyên gia, nhà khoa học phục vụ Trung tâm.

2.5. Bảo đảm tiếp nhận hồ sơ TTHC *“phi địa giới hành chính”*; tiếp cận dịch vụ trong bán kính dưới 30 phút di chuyển hoặc vòng bán kính không quá 05 km, hỗ trợ TTHC 24/7 trên môi trường điện tử, thời gian giao dịch trực tiếp không qua 15 phút/01 hồ sơ.

2.6. Bám sát các quy định, chỉ đạo của Trung ương, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

3. Tên gọi, loại hình, trụ sở

3.1. *Tên gọi*: Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

3.2. *Loại hình*: Là cơ quan hành chính thuộc UBND thành phố Hà Nội (cơ quan ngang sở).

3.3. *Trụ sở*: Dự kiến đặt trụ sở điều hành chính của Trung tâm tại số 197 phố Nghi Tâm, phường Yên Phụ, quận Tây Hồ.

Việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, trả kết quả TTHC được thực hiện phân tán tại 30 chi nhánh (là bộ phận 1 cửa của 30 quận, huyện, thị xã), không thực hiện việc tiếp nhận tại trụ sở điều hành chính; các điểm tiếp nhận bố trí linh hoạt, phù hợp với tình hình thực tế và mật độ dân cư; *đẩy mạnh*, hướng tới chủ yếu là giao dịch trực tuyến, hình thành 01 Trung tâm Phục vụ hành chính công trên không gian mạng.

4. Vị trí, chức năng, nhiệm vụ (trên cơ sở bám sát hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ tại văn bản số 5343/VPCP-KSTT ngày 27/7/2024)

4.1. *Vị trí:* Là cơ quan hành chính thuộc UBND thành phố Hà Nội (cơ quan ngang sở), có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng; chấp hành sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và công tác của UBND Thành phố; chịu sự chỉ đạo trực tiếp và toàn diện của Chủ tịch UBND Thành phố; chấp hành chỉ đạo, kiểm tra, hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ của Văn phòng Chính phủ.

4.2. *Chức năng*

(1) Quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC, tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cải cách TTHC.

(2) Là đầu mối tổ chức cung cấp thông tin, hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận, số hóa, phối hợp giải quyết, giải quyết (nếu có - áp dụng đối với một số TTHC được ủy quyền) và trả kết quả giải quyết TTHC.

(3) Tổ chức triển khai các nhiệm vụ ứng dụng CNTT, chuyển đổi số phục vụ người dân, doanh nghiệp.

4.3. *Nhiệm vụ*

(1) Kiểm soát thủ tục hành chính, tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

(2) Cải cách thủ tục hành chính.

(3) Tổ chức thực hiện hỗ trợ, hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, giải quyết, phối hợp giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

(4) Tổ chức triển khai các nhiệm vụ ứng dụng CNTT, chuyển đổi số phục vụ người dân, doanh nghiệp.

(5) Thực hiện nhiệm vụ quản lý công tác quản trị nội bộ của Trung tâm.

(6) Thực hiện các nhiệm vụ khác do UBND Thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố giao hoặc theo quy định của pháp luật.

5. *Tổ chức hoạt động*

Tổ chức và hoạt động thí điểm của Trung tâm được thực hiện trên cơ sở: ***"Quyết tâm đổi mới - thận trọng triển khai - khả thi, thực tế"*** với mục tiêu cao nhất phục vụ người dân - doanh nghiệp; thực hiện theo 03 giai đoạn cụ thể:

1. **Giai đoạn 01: Dự kiến từ ngày 01/10/2024 đến hết ngày 31/3/2025 (được xác định là giai đoạn then chốt, có tính quyết định)**

1.1. *Mục đích, yêu cầu*

- Mục đích: Thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố là cơ quan chuyên trách về cung cấp dịch vụ công thuộc UBND Thành phố. Tổ chức bộ máy hiện đại, thống nhất, chuyên nghiệp, hướng đến xây dựng hệ thống phục vụ hành chính công minh bạch và hiệu quả; nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Yêu cầu: Cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công phải bảo đảm tinh gọn, chuyên nghiệp, hiện đại; không chồng chéo, có sự phân công rõ

ràng về chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận và cá nhân trực thuộc bảo đảm "rõ người, rõ việc, rõ tiến độ, rõ kết quả, rõ trách nhiệm". Quá trình tổ chức, hoạt động phải đồng bộ, thống nhất, thận trọng từng bước, có cơ chế lắng nghe, tổng hợp, phân tích các ý kiến phản hồi thời từ người dân, doanh nghiệp, các cơ quan, đơn vị, địa phương để không ngừng hoàn thiện, cải tiến, bảo đảm khả năng thích ứng linh hoạt của Trung tâm trước sự thay đổi của các quy định pháp luật và nhu cầu của xã hội. Nhất quán quan điểm coi ứng dụng CNTT, chuyển đổi số là nền tảng cốt lõi quan trọng có tính quyết định trong việc đổi mới, sáng tạo và triển khai thành công "mô hình một cửa, một cửa liên thông mới" trên địa bàn Thành phố; trong đó, chuyển đổi số là khâu đột phá, nhiệm vụ trọng tâm, yêu cầu khách quan và là lựa chọn chiến lược, ưu tiên hàng đầu trong việc thực hiện các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội, đặc biệt là giảm TTHC, giảm phiền hà sách nhiễu, giảm chi phí tuân thủ, chi phí đi lại cho người dân và doanh nghiệp. Mọi hoạt động của Trung tâm phải hướng đến mục tiêu phục vụ tốt nhất nhu cầu của người dân (đối tượng trước mắt) và doanh nghiệp (đối tượng lâu dài). Chú trọng đào tạo, đẩy mạnh phát triển nguồn nhân lực, nhất là nhân lực chất lượng cao. Có chế độ, chính sách, cơ chế đặc thù nhằm thu hút, phát triển đội ngũ chuyên gia, nhà khoa học làm việc tại Trung tâm.

1.2. Phạm vi hoạt động

Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội trong giai đoạn 01 xác định rõ chỉ tập trung thành lập tổ chức bộ máy, ưu tiên đầu tư phát triển công nghệ (trong đó tập trung vào hạ tầng số và nền tảng số), sử dụng đội ngũ chuyên gia, nhà khoa học; xây dựng khung quản trị nội bộ; tổ chức các hoạt động quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC; chuẩn bị các điều kiện cần thiết cho triển khai giai đoạn 02.

Việc tổ chức Bộ phận Một cửa vẫn giữ nguyên như mô hình hiện tại. Tùy vào điều kiện đáp ứng của cơ sở vật chất, hệ thống thông tin và hạ tầng số, Trung tâm nghiên cứu thí điểm thực hiện việc tiếp nhận TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ngành Thành phố từ ngày 01/02/2025. Trên cơ sở các yếu tố về vị trí địa lý, mật độ dân số, trình độ ứng dụng CNTT của người dân,... Trung tâm Phục vụ hành chính công xem xét lựa chọn địa điểm, khu vực để thí điểm tiếp nhận và giải quyết một số TTHC của sở, ban, ngành Thành phố.

1.3. Chức năng, nhiệm vụ

Chức năng, nhiệm vụ chủ yếu: (1) Tham mưu UBND Thành phố quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC, tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cải cách TTHC; theo dõi, giám sát, kiểm tra, đánh giá chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn Thành phố; (2) Hướng dẫn người dân và doanh nghiệp thực hiện TTHC; (3) Tái cấu trúc lại quy trình thực hiện TTHC; (4) Hoàn thiện, nâng cấp hệ thống công nghệ số, hạ tầng, phần mềm; thực hiện nhiệm vụ chuyển đổi số phục vụ người dân, doanh nghiệp; (5) Chuẩn bị các điều kiện về nhân sự, cơ sở vật chất, quy chế, quy trình,... cần thiết cho hoạt động của giai đoạn 02.

1.4. Tổ chức bộ máy

1.4.1. Ban Giám đốc

Gồm Giám đốc và không quá 03 Phó Giám đốc. Chủ tịch UBND Thành phố thực hiện bổ nhiệm, miễn nhiệm Giám đốc và Phó Giám đốc. Việc bổ nhiệm, miễn nhiệm, điều động, luân chuyển, khen thưởng, kỷ luật, cho từ chức, nghỉ hưu và thực hiện chế độ, chính sách đối với Giám đốc và Phó Giám đốc do Chủ tịch UBND Thành phố quyết định theo quy định của pháp luật.

1.4.2. Các Phòng chuyên môn

(1) *Phòng Hành chính - Quản trị*: Quản lý và tổ chức thực hiện công tác văn thư, lưu trữ; cải cách hành chính, tổ chức cán bộ, thực hiện chế độ chính sách cán bộ, thi đua, khen thưởng; quản lý cơ sở vật chất, tài sản, phương tiện của Trung tâm; giám sát và quản lý chi tiêu ngân sách đúng quy định; thực hiện hạch toán, chế độ kế toán của Trung tâm phục vụ phục vụ hành chính công Thành phố.

(2) *Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính*: Tham mưu UBND Thành phố quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC, cải cách TTHC.

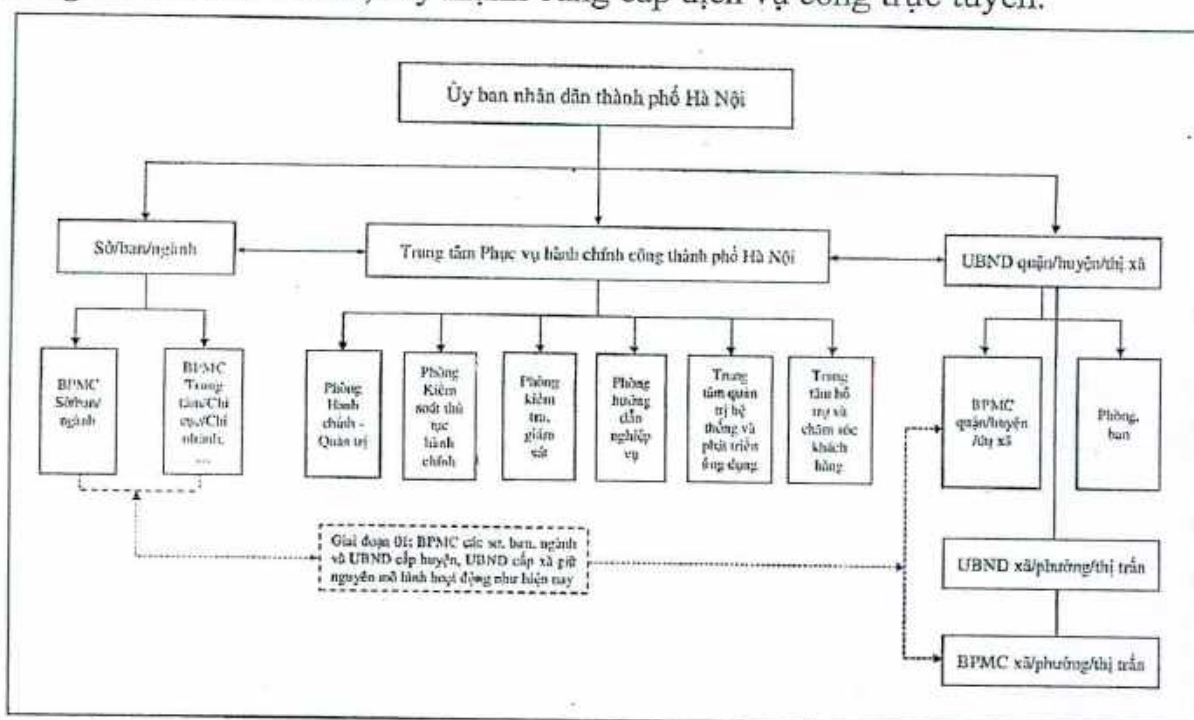
(3) *Phòng Kiểm tra - Giám sát*: Kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn Thành phố, bao gồm giám sát nội bộ và giám sát bên ngoài. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân; tổ chức công tác tiếp công dân theo quy định Luật Tiếp công dân; đánh giá mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong thực hiện dịch vụ công.

(4) *Phòng tái cấu trúc và tổ chức Bộ phận một cửa*: tổ chức hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết TTHC, số hóa hồ sơ đầu vào và trả kết quả giải quyết TTHC, hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí...; nghiên cứu, rà soát, đánh giá, thiết kế lại quy trình thực hiện TTHC từ khâu tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả để tổ chức thực hiện trên môi trường điện tử. Đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng, nghiệp vụ tiếp nhận và giải quyết TTHC, số hóa hồ sơ đầu vào và trả kết quả giải quyết TTHC, hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí... cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức Trung tâm, các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận, nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công ích.

1.4.3. Đơn vị sự nghiệp trực thuộc

(1) *Trung tâm Quản trị hệ thống và phát triển ứng dụng*: Là đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố, có chức năng, nhiệm vụ quản trị hạ tầng thông tin; xây dựng hệ thống thông tin, vận hành các nền tảng công nghệ phục vụ người dân và doanh nghiệp (Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, iHaNoi; Thanh toán số; phản ánh, kiến nghị; tích hợp, chia sẻ dữ liệu; trợ lý ảo, ...); khai thác các công nghệ số và dữ liệu, mở rộng hợp tác, thúc đẩy và huy động các nguồn lực để cung cấp các dịch vụ số phục vụ người dân và doanh nghiệp; Bảo đảm cơ sở vật chất, hạ tầng, trang thiết bị, phương tiện, môi trường làm việc, bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết TTHC để các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại các Chi nhánh của Trung tâm.

(2) *Trung tâm Hỗ trợ và chăm sóc khách hàng*: Là đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố, có chức năng, nhiệm vụ cung cấp thông tin, hỗ trợ tổ chức và cá nhân thực hiện TTHC phương thức trực tiếp và trên môi trường số đáp ứng nhu cầu 24/7, phi địa giới hành chính; hướng dẫn, hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến, lưu động tại nhà, khu công nghiệp, địa bàn có tính chất đặc thù, đối tượng yếu thế,...; cung cấp các dịch vụ theo đề nghị của tổ chức và cá nhân như: tư vấn pháp lý, công chứng, chứng thực, photo, nhận và nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại nhà, hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí,...; công tác truyền thông về cải cách TTHC, đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến.



Sơ đồ 01. Mô hình tổ chức Trung tâm phục vụ hành chính công giai đoạn 01

1.5. Nhân sự: Gồm công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC; quản lý, vận hành, giám sát, hỗ trợ hoạt động giải quyết TTHC; quản lý Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố; công tác văn phòng, tài chính, kế toán thuộc biên chế của Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố.

Đối với nhân sự làm việc tại Trung tâm, ngoài công chức, viên chức thuộc biên chế, căn cứ yêu cầu thực tiễn và tính chất công việc, sẽ nghiên cứu **ưu tiên phương án ký hợp đồng có thời hạn (đặc biệt là với các chuyên gia)** theo quy định tại khoản 2 Điều 15, Luật Thủ đô năm 2024 và thuê dịch vụ theo quy định đảm bảo **không làm tăng biên chế** trong tổng biên chế chung của Thành phố.

Việc thu hút, trọng dụng nguồn nhân lực chất lượng cao làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố được thực hiện theo quy định tại Điều 16 Luật Thủ đô năm 2024 và các quy định khác có liên quan; cụ thể sẽ được nghiên cứu sau khi thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công.

1.6. Biên chế

- Biên chế của Trung tâm Phục vụ hành chính công trong giai đoạn 01 gồm biên chế hành chính, sự nghiệp nhà nước được cấp có thẩm quyền giao và nằm trong tổng số biên chế của UBND Thành phố.

- Nguồn biên chế làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố trong giai đoạn 01 gồm:

(1) Biên chế chuyển từ các cơ quan, đơn vị khác sang theo luồng chuyển giao chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC và quản trị, vận hành các nền tảng công nghệ của Văn phòng UBND Thành phố.

(2) Biên chế được UBND Thành phố giao Trung tâm Phục vụ hành chính công trên cơ sở vị trí việc làm gắn với chức năng, nhiệm vụ, phạm vi hoạt động và nằm trong tổng biên chế của Thành phố.

Vị trí việc làm và số lượng biên chế sẽ được nghiên cứu, xây dựng sau khi thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công.

1.7. Một số nhiệm vụ trọng tâm tập trung tổ chức thực hiện

(1) Tuyên truyền sâu rộng về vai trò, vị trí của Trung tâm Phục vụ hành chính công để thay đổi tư duy, nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ và người dân, doanh nghiệp.

(2) Xây dựng Đề án, kế hoạch chi tiết, văn bản tổ chức, triển khai thực hiện, ban hành các quy chế, quy trình có liên quan.

(3) Điều chỉnh quy trình nội bộ, quy trình điện tử, tái cấu trúc quy trình, thành phần hồ sơ trong TTHC.

(4) Nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; triển khai các ứng dụng số cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên thiết bị di động; số hóa, tạo lập kho dữ liệu hồ sơ TTHC; kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân.

(5) Xây dựng phương án, kế hoạch tổ chức và hoạt động của các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận (thành lập trong giai đoạn 02); nghiên cứu thí điểm thực hiện việc tiếp nhận TTHC thuộc thẩm quyền thụ lý của các sở, ngành Thành phố từ ngày 01/02/2025.

(6) Xây dựng, triển khai quy chế phối hợp, quy trình liên thông giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công với các sở, ngành, UBND các cấp; quy chế giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC; tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật liên quan,...

(7) Xây dựng và triển khai: Cơ chế chính sách đặc thù trong thu hút và trọng dụng cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm; Chính sách hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm, Chi nhánh và Điểm tiếp nhận; Cơ chế thuê chuyên gia và ký hợp đồng dài hạn với nhân viên làm việc tại Trung tâm theo quy định của Luật Thủ đô (sửa đổi). (8) Lựa chọn nhân sự làm việc tại Chi nhánh, Điểm tiếp nhận sau thành lập.

(9) Ban hành quy chế làm việc của công chức được cử từ các cơ quan, đơn vị đến tiếp nhận TTHC tại Trung tâm.

(10) Đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

(11) Rà soát, sắp xếp, bố trí, đầu tư cơ sở vật chất, hạ tầng, trang thiết bị của Trung tâm và các chi nhánh, điểm tiếp nhận.

(12) Xây dựng định mức kinh tế - kỹ thuật và đơn giá sản phẩm, dịch vụ công (định mức theo yêu cầu - giá dịch vụ) liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công.

1.8. Tác động của việc thí điểm thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố trong giai đoạn 01 đến người dân và doanh nghiệp

Giai đoạn 01, với mục đích tập trung thành lập tổ chức bộ máy Trung tâm phục vụ hành chính công; triển khai thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm như: Hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố; đẩy mạnh tái cấu trúc TTHC, số hóa, ủy quyền TTHC; xây dựng quy trình, quy chế, cơ chế giám sát đối với công tác giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn Thành phố,... tổ chức và hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công có tác động đến người dân và doanh nghiệp ở những nội dung chủ yếu sau:

1.8.1. Tác động tích cực

Với mô hình tổ chức và hoạt động thí điểm của Trung tâm phục vụ hành chính công trong giai đoạn 01, chất lượng các dịch vụ hành chính công được cải thiện. Người dân và doanh nghiệp sẽ nhận được sự hỗ trợ nhanh chóng và hiệu quả hơn. Cơ chế giám sát cùng kết quả của việc tái cấu trúc TTHC sẽ tối ưu hóa các quy trình, giảm bớt thời gian chờ đợi và chi phí cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC; xây dựng niềm tin giữa người dân, doanh nghiệp và chính quyền; giảm thiểu các tác động tiêu cực, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp tiếp cận các dịch vụ công.

1.8.2. Tác động tiêu cực

Hoạt động số hóa và sự thay đổi trong quy trình TTHC có thể khiến người dân và doanh nghiệp gặp khó khăn trong việc làm quen, thích ứng.

Để giảm thiểu các tác động tiêu cực đã được dự báo, Trung tâm Phục vụ Hành chính công cần thận trọng trong quá trình triển khai thực hiện; khẩn trương nghiên cứu và phân tích các yếu tố tác động để đề ra giải pháp phù hợp, kịp thời ngăn chặn và khắc phục các vấn đề phát sinh, giảm thiểu tối đa tác động đến người dân và doanh nghiệp.

2. Giai đoạn 02 (dự kiến từ ngày 01/4/2025 đến hết ngày 30/6/2025)

2.1. Mục đích, yêu cầu

- Mục đích: Đổi mới mô hình tổ chức của Trung tâm phục vụ hành chính công là đầu mối tiếp nhận và giải quyết TTHC hiện đại, chuyên nghiệp, thống nhất; nâng cao năng lực phục vụ, chất lượng dịch vụ và hiệu quả, minh bạch trong hoạt động của Trung tâm. Mở rộng phạm vi, quy mô hoạt động; bắt đầu thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC ở đa ngành, đa lĩnh vực và không phụ thuộc vào địa giới hành chính, tăng khả năng tiếp cận, khai thác dịch vụ công cho người dân.

- Yêu cầu: Đổi mới, sắp xếp tổ chức và hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố phải bảo đảm tính hợp lý, đồng bộ, hiệu quả, tránh

lãng phí nguồn lực; giảm đầu mối Bộ phận Một cửa cần phải đi kèm với việc cải thiện chất lượng dịch vụ, bảo đảm tính thuận tiện trong tiếp cận dịch vụ công của người dân và doanh nghiệp. Quá trình thực hiện phải được tiến hành minh bạch, công khai và có sự giám sát của các cơ quan có thẩm quyền cũng như sự tham gia, đóng góp ý kiến của các bên liên quan.

2.2. Phạm vi hoạt động: Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố tổ chức và bắt đầu triển khai hoạt động thí điểm trên toàn địa bàn Thành phố (ba cấp: Thành phố, huyện, xã).

2.3. Chức năng, nhiệm vụ: Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện đầy đủ chức năng, nhiệm vụ tại mục 2, IV-Phần II của Đề án.

2.4. Tổ chức bộ máy: Giữ nguyên tổ chức bộ máy Trung tâm thiết lập trong giai đoạn 01; dự kiến thành lập các Chi nhánh và Điểm tiếp nhận và giải quyết TTHC phù hợp phạm vi hoạt động, chức năng, nhiệm vụ giai đoạn mới theo hướng ưu tiên TTHC phục vụ người dân trước mắt, từng bước lựa chọn TTHC phục vụ doanh nghiệp (từ TTHC đơn giản đến phức tạp, từ thành phần ít hồ sơ đến nhiều hồ sơ).

2.4.1. Chi nhánh tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

- Chi nhánh tiếp nhận và giải quyết TTHC là đơn vị trực thuộc, tương đương cấp phòng của Trung tâm phục vụ hành chính công, được thành lập trên cơ sở kế thừa, chuyển giao cơ sở vật chất, **sắp xếp lại bộ phận một cửa** thuộc UBND các quận, huyện, thị xã. Chi nhánh có con dấu riêng và được bố trí trụ sở, trang thiết bị làm việc theo quy định của pháp luật; hoạt động theo 02 loại hình: Chi nhánh hai cấp (chủ yếu tiếp nhận và giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của cấp huyện, cấp xã; TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại Thành phố) và Chi nhánh ba cấp (tiếp nhận và giải quyết toàn bộ TTHC sở, ban, ngành, cấp huyện và cấp xã; TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại Thành phố) - số lượng Chi nhánh 02 cấp và Chi nhánh 03 cấp sẽ được nghiên cứu cụ thể ở giai đoạn 01 sau khi Trung tâm phục vụ hành chính công được thành lập.

- Nhân sự làm việc tại các Chi nhánh gồm: (1) Giám đốc, không quá 02 Phó Giám đốc; (2) Công chức, viên chức của Chi nhánh; (3) Công chức, viên chức của các sở, ban, ngành Thành phố được cử đến làm việc tại Chi nhánh; (4) Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan ngành dọc được cử làm việc tại các Chi nhánh; (5) Nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công ích.

- Nhiệm vụ của Chi nhánh:

(1) Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện TTHC; tiếp nhận, số hóa hồ sơ TTHC theo quy định; theo dõi, giám sát, kiểm tra, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC; thu phí, lệ phí (nếu có);

(2) Tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả đối với các hồ sơ dịch vụ công đưa ra thực hiện tại các Chi nhánh;

(3) Theo dõi, giám sát, kiểm tra, đánh giá chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công của các cơ quan, tổ chức trên địa bàn Thành phố;

(4) Hướng dẫn nghiệp vụ cho công chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC. Ngoài các nhiệm vụ nêu trên, Chi nhánh còn có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân công của Lãnh đạo Trung tâm.

2.4.2. Điểm tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

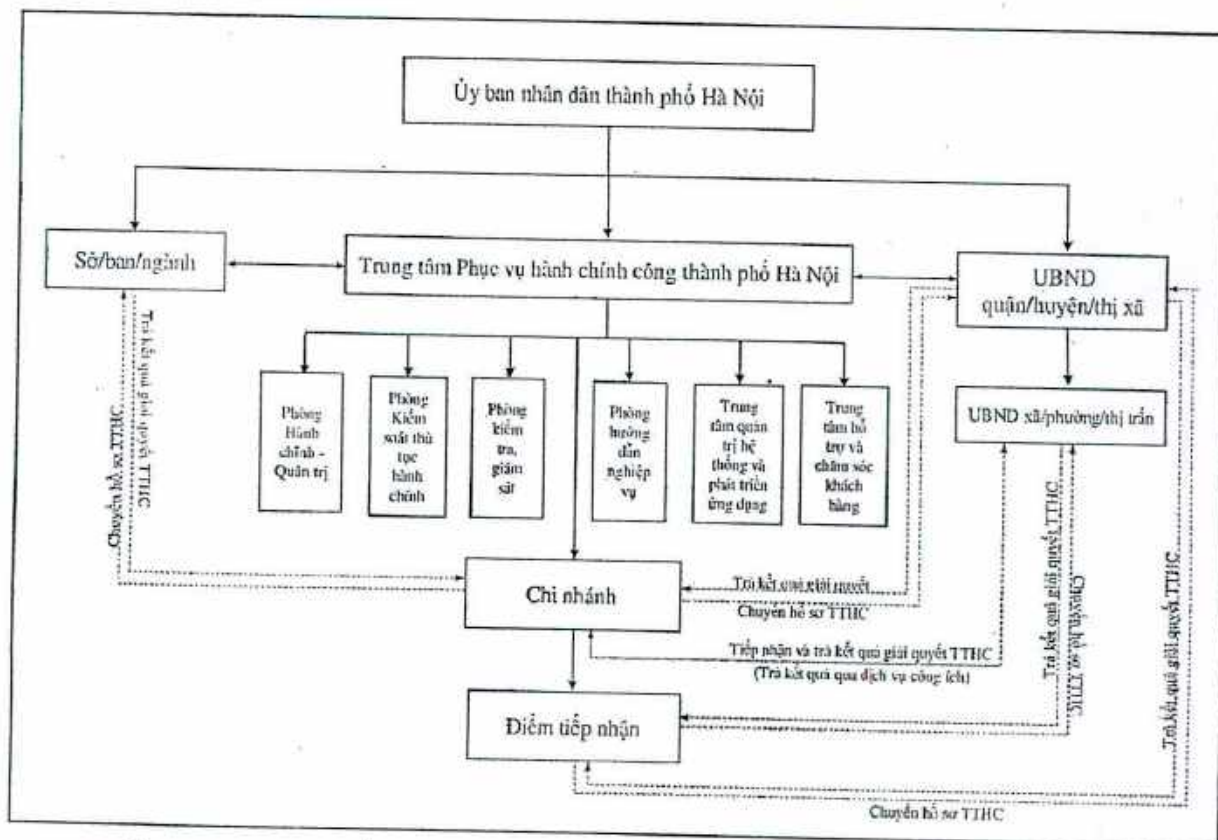
- Là bộ phận trực thuộc Chi nhánh (không tổ chức bộ máy); Điểm tiếp nhận được tổ chức và hoạt động linh hoạt, kết hợp tổ chức tĩnh và động (tổ chức điểm tiếp nhận di động như mô hình xe bus cung cấp dịch vụ công), cơ bản bảo đảm các tiêu chí: tiếp cận dịch vụ công trong bán kính dưới 30 phút di chuyển hoặc vòng bán kính không quá 5 km, đảm bảo tiếp nhận và giải quyết TTHC 24/7.

- Nhân sự làm việc tại Điểm tiếp nhận gồm:

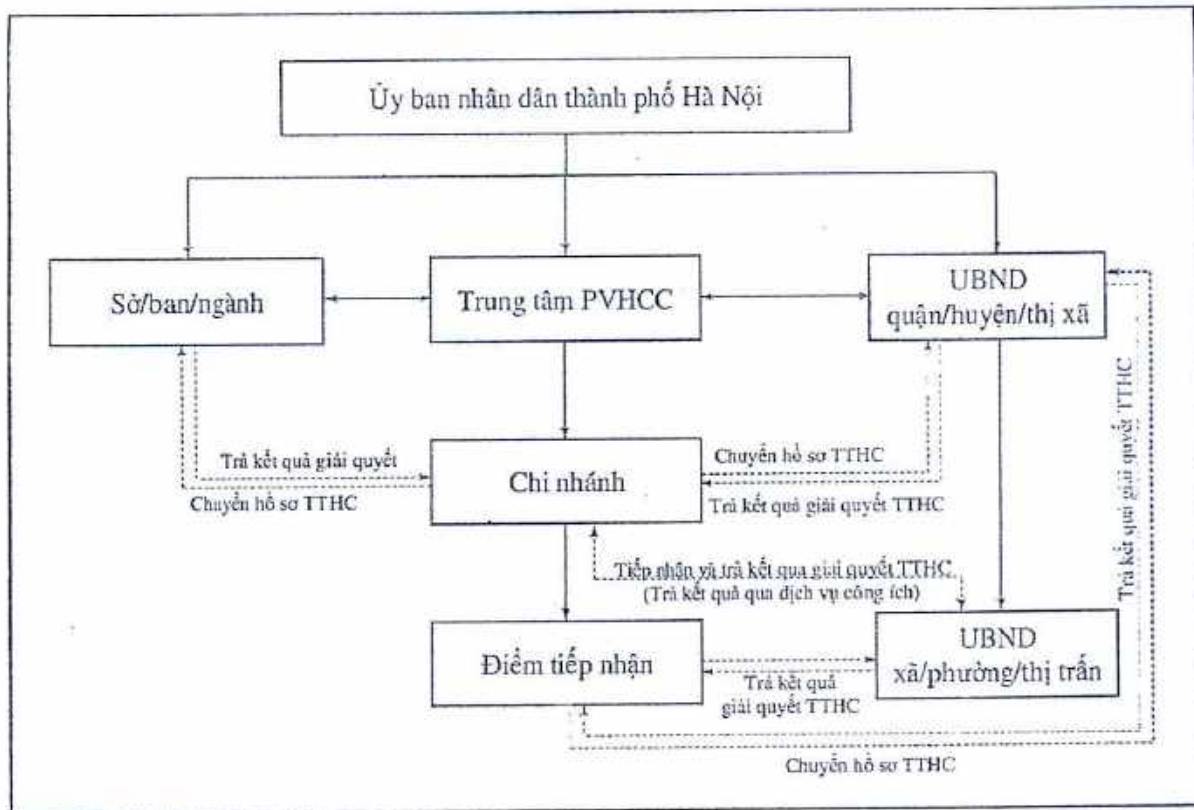
(1) Công chức thuộc UBND cấp xã được cử đến làm việc tại Điểm tiếp nhận;

(2) Nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công ích.

- Nhiệm vụ của Điểm tiếp nhận: Tiếp nhận và trả kết quả một số TTHC cấp huyện, cấp xã; trực tiếp giải quyết đối với một số TTHC được ủy quyền cho công chức cấp xã (đối với TTHC đơn giản, được ủy quyền như lĩnh vực chứng thực). Số lượng Điểm tiếp nhận và nhân sự cụ thể của các Điểm tiếp nhận sẽ được nghiên cứu cụ thể ở giai đoạn 01 sau khi Trung tâm phục vụ hành chính công được thành lập).



Sơ đồ 02. Mô hình tổ chức Trung tâm phục vụ hành chính công giai đoạn 02



Sơ đồ 03. Mối quan hệ giữa Trung tâm phục vụ hành chính công và các cơ quan, đơn vị sau giai đoạn 01

2.5. Biên chế: Vị trí việc làm, nguồn biên chế và số lượng biên chế tại các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận sẽ được nghiên cứu, xây dựng sau khi thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công.

2.6. Một số nhiệm vụ trọng tâm tập trung tổ chức thực hiện

- (1) Sơ kết 06 tháng thực hiện thí điểm mô hình (kiểm điểm, rút kinh nghiệm để kịp thời có điều chỉnh phù hợp cho giai đoạn tiếp theo nếu cần thiết);
- (2) Thành lập các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận và giải quyết TTHC;
- (3) Tiếp nhận nhân sự đến làm việc tại các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận;
- (4) Tiếp tục nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố, tái cấu trúc TTHC, số hóa;
- (5) Xây dựng phương án kết nối, liên thông và chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan Đảng, HĐND, UBND, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố theo quy định.

- (6) Tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nâng cao trình độ, năng lực đội ngũ làm việc tại Chi nhánh, Điểm tiếp nhận, nhân viên của doanh nghiệp công ích.
- (7) Thuê dịch vụ công ích thực hiện tiếp nhận và trả kết quả TTHC;...

2.7. Tác động của việc thí điểm thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố trong giai đoạn 02 đến người dân và doanh nghiệp

Việc đổi mới mô hình tổ chức của Trung tâm phục vụ hành chính công với vai trò là đầu mối tiếp nhận và giải quyết TTHC theo hướng hiện đại, chuyên nghiệp, và thống nhất, cùng với việc thành lập các Chi nhánh và Điểm tiếp nhận,

giải quyết TTHC phù hợp với phạm vi hoạt động, chức năng, và nhiệm vụ trong giai đoạn mới sẽ mang lại những tác động đối với người dân và doanh nghiệp như sau:

2.7.1. Tác động tích cực

(1) Tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân và doanh nghiệp: Khi tất cả các TTHC được tiếp nhận và giải quyết tại một đầu mối duy nhất là các Chi nhánh hoặc Điểm tiếp nhận theo nguyên tắc “tiếp cận dịch vụ công trong bán kính dưới 30 phút di chuyển hoặc vòng bán kính không quá 5 km, tiếp nhận và giải quyết TTHC 24/7”, người dân và doanh nghiệp sẽ không phải di chuyển xa, nhiều lần để thực hiện TTHC, từ đó tiết kiệm được thời gian và chi phí đi lại.

(2) Tăng cường tiếp cận dịch vụ công: Việc phân bố các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận theo tiêu chí “**phù hợp, thuận tiện, gần dân**” sẽ giúp người dân và doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận hơn với các dịch vụ công, đặc biệt là đối với người dân, doanh nghiệp tại khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa và các địa bàn khó khăn.

(3) Nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC và cải thiện chất lượng phục vụ: Việc tổ chức đồng đều các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận; tối ưu hóa quy trình giải quyết TTHC và thuê dịch vụ công ích thực hiện tiếp nhận và trả kết quả TTHC sẽ nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC thông qua việc cải thiện tốc độ xử lý và giải quyết, giảm tình trạng quá tải và chờ đợi của người dân và doanh nghiệp; cán bộ, công chức, viên chức có thêm thời gian để tư vấn và giải quyết, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

(4) Tăng sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp: Việc giải quyết TTHC một cách nhanh chóng, minh bạch và thuận tiện sẽ góp phần nâng cao mức độ hài lòng, niềm tin của người dân và doanh nghiệp, đồng thời cải thiện môi trường kinh doanh, thu hút đầu tư, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội.

2.7.2. Tác động tiêu cực

(1) Khó khăn trong việc thích nghi và tạo tâm lý e ngại cho người dân, doanh nghiệp: Việc chuyển đổi từ Bộ phận Một cửa sang Chi nhánh, Điểm tiếp nhận đòi hỏi người dân và doanh nghiệp phải thích nghi với mô hình, quy trình và công nghệ mới.

(2) Sự chênh lệch về chất lượng dịch vụ: Trong trường hợp các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận tổ chức và hoạt động không đồng bộ, có sự khác biệt về chất lượng dịch vụ, có thể làm giảm lòng tin của người dân, doanh nghiệp.

Những tác động tiêu cực này nhấn mạnh sự cần thiết phải cân nhắc kỹ lưỡng và lập kế hoạch chi tiết khi thành lập và vận hành các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận để bảo đảm rằng lợi ích mang lại lớn hơn những rủi ro có thể xảy ra.

3. Giai đoạn 03 (từ ngày 01/7/2025 trở đi)

3.1. Mục đích, yêu cầu

- Mục đích: Hoàn thiện tổ chức bộ máy của Trung tâm phục vụ hành chính công theo hướng tinh gọn, giảm cấp trung gian, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; hiện đại hóa nền hành chính, đẩy mạnh xây dựng chính quyền số, xã hội số. Đồng bộ hóa và tự động hóa quy trình quản lý nhà nước; tối ưu hóa việc sử dụng nguồn lực của người dân và cơ quan nhà nước; nâng cao chất lượng dịch vụ công, bảo đảm

“chuyên nghiệp”, nâng cao “năng suất” và sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC. Xây dựng Trung tâm Phục vụ hành chính công trở thành công cụ đắc lực, quan trọng phục vụ công tác điều hành, chỉ đạo của Lãnh đạo UBND Thành phố.

- Yêu cầu: Nội dung và cách thức triển khai thực hiện phải thận trọng, bảo đảm quy trình và thẩm quyền; quá trình triển khai phải thực hiện theo phương thức “vừa làm, vừa học hỏi, vừa rút kinh nghiệm”. Tiếp tục đầu tư, nâng cấp cơ sở hạ tầng thông tin, nâng cao khả năng xử lý và bảo mật thông tin khi tiếp nhận và giải quyết các TTHC; bảo đảm liên thông và đồng bộ hệ thống dữ liệu. Tăng cường cơ chế giám sát, đánh giá để kịp thời điều chỉnh và nâng cao hiệu quả hoạt động. Sử dụng dịch vụ công ích phải bảo đảm tối ưu hóa chi phí cho người dân, doanh nghiệp, cơ quan nhà nước và không gây thêm gánh nặng tài chính; hệ thống dịch vụ công ích phải dễ tiếp cận, dễ sử dụng; dịch vụ công ích phải kịp thời, không để chậm trễ gây ảnh hưởng đến lợi ích của người dân và doanh nghiệp.

3.2. Phạm vi hoạt động: Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố tổ chức và hoạt động trên toàn địa bàn Thành phố (ba cấp: Thành phố, huyện, xã).

3.3. Chức năng, nhiệm vụ: Trung tâm phục vụ hành chính công thực hiện đầy đủ chức năng, nhiệm vụ tại mục 2, IV-Phần II của Đề án.

3.4. Tổ chức bộ máy

Giữ nguyên tổ chức bộ máy Trung tâm thiết lập trong giai đoạn 01; dự kiến có sự thay đổi về tổ chức và hoạt động của các Chi nhánh và Điểm tiếp nhận và giải quyết TTHC so với giai đoạn 02 cụ thể, chi tiết việc thay đổi sẽ được nghiên cứu, tính toán kỹ trong giai đoạn 01, 02 sau khi thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công.

3.4.1. Chi nhánh tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

- Tổ chức toàn bộ 30/30 Chi nhánh là chi nhánh ba cấp. Chuyển dần việc tiếp nhận công chức Bộ phận Một cửa hiện nay của các sở, ngành, UBND cấp huyện trên địa bàn Thành phố được cử đến làm việc tại Chi nhánh *sang thuê nhân viên bưu chính công ích* để bổ sung biên chế cho các sở, ngành, UBND cấp huyện tập trung cho công tác chuyên môn, quản lý nhà nước.

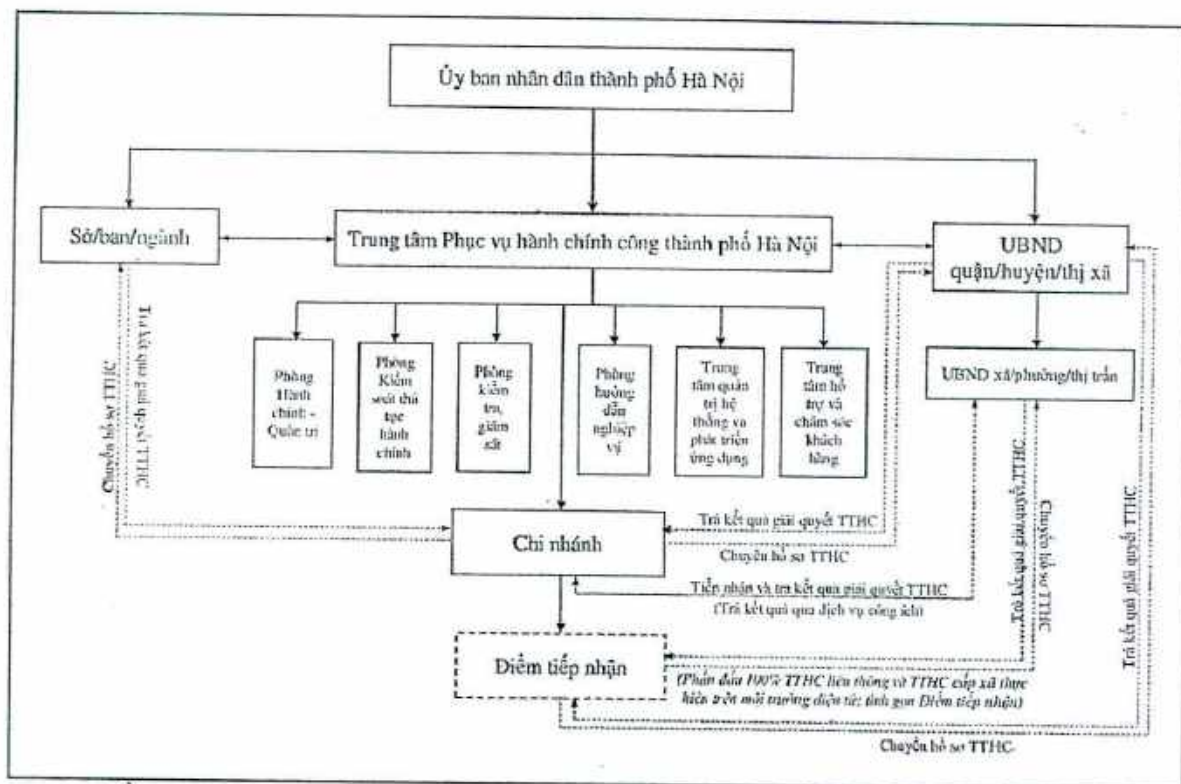
- Nhân sự làm việc tại Chi nhánh gồm: (1) Giám đốc, không quá 02 Phó Giám đốc; (2) Công chức, viên chức của Chi nhánh; (3) Nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công ích.

- Nhiệm vụ của Chi nhánh thực hiện theo các nhiệm vụ đã xác định trong giai đoạn 02.

3.4.2. Điểm tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

Tinh gọn, đổi mới tổ chức và hoạt động của các Điểm tiếp nhận (sáp nhập các điểm tiếp nhận, tổ chức điểm dịch vụ di động - xe bus, đẩy mạnh xã hội hóa hoạt động chứng thực,...). Tính toán cụ thể mô hình hoạt động của các điểm tiếp nhận tại địa bàn có tính chất đặc thù (diện tích rất rộng như các huyện: Sóc Sơn, Chương Mỹ, Ba Vì,...; vùng sâu, xa, khó khăn như các huyện: Ba Vì, Mỹ Đức,...;

mật độ dân số rất cao² như: quận Đống Đa mật độ dân số khoảng 40.000 người/km², quận Hai Bà Trưng mật độ dân số khoảng 35.000 người/km², quận Ba Đình mật độ dân số khoảng 28.000 người/km²,...). Các giai đoạn tiếp theo, tiếp tục đẩy mạnh cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến (phần đầu 100% TTHC liên thông và TTHC cấp xã thực hiện trên môi trường điện tử), thuê dịch vụ công ích.



Sơ đồ 04. Mô hình tổ chức Trung tâm phục vụ hành chính công giai đoạn 03

3.5. Một số nội dung trọng tâm tập trung tổ chức thực hiện

- (1) Sơ kết 01 năm thực hiện thí điểm mô hình;
- (2) Kiện toàn tổ chức bộ máy Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố;
- (3) Tinh gọn, đổi mới tổ chức và hoạt động của các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận. Tùy theo điều kiện thực tiễn, có thể xem xét tinh gọn theo hướng sáp nhập các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận thành Chi nhánh, Điểm tiếp nhận khu vực;
- (4) Tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nâng cao trình độ, năng lực đội ngũ làm việc tại Chi nhánh, Điểm tiếp nhận, nhân viên của doanh nghiệp công ích;
- (5) Thuê dịch vụ công ích thực hiện tiếp nhận và trả kết quả TTHC (phần đầu thuê 100%);...

3.6. Tác động của việc thí điểm thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố trong giai đoạn 03 đến người dân và doanh nghiệp

Trong giai đoạn 03, Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố tổ chức và hoạt động trên toàn địa bàn Thành phố (tổ chức toàn bộ 30/30 Chi nhánh là chi nhánh ba cấp); thực hiện đầy đủ các chức năng, nhiệm vụ tại mục 2, 3-III-Phần II sẽ có những tác động đến người dân và doanh nghiệp như sau:

3.6.1. Tác động tích cực

² Khoản 3 Điều 3, Nghị quyết số 1210/2016/UBTVQH13 ngày 25/5/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định về mật độ dân số đối với đô thị loại đặc biệt: Mật độ dân số toàn đô thị đạt từ 3.000 người/km² trở lên; khu vực nội thành tính trên diện tích đất xây dựng đô thị đạt từ 12.000 người/km² trở lên.

Với nguyên tắc, quan điểm chỉ đạo chung của Thành phố là hướng đến xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền. Việc thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội sẽ tác động đến người dân và doanh nghiệp ở nhiều khía cạnh:

- Đối với người dân:

(1) Cải thiện chất lượng dịch vụ, hướng tới phục vụ người dân hiệu quả: Việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được quản lý tập trung, thống nhất, kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền. Từ đó, nâng cao hiệu quả, hiệu suất giải quyết hồ sơ TTHC trong cùng một lúc, cá nhân, tổ chức không phải chờ đợi lâu, cán bộ, công chức sẽ cùng tiếp nhận và hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận và trả kết quả ngay, giúp giảm thời gian chờ đợi và đi lại so với việc phải đến nhiều cơ quan khác nhau.

(2) Dễ dàng tiếp cận thông tin: Người dân có thể dễ dàng nhận được thông tin về các TTHC và quy định liên quan, giúp họ chủ động hơn trong việc thực hiện các nghĩa vụ của mình.

(3) Phản hồi nhanh chóng: Trung tâm có thể tạo điều kiện cho người dân phản hồi về dịch vụ, từ đó nâng cao chất lượng và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân

- Đối với doanh nghiệp:

(1) Giảm chi phí thời gian: Doanh nghiệp có thể thực hiện các TTHC liên quan đến việc thành lập, hoạt động và giải thể doanh nghiệp một cách nhanh chóng và dễ dàng hơn. Việc giảm thiểu thời gian và công sức trong thực hiện TTHC sẽ giúp doanh nghiệp tiết kiệm chi phí và tập trung vào hoạt động sản xuất, kinh doanh.

(2) Thúc đẩy sản xuất, đầu tư, cạnh tranh lành mạnh: Trung tâm hành chính công có thể cung cấp thông tin và tư vấn hữu ích cho doanh nghiệp, giúp làm rõ hơn về chính sách và các quy định liên quan. Khi môi trường hành chính được cải cách và minh bạch, doanh nghiệp sẽ có thêm niềm tin để đầu tư, từ đó góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế. Với môi trường hành chính thuận lợi, doanh nghiệp sẽ có cơ hội phát triển sáng tạo và cạnh tranh hơn trong thị trường.

3.6.2. Tác động tiêu cực

Trong giai đoạn đầu, có khả năng gặp phải phản ứng từ một bộ phận người dân do bị thay đổi thói quen, hành vi. Tuy nhiên, tác động tiêu cực này có thể được giảm thiểu thông qua các biện pháp quản lý phù hợp, việc lắng nghe phản hồi từ người dân và doanh nghiệp, sự điều chỉnh linh hoạt quy trình hoạt động của Trung tâm; qua công tác tuyên truyền và tổ chức hiệu quả các Điểm tiếp nhận.

4. Cơ chế tài chính

Kinh phí hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước. Trung tâm có thể tạo nguồn thu khác từ việc thực hiện các hoạt động dịch vụ có liên quan đến hoạt động dịch vụ, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp theo quy định của pháp luật: photo; tư vấn pháp lý; hợp đồng ủy quyền trọn gói giải quyết một số loại lĩnh vực, TTHC từ nộp hồ sơ đến nhận kết quả theo địa chỉ; soạn thảo các loại giấy tờ liên quan đến TTHC, giải quyết TTHC theo hướng giảm tối đa thời gian giải quyết trên cơ sở nguồn lực hiện có để làm cơ sở tính phí dịch vụ như: tăng ca, làm thêm giờ, thuê khoán đối

với cán bộ, công chức,... Những khoản thu này phải được cơ quan có thẩm quyền thông qua về nội dung thu, mức thu, được tổ chức thực hiện theo quy định của pháp luật.

Thực hiện chi thu nhập tăng thêm cho cán bộ, công chức, viên chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công ở mức chi tối đa theo quy định tại khoản 1 Điều 35 Luật Thủ đô năm 2024. Căn cứ điều kiện thực tiễn, UBND Thành phố đề xuất HĐND Thành phố ban hành Nghị quyết quy định cơ chế, chính sách đặc thù đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Về mức lương thu nhập của hợp đồng lao động làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công và các Chi nhánh trực thuộc (ký theo quy định tại khoản 2 Điều 15, Luật Thủ đô năm 2024) thực hiện theo Nghị quyết của HĐND Thành phố.

Cơ chế tài chính sẽ được nghiên cứu sau khi thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công.

III. ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG

Tại dự thảo Đề án đã đánh giá tác động các mặt tích cực và tiêu cực trên 08 nội dung: (1) Hoạt động quản lý nhà nước; (2) Hiệu quả phục vụ người dân và doanh nghiệp; (3) Tổ chức bộ máy và biên chế; (4) Thái độ, hành vi của cán bộ công chức; (5) Phát triển kinh tế - xã hội; (6) Công tác triển khai mô hình, nền tảng chuyển đổi số, cung cấp dịch vụ công trên môi trường số; (7) Tác động đến Phương án ủy quyền trong giải quyết TTHC của Thành phố; (8) Tác động và mối liên hệ với Đề án “Mô hình Bộ phận Một cửa hiện đại” (*Chi tiết tại phụ lục gửi kèm*).

IV. LỘ TRÌNH THỰC HIỆN

1. Thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội

1.1. Trên cơ sở chấp thuận của Ban cán sự đảng UBND Thành phố, Ban Chỉ đạo quản lý tổ chức bộ máy, biên chế Thành phố, Thường trực Thành ủy, Ban Thường vụ Thành ủy, UBND Thành phố trình HĐND Thành phố quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố (dự kiến trong tháng 9/2024).

1.2. UBND Thành phố ban hành Quyết định quy định tổ chức bộ máy và nhiệm vụ, quyền hạn thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công (dự kiến trong tháng 10/2024).

2. Chuẩn bị các điều kiện để vận hành Trung tâm hành chính công

2.1. Cải tạo trụ sở, đầu tư cơ sở vật chất cho hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố (sau khi thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công).

2.2. Sắp xếp tổ chức bộ máy, biên chế của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố (sau khi có văn bản quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công).

2.3. Đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên dự kiến được cử đến làm việc tại các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận.

2.4. Rà soát, lựa chọn TTHC đưa vào giải quyết tại các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận. Xây dựng quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công; quy chế phối hợp giữa Trung tâm hành chính công và các cơ quan, đơn vị

có liên quan; quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ; cơ chế giám sát quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công, ...

2.5. Hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố; tái cấu trúc TTHC; đẩy mạnh số hóa, phân cấp, ủy quyền TTHC.

2.6. Tiếp nhận cán bộ, công chức, viên chức của các sở, ban, ngành Thành phố, UBND cấp huyện; công chức, viên chức các cơ quan ngành dọc của Trung ương; công chức cấp xã, ... được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

3. Vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố

3.1. Ra mắt Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội (dự kiến đầu tháng 10/2024).

3.2. Vận hành Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố

- Giai đoạn 01: Dự kiến từ ngày 01/10/2024 đến hết ngày 31/3/2025 (Tùy vào điều kiện đáp ứng của cơ sở vật chất, hệ thống thông tin và hạ tầng số, Trung tâm nghiên cứu thí điểm thực hiện việc tiếp nhận TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ngành Thành phố từ ngày 01/02/2025).

- Giai đoạn 02: Dự kiến từ ngày 01/4/2025 đến hết ngày 30/6/2025.

- Giai đoạn 03: Dự kiến từ ngày 01/7/2025 trở đi.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố tại văn bản số 102/GM-HĐND ngày 04/9/2024 về việc trao đổi, thảo luận “Đề án thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội” dự kiến trình tại Kỳ họp thứ 18 (kỳ họp chuyên đề) Hội đồng nhân dân Thành phố khóa XVI, nhiệm kỳ 2021-2026, UBND Thành phố đã giao Văn phòng UBND Thành phố (cơ quan chủ trì soạn thảo Đề án) báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố và các Ban thuộc Hội đồng nhân dân Thành phố về Đề án thí điểm tại Hội nghị làm việc ngày 06/9/2024.

Tại Hội nghị, Văn phòng UBND Thành phố đã báo cáo và xin ý kiến chỉ đạo của Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố, các Ban thuộc Hội đồng nhân dân Thành phố về Đề án. Báo cáo tập trung ba vấn đề chính: (1) Cơ sở và sự cần thiết thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội; (2) Thẩm quyền phê duyệt, thông qua Đề án và quyết định thành lập Trung tâm; (3) Mô hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm.

Kết thúc Hội nghị, Thường trực Hội đồng nhân dân và các Ban thuộc Hội đồng nhân dân Thành phố cơ bản thống nhất với nội dung báo cáo của Văn phòng UBND Thành phố, yêu cầu cơ quan chủ trì soạn thảo tiếp thu ý kiến chỉ đạo của Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố, ý kiến từ các Ban và các đại biểu tham dự, khẩn trương chỉnh lý, hoàn thiện Đề án; tham mưu UBND Thành phố hoàn thiện hồ sơ, thủ tục trình Hội đồng nhân dân Thành phố xem xét, thông qua Đề án thí điểm và quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội tại Kỳ họp thứ 18 (kỳ họp chuyên đề).

Đến nay, UBND Thành phố đã hoàn thiện Đề án thí điểm theo ý kiến chỉ đạo của Thường trực HĐND Thành phố và tiếp thu các ý kiến tham gia; thực hiện đầy đủ quy trình và chuẩn bị hồ sơ theo quy định. UBND Thành phố kính báo cáo, kính trình Hội đồng nhân dân Thành phố xem xét, thông qua Đề án thí điểm (xin trình kèm theo Đề án) và quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

UBND Thành phố kính trình Hội đồng nhân dân Thành phố xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Thường vụ Thành ủy;
- Ban cán sự đảng UBND Thành phố;
- Đ/c Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các đ/c Phó Chủ tịch UBND Thành phố;
- Ban Pháp chế, HĐND Thành phố;
- VP Đoàn ĐBQH&HĐND;
- Văn phòng Thành ủy;
- Các Sở: Nội vụ, Tư pháp;
- VPUB: CVP, PCVP C.N.Trang,
các đơn vị KSTTHC, TTTTĐT, TH;
- Lưu VT.

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



Hà Minh Hải

ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG CỦA VIỆC THÍ ĐIỂM THÀNH LẬP TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI

1. Tác động đến hoạt động quản lý nhà nước

1.1. Tác động tích cực

(1) Tăng cường minh bạch và hiệu quả: Trung tâm Phục vụ hành chính công là công cụ đắc lực, quan trọng phục vụ công tác điều hành, chỉ đạo của Lãnh đạo UBND Thành phố. Trung tâm giúp tập trung và đơn giản hóa các quy trình hành chính, tăng cường tính minh bạch. Các thủ tục được thực hiện nhanh chóng và rõ ràng hơn, giảm thiểu tình trạng tham nhũng, tiêu cực trong quản lý.

(2) Tiết kiệm thời gian và chi phí: Người dân và doanh nghiệp có thể thực hiện các TTHC tại một địa điểm duy nhất thay vì di chuyển đến nhiều điểm khác nhau. Điều này không chỉ tiết kiệm thời gian mà còn giảm thiểu chi phí liên quan đến việc đi lại và giao dịch.

(3) Nâng cao chất lượng dịch vụ công: Trung tâm Phục vụ hành chính công ra đời thí điểm với mục tiêu nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp. Vì vậy, chất lượng dịch vụ công được chú trọng, cải thiện, tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động kinh doanh và đời sống dân sinh.

(4) Ứng dụng CNTT: Thông qua việc tích hợp các hệ thống CNTT hiện đại, Trung tâm Phục vụ hành chính công đẩy mạnh số hóa các quy trình hành chính; giảm bớt thủ tục giấy tờ mà, nâng cao hiệu quả công tác quản lý dữ liệu, hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước ra quyết định nhanh chóng và chính xác.

Năng suất lao động trung bình trong việc giải quyết TTHC thông qua việc đẩy mạnh ứng dụng CNTT, xã hội hóa một số công việc trong quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC dự kiến tăng mạnh: Năng suất tiếp nhận hồ sơ trung bình của 01 nhân sự trực tại Bộ phận Một cửa trong 01 năm lên mức tối thiểu tại vùng đô thị của Thành phố dự kiến là 1.800 hồ sơ; vùng nông thôn dự kiến là 1.200 hồ sơ; vùng sâu, xa, đặc biệt khó khăn 800 hồ sơ (trừ trường hợp tổng số hồ sơ tiếp nhận trong năm/01 Bộ phận Một cửa ít hơn chỉ tiêu trên). Giảm thời gian chờ đợi của tổ chức, cá nhân xuống trung bình còn tối đa 15 phút/01 lượt giao dịch; thời gian tiếp nhận, xử lý hồ sơ tối thiểu 30 phút/01 hồ sơ vào năm 2025.

(5) Tăng cường sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp: Việc áp dụng các quy trình nhanh chóng, hiệu quả và minh bạch sẽ nâng cao sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp với dịch vụ hành chính công; củng cố lòng tin của tổ chức, cá nhân đối với chính quyền và các cơ quan nhà nước.

(6) Cải thiện năng lực giám sát và đánh giá: Thí điểm Trung tâm Phục vụ hành chính công cho phép các cơ quan nhà nước dễ dàng giám sát, đánh giá và điều chỉnh các hoạt động để phù hợp với yêu cầu thực tiễn; góp phần nâng cao khả năng quản lý và điều hành của nhà nước.

1.2. Tác động tiêu cực

(1) Việc chuẩn hóa TTHC, quy trình hóa tổng thể, đồng bộ chung các khâu trong tiếp nhận và giải quyết TTHC có thể dẫn đến tình trạng cứng nhắc hóa, thiếu linh hoạt trong việc giải quyết các trường hợp đặc thù, chưa phù hợp với một số nhu cầu cụ thể của người dân và doanh nghiệp. Việc tập trung nhiều dịch vụ hành chính công tại một Chi nhánh, Điểm tiếp nhận có thể gặp khó khăn trong công tác quản lý, giám sát và điều hành. Trong trường hợp công tác quản lý không chặt chẽ, cơ chế giám sát không hiệu quả sẽ mang đến chất lượng dịch vụ đồng đều, quá trình phục vụ không đồng bộ tại các bộ phận, Chi nhánh, Điểm tiếp nhận của Trung tâm.

(2) Việc giao biên chế và điều chuyển công chức, viên chức từ một số cơ quan, đơn vị đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công có thể làm mất cân bằng nhân sự trong các cơ quan quản lý nhà nước giai đoạn đầu; tạo tâm lý bất ổn cho cán bộ, công chức, viên chức nếu việc cử, điều chuyển chưa hợp lý. Việc cải tạo trụ sở, đầu tư cơ sở vật chất và đào tạo nhân lực trong thời gian đầu thành lập sẽ phát sinh khoản chi của ngân sách Thành phố, ảnh hưởng đến phân bổ tài chính cho các hoạt động khác.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công lấy CNTT là công cụ, chuyển đổi số là phương thức chủ yếu trong quản lý và xử lý công việc để xảy ra khả năng phụ thuộc quá mức vào công nghệ; hoạt động hành chính có thể bị đình trệ hoặc ảnh hưởng nghiêm trọng trong trường hợp các hệ thống gặp sự cố.

Những tác động tiêu cực trên đòi hỏi sự nghiên cứu, chuẩn bị kỹ lưỡng, quản lý hiệu quả và sự tham gia tích cực của tất cả các bên liên quan trong tổ chức và vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công để giảm thiểu rủi ro và đạt được mục tiêu đề ra.

2. Tác động đến hiệu quả phục vụ người dân và doanh nghiệp
(*đã được đánh giá cụ thể trong từng giai đoạn vận hành của Trung tâm phục vụ hành chính công*)

3. Tác động tới tổ chức bộ máy và biên chế

3.1. Tác động tích cực

(1) Việc thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công có thể làm tinh gọn, giảm số lượng Bộ phận một cửa, góp phần tối ưu hóa nguồn lực, tập trung nguồn lực, tránh lãng phí nhân lực và tài chính trong tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC; các nguồn lực này có thể được sử dụng hiệu quả hơn trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ, đặc biệt nguồn nhân lực dôi dư sẽ được bố trí, sắp xếp cho các vị trí công tác khác thiếu biên chế hoặc tập trung thực hiện nhiệm vụ chuyên môn, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ TTHC.

(2) Trung tâm Phục vụ hành chính công ra đời góp phần tinh gọn đầu mối bên trong của các cơ quan, đơn vị, địa phương, giúp tổ chức bộ máy hành chính hoạt động hiệu quả hơn và có trách nhiệm hơn với người dân.

(3) Trung tâm Phục vụ hành chính công hướng đến mục tiêu tăng năng suất lao động trong việc giải quyết TTHC thông qua việc đẩy mạnh ứng dụng CNTT, xã hội hóa một số công việc trong quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC. Điều này giúp giảm bớt gánh nặng công việc cho cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp nhận và giải quyết TTHC.

3.2. Tác động tiêu cực

(1) Việc giảm số lượng Bộ phận Một cửa có thể giảm sự thuận tiện và tăng chi phí đi lại của người dân; gây khó khăn trong việc tiếp cận các dịch vụ công, đặc biệt là người dân ở vùng sâu, vùng xa hoặc không có điều kiện di chuyển thuận lợi. Số lượng Bộ phận Một cửa giảm sẽ tăng áp lực về khối lượng công việc đối với các Chi nhánh, có nguy cơ làm giảm chất lượng dịch vụ, kéo dài thời gian xử lý hồ sơ, giảm sút sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

(2) Giảm số lượng công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC có thể làm tăng áp lực, gây ra bức xúc trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, ảnh hưởng đến hiệu quả công việc, giảm chất lượng cung cấp dịch vụ công và chất lượng phục vụ của các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận; Số lượng giảm sẽ làm cho việc tiếp cận dịch vụ hành chính của người dân trở nên khó khăn hơn, đặc biệt là những nơi số lượng công chức, viên chức hạn chế.

Chính vì vậy, cần tổ chức các chi nhánh và điểm tiếp nhận phù hợp, hiệu quả; việc giảm số lượng công chức cần được thực hiện hợp lý và có lộ trình, kế hoạch cụ thể. Trong quá trình vận hành, tập trung đẩy mạnh ứng dụng CNTT để nâng cao tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến; không ngừng cải thiện chất lượng và hiệu quả hoạt động của Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng, mở rộng các kênh hỗ trợ bảo đảm người dân thuận tiện tiếp cận dịch vụ.

4. Tác động đến thái độ, hành vi của cán bộ công chức

4.1. Tác động tích cực

(1) Việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố sẽ thúc đẩy hoạt động đào tạo, tập huấn về nghiệp vụ, chuyên môn và ứng dụng CNTT cho cán bộ, công chức và những người có trách nhiệm liên quan để hướng dẫn công dân kê khai, số hóa hồ sơ khi đến làm việc tại Trung tâm với thái độ thân thiện, tận tâm, nhiệt tình, nhằm mục đích hướng tới sự hài lòng của người dân.

(2) Tăng cường cơ chế giám sát và tự giám sát hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước; phát huy tối đa sự giám sát của nhân dân đối với các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và của đội ngũ công chức, viên chức, góp phần nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước; nâng cao năng lực, ý thức trách nhiệm của công chức, viên chức, nhất là về kỹ năng thực thi nhiệm vụ, công vụ và tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân.

4.2. Tác động tiêu cực

(1) Giai đoạn đầu khi Trung tâm Phục vụ hành chính công và các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận mới được thành lập, có thể việc gia tăng áp lực khối lượng công việc sẽ ảnh hưởng tiêu cực đến thái độ, hành vi của cán bộ, công chức, viên

chức. Đối với số ít cán bộ, công chức, viên chức nhận thức rằng việc đổi mới không mang lại lợi ích thực sự cho bản thân, việc mất động lực trong công việc sẽ dễ dàng xảy ra.

(2) Việc thay đổi quy trình và cách thức làm việc để phù hợp với mô hình mới có thể gây khó khăn cho một số công chức, viên chức, đặc biệt là những người đã quen với cách làm việc cũ.

5. Tác động đến phát triển kinh tế - xã hội

5.1. Tác động tích cực

(1) Việc cung cấp các dịch vụ công nhanh chóng, minh bạch và hiệu quả, giảm thời gian và chi phí cho doanh nghiệp trong việc thực hiện các TTHC sẽ cải thiện môi trường đầu tư và kinh doanh, tăng sức hút và khuyến khích các doanh nghiệp mở rộng quy mô đầu tư tại Hà Nội.

(2) Thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công là đầu mối tiếp nhận và giải quyết TTHC sẽ tối ưu hóa nguồn lực, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy chính quyền các cấp ở Thành phố, làm tăng niềm tin của người dân và doanh nghiệp vào chính quyền, thúc đẩy các tổ chức, cá nhân tham gia tích cực vào các hoạt động kinh tế - xã hội của Thủ đô.

(3) Ứng dụng CNTT trong quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công giúp nâng cao trình độ chuyên môn của cán bộ, công chức, viên chức; thúc đẩy quá trình chuyển đổi số, đóng góp vào sự phát triển của nền kinh tế số và xã hội số.

(4) Giúp người dân tiếp cận các dịch vụ công một cách nhanh chóng và thuận tiện, từ đó tăng cường mối quan hệ giữa chính quyền và người dân, tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững của xã hội.

(5) Đóng góp quan trọng vào việc cải thiện môi trường hành chính, tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển kinh tế - xã hội và nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân.

5.2. Tác động tiêu cực

Việc vận hành Trung tâm có thể dẫn đến tăng chi phí hành chính; có thể nảy sinh sự phân hóa giữa khu vực đô thị và khu vực nông thôn hoặc các khu vực khác trong tiếp nhận và giải quyết TTHC nếu các Chi nhánh và Điểm chi nhánh không được bố trí hợp lý, việc cung cấp dịch vụ công không đồng bộ.

6. Tác động đến công tác triển khai mô hình, nền tảng chuyển đổi số, cung cấp dịch vụ công trên môi trường số

6.1. Tác động tích cực

(1) Góp phần đẩy mạnh xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số, chuyển đổi số: Thông qua tổ chức, hoạt động của Trung tâm sẽ góp phần đẩy mạnh ứng dụng các công nghệ mới, CNTT, trí tuệ nhân tạo trong quản lý, điều hành hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, góp phần thực hiện mục tiêu hiện đại hóa nền hành chính và xây dựng chính quyền điện tử theo Nghị quyết số 36a/NQ-CP của Chính phủ, Nghị quyết số 18-NQ/TU ngày 30/12/2022 của Thành

ủy Hà Nội. Xây dựng cơ sở dữ liệu giải quyết TTHC đồng bộ, thống nhất một đầu mối quản lý tại Thành phố; cung cấp thông tin, dịch vụ về các TTHC nhanh chóng, thuận tiện thông qua hệ thống trang thiết bị CNTT hiện đại.

(2) Thúc đẩy cung cấp dịch vụ công trong môi trường số

Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến gắn với số hóa, tái sử dụng hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC. Hình thành cơ chế bắt buộc đối với việc luân chuyển và giải quyết hồ sơ trên môi trường số, thúc đẩy hiệu quả việc trả kết quả điện tử cho công dân, hướng tới thực hiện công dân số, chính phủ số.

Góp phần kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các Cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành; Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống thông tin một cửa điện tử Quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Thành phố, phục vụ cho việc liên thông giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

Trung tâm Phục vụ Hành chính công sẽ luôn là một địa chỉ tin cậy, hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, doanh nghiệp và người dân trở thành “công dân số” bắt kịp xu hướng mới trong tiến trình chuyển đổi số, bảo đảm công tác giải quyết TTHC thực chất hơn, giúp UBND Thành phố giám sát, kiểm soát hoạt động giải quyết TTHC phục vụ người dân chặt chẽ, ở một tầm cao hơn nhằm nâng cao chất lượng cải cách TTHC của Thành phố.

6.2. Tác động tiêu cực

Trung tâm Phục vụ hành chính công có thể gặp khó khăn trong việc tích hợp với các hệ thống số hóa khác, dẫn đến sự rời rạc giữa các hệ thống và cản trở quá trình chuyển đổi số toàn diện.

7. Tác động đến Phương án ủy quyền trong giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố

7.1. Tác động tích cực

Việc thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công có đóng góp quan trọng trong việc đơn giản hóa quy trình giải quyết TTHC, nâng cao hiệu quả của Phương án ủy quyền và tăng cường tính minh bạch trong quá trình giám sát giải. Đây là mối quan hệ tương hỗ, cùng hướng đến mục tiêu cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công, phục vụ người dân và doanh nghiệp.

(1) Tối ưu hoá quy trình giải quyết TTHC: Với chức năng là đầu mối tổ chức cung cấp thông tin, hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận, số hóa, phối hợp giải quyết, giải quyết (đối với một số TTHC được ủy quyền) và trả kết quả giải quyết TTHC, Trung tâm phục vụ hành chính công giúp giảm tải áp lực cho các cơ quan quản lý nhà nước của Thành phố trong việc tiếp nhận TTHC. Điều này tạo điều kiện cho các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung nguồn lực vào giải quyết TTHC, đặc biệt đối với các TTHC có tính chất phức tạp, góp phần rút ngắn thời gian xử lý, nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

(2) Hoàn thiện Phương án ủy quyền: Kết quả tái cấu trúc TTHC của Trung tâm Phục vụ hành chính công buộc các cơ quan, đơn vị phải rà soát, điều chỉnh

chính sách ủy quyền để phù hợp với cấu trúc mới. Điều này giúp hoàn thiện phương án ủy quyền và nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC.

(3) Giảm rủi ro, sai sót trong ủy quyền: Hoạt động theo dõi, giám sát, kiểm tra, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC, phục vụ cá nhân, tổ chức trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan, tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công giúp giảm thiểu rủi ro lạm dụng ủy quyền, hạn chế sai sót trong quá trình giải quyết các TTHC được ủy quyền.

(4) Không chồng chéo, trùng lặp về thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ: Trung tâm Phục vụ hành chính công hoạt động theo nguyên tắc “không làm thay nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị, địa phương”, các Chi nhánh và Điểm tiếp nhận thực hiện chức năng tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC, trong khi thẩm quyền giải quyết hồ sơ vẫn thuộc về các cơ quan, đơn vị, địa phương theo chức năng, nhiệm vụ được phân công (hiện nay, 100% các TTHC được ủy quyền của Thành phố đã có quy trình nội bộ với quy định chặt chẽ về các bước thực hiện, bảo đảm trách nhiệm và thẩm quyền của từng tổ chức, cá nhân tham gia vào quy trình).

7.2. Tác động tiêu cực

Sự thay đổi trong cấu trúc tổ chức cùng với kết quả tái cấu trúc TTHC yêu cầu các cơ quan, đơn vị phải đầu tư thời gian, chi phí và nguồn lực để rà soát, tái cơ cấu phương án ủy quyền, điều chỉnh chính sách và quy trình hiện hành, bảo đảm phù hợp cấu trúc mới.

8. Tác động đối với Đề án “Mô hình Bộ phận Một cửa hiện đại hiện đại các cấp trên địa bàn Thành phố”

8.1. Tác động tích cực

Việc thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố có mối liên hệ chặt chẽ với Đề án “Mô hình Bộ phận Một cửa hiện đại” của Thành phố. Trung tâm Phục vụ hành chính công là bước tiến quan trọng trong việc thực hiện và tối ưu hóa các mục tiêu của Đề án “Mô hình Bộ phận Một cửa hiện đại”, đồng thời kế thừa những kết quả đã đạt được từ Đề án nhằm nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, phục vụ người dân và doanh nghiệp trong bối cảnh mới. Cụ thể:

(1) Trung tâm Phục vụ hành chính công tập trung vào một trong những mục tiêu cốt lõi của Đề án “Mô hình Bộ phận Một cửa hiện đại”: Nâng cao chất lượng dịch vụ công, mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong tiếp cận, thực hiện TTHC.

(2) Đề án “Thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công” tiếp tục nhận diện và phát triển các nội dung cốt lõi Đề án “Mô hình Bộ phận Một cửa hiện đại” với định hướng: (1) Hình thành môi trường làm việc thống nhất, thuận lợi, văn minh, hiện đại, hướng đến xây dựng nền hành chính phục vụ; việc giải quyết hồ sơ TTHC cho công dân, tổ chức được thực hiện theo hướng chuyên nghiệp và hiện đại nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; (2) Ứng dụng CNTT để từng bước nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, áp dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, tích hợp và chia sẻ dữ liệu giữa các ngành; công khai, minh bạch tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC, đồng thời nâng cao tính

chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thông qua các dịch, nhất là dịch vụ công trực tuyến.

(3) Đề án “Thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công” xác định nguyên tắc “Tiếp cận dịch vụ công trong bán kính dưới 30 phút di chuyển hoặc vòng bán kính không quá 5 km, tiếp nhận và giải quyết TTHC 24/7”. Điều này được hình thành từ việc tổng kết thực tiễn kết quả thực hiện các mô hình, sáng kiến trong triển khai Đề án “Mô hình Bộ phận một cửa hiện đại” như: “TTHC không chờ”, “Ngày không chờ”, “Văn phòng khu vực”, “Ngày thứ Tư tốc ký”, “Tình nguyện làm việc giờ thứ 9”, “Hỗ trợ thực hiện TTHC 24h”, ...

(4) Trung tâm Phục vụ hành chính công được trang bị cơ sở hạ tầng và công nghệ hiện đại, làm nền tảng cho việc áp dụng đồng bộ CNTT và quy trình tự động hóa trong tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết TTHC. Nền tảng này được xác định là yêu cầu cốt lõi trong việc triển khai thực hiện Đề án “Mô hình Bộ phận Một cửa hiện đại”.

(5) Trung tâm Phục vụ hành chính công với cơ chế giám sát và chế độ báo cáo chặt chẽ giúp tăng cường hiệu quả công tác giám sát và trách nhiệm giải trình của các cơ quan, đơn vị, địa phương, bảo đảm mục tiêu minh bạch trong quy trình giải quyết TTHC theo Đề án “Mô hình Bộ phận Một cửa hiện đại”.

8.2. Tác động tiêu cực

(1) Việc thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công yêu cầu các cơ quan, đơn vị điều chỉnh quy trình làm việc áp dụng tại các Bộ phận Một cửa hiện đại trước đó.

(2) Trong thời gian đầu thí điểm, một bộ phận người dân sẽ gặp khó khăn trong việc nắm bắt quy trình và các quy định mới của Trung tâm Phục vụ hành chính công.



ĐỀ ÁN

Thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội
(Kèm theo Tờ trình số **333**/TTr-UBND ngày **17/9/2024**
của UBND thành phố Hà Nội)

PHẦN I

SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

I. CƠ SỞ CHÍNH TRỊ

1. Quan điểm, chủ trương của Đảng

Chủ trương, quan điểm của Đảng về xây dựng một nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả, có năng lực kiến tạo phát triển, liêm chính, phục vụ nhân dân được xác định trong đường lối đổi mới toàn diện đất nước khởi đầu từ Đại hội VI của Đảng (năm 1986). Trải qua các kỳ đại hội, cải cách hành chính nhà nước luôn được khẳng định là một chủ trương nhất quán, thể hiện tầm nhìn chiến lược của Đảng trong lãnh đạo tổ chức và hoạt động của Nhà nước. Ở từng giai đoạn phát triển của đất nước, Đảng và Nhà nước có các biện pháp cụ thể nhằm cải cách, đổi mới nền hành chính nhà nước phù hợp với yêu cầu của quá trình phát triển và hội nhập quốc tế. Trong quá trình đó, Đảng ta đã ban hành nhiều nghị quyết chuyên đề quan trọng về cải cách hành chính, cách cách thủ tục hành chính (TTHC), tạo nền tảng tư tưởng chính trị, định hướng cho việc xây dựng nền hành chính nhà nước đáp ứng yêu cầu phát triển đất nước trong bối cảnh đẩy mạnh hội nhập quốc tế, điển hình:

- Hội nghị Trung ương 8 khóa VII xác định: *Cải cách nền hành chính là nhiệm vụ trọng tâm của việc xây dựng và hoàn thiện nhà nước, đề ra mục tiêu xây dựng một nền hành chính trong sạch, có đủ năng lực, sử dụng đúng quyền lực và từng bước hiện đại hóa để quản lý có hiệu lực, hiệu quả công việc của nhà nước, thúc đẩy xã hội phát triển lành mạnh, đúng hướng, phục vụ đắc lực đời sống nhân dân, xây dựng nếp sống và làm việc theo pháp luật trong xã hội.*

- Nghị quyết số 17- NQ/TW, ngày 1-8-2007, của Hội nghị Trung ương 5 khóa X về “Đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước” xác định: *Đẩy mạnh cải cách hành chính nhằm tiếp tục xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa; Xây dựng nền hành chính nhà nước dân chủ, trong sạch, vững mạnh, từng bước hiện đại; Đội ngũ cán bộ, công chức có đủ phẩm chất và năng lực; Hệ thống các cơ quan nhà nước hoạt động có hiệu lực, hiệu quả, phù hợp với thể chế kinh tế thị trường định*

hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập kinh tế quốc tế; Đáp ứng yêu cầu phát triển nhanh và bền vững của đất nước.

- Nghị quyết số 18/NQ-TW ngày 25/10/2017 của Hội nghị lần thứ 6 Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về một số vấn đề về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả: yêu cầu hệ thống tổ chức của Nhà nước “Chuyển một số nhiệm vụ và dịch vụ hành chính công mà Nhà nước không nhất thiết phải thực hiện cho doanh nghiệp, các tổ chức xã hội đảm nhiệm”; nhấn mạnh nhiệm vụ đối với chính quyền địa phương “*Rà soát, điều chỉnh, sắp xếp tổ chức bộ máy, cơ chế hoạt động của chính quyền địa phương, góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính, nhất là cải cách TTHC theo hướng dân chủ, công khai, minh bạch, chuyên nghiệp; tổ chức thực hiện có hiệu quả mô hình trung tâm phục vụ hành chính công, cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở các cấp.*”

- Nghị quyết Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng đề ra định hướng phát triển đất nước đến năm 2030: *Xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa trong sạch, vững mạnh, tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả, vì nhân dân phục vụ và vì sự phát triển của đất nước; xác định 3 đột phá chiến lược, trong đó có 2 nội dung định hướng quan trọng đối với xây dựng nền hành chính nhà nước hiệu lực, hiệu quả, kiến tạo phát triển¹. Khuyến khích bảo vệ cán bộ dám nghĩ, dám nói, dám làm, dám chịu trách nhiệm, dám đổi mới sáng tạo, dám đương đầu với khó khăn, thử thách và quyết liệt trong hành động vì lợi ích chung.*

- Kết luận số 14-KL/TW ngày 22/9/2021 của Bộ Chính trị về chủ trương khuyến khích và bảo vệ cán bộ năng động, sáng tạo vì lợi ích chung: *Trong quá trình thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao, xuất phát từ yêu cầu, đòi hỏi cấp thiết của thực tiễn, khuyến khích cán bộ có tư duy sáng tạo, cách làm đột phá, tháo gỡ, giải quyết những điểm nghẽn, nút thắt trong cơ chế, chính sách, tập trung vào những vấn đề chưa được quy định hoặc đã có quy định nhưng không phù hợp với thực tiễn, mang lại giá trị, hiệu quả thiết thực, tạo được chuyển biến mạnh mẽ, đóng góp tích cực vào sự phát triển chung.*

2. Quan điểm, chủ trương của Thành ủy Hà Nội

Với vị thế Thủ đô, trung tâm chính trị - hành chính quốc gia, nơi đặt trụ sở của các cơ quan Trung ương của Đảng, Nhà nước và các tổ chức chính trị - xã hội, cơ quan đại diện ngoại giao, tổ chức quốc tế; là thành phố trực thuộc Trung ương, là đô thị loại đặc biệt, là trung tâm lớn về kinh tế, văn hóa, giáo dục, đào tạo, khoa học và công nghệ và hội nhập quốc tế của cả nước. Nhận thức được tầm quan trọng của sắp xếp, kiện toàn, tinh gọn tổ chức bộ máy, cải cách hành chính

¹ - Tiếp tục hoàn thiện và nâng cao chất lượng thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa đầy đủ, đồng bộ, hiện đại, hội nhập, trọng tâm là thị trường các yếu tố sản xuất, nhất là thị trường quyền sử dụng đất, khoa học, công nghệ... Đổi mới quản trị quốc gia theo hướng hiện đại, nhất là quản lý phát triển và quản lý xã hội. Xây dựng bộ máy nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa tinh gọn, hiệu lực và hiệu quả; đẩy mạnh phân cấp, phân quyền bảo đảm quản lý thống nhất, phát huy tính chủ động, sáng tạo và trách nhiệm của các cấp, các ngành;

- Tiếp tục phát triển toàn diện nguồn nhân lực,... Chú trọng đào tạo nhân lực chất lượng cao, phát hiện và bồi dưỡng nhân tài; có chính sách vượt trội để thu hút, trọng dụng nhân tài, chuyên gia cả trong và ngoài nước. Xây dựng đội ngũ cán bộ lãnh đạo, quản lý, công chức có phẩm chất tốt, chuyên nghiệp, tận tụy, phục vụ nhân dân.

trong đó trọng tâm là cải cách TTHC, Thành ủy Hà Nội luôn chỉ đạo quyết liệt và sâu sát việc tăng cường, đẩy mạnh cải cách hành chính trên địa bàn Thành phố, trên tinh thần đề xuất đột phá về phân cấp, ủy quyền giải quyết TTHC, đổi mới và nâng cao hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, đẩy mạnh thực hiện TTHC trên môi trường điện tử để người dân, doanh nghiệp có thể thực hiện dịch vụ mọi lúc, mọi nơi, trên các phương tiện khác nhau. Đổi mới về lề lối làm việc, phương thức quản trị hiện đại, trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số, thực hiện chuyển đổi số trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước; Khuyến khích bảo vệ cán bộ dám nghĩ, dám nói, dám làm, dám chịu trách nhiệm, dám đổi mới sáng tạo, dám đương đầu với khó khăn, thử thách và quyết liệt trong hành động vì lợi ích chung.

- Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ thành phố Hà Nội lần thứ XVII của xác định: *Đẩy mạnh cải cách hành chính; Tiếp tục rà soát, sắp xếp, kiện toàn, tinh gọn đầu mối, nhất là bên trong các đơn vị, tổ chức của hệ thống chính trị gắn với tinh giản biên chế, cơ cấu lại và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Tiếp tục đổi mới mạnh mẽ tư duy, cách làm, tính chủ động, sáng tạo, quyết liệt, hiệu quả, thích ứng với mô hình tổ chức mới và phù hợp tình hình thực tiễn của Thủ đô.*

- Nghị quyết số 18-NQ/TU ngày 30/12/2022 của Thành ủy Hà Nội về “Chuyển đổi số, xây dựng thành phố Hà Nội thông minh đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” chủ trương: *Lấy công nghệ làm nền tảng cốt lõi, là giải pháp đột phá với bước đi và lộ trình phù hợp nhằm xây dựng, phát triển Thủ đô “Văn hiến - văn minh - hiện đại”; phục vụ giải quyết TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến phi địa giới hành chính; phục vụ phát triển kinh tế - xã hội; phục vụ công dân số theo tinh thần chỉ đạo tại Đề án 06 của Chính phủ.*

- Thông báo kết luận số 1873-TB/TU ngày 13/9/2024 của Ban Thường vụ Thành ủy Hà Nội về Đề án thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội: *“Thống nhất chủ trương về Đề án thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội. Giao Ban cán sự đảng UBND Thành phố lãnh đạo UBND Thành phố chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan khẩn trương rà soát, hoàn thiện các quy trình cần thiết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt Đề án theo quy định; đẩy nhanh tiến độ thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công nhằm nâng cao chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trên địa bàn Thành phố”.*

II. CƠ SỞ PHÁP LÝ

1. Các văn bản của Trung ương

Với quan điểm Chính phủ phục vụ, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; bảo đảm tính hiệu quả của việc giải quyết TTHC tại các cơ quan hành chính nhà nước từ Trung ương đến địa phương, gắn kết chặt chẽ kiểm soát TTHC với xây dựng Chính phủ điện tử, tạo cơ chế đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong việc giải quyết TTHC, việc xây dựng, hoàn thiện thể chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC đã được Chính phủ, các bộ, cơ quan, địa phương quan tâm, chỉ đạo quyết liệt, cụ thể:

1.1. Nhóm các văn bản chỉ đạo thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố

- Nghị quyết số 142/2024/QH15 ngày 29/6/2024 của Quốc hội giao Chính phủ triển khai thí điểm mô hình Bộ phận Một cửa theo hướng kết hợp cung cấp dịch vụ hành chính công của các đơn vị hành chính trên địa bàn một số tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trong năm 2024 để tổng kết, nhân rộng nhằm tạo thuận lợi nhất cho người dân, doanh nghiệp tiếp cận và thực hiện TTHC, dịch vụ công không phụ thuộc địa giới hành chính (Mục 9.d);

- Nghị quyết 20/NQ-CP ngày 05/02/2024 của Chính phủ về Phiên họp chính phủ thường kỳ tháng 01/2024, tại Phụ lục nhiệm vụ cụ thể "1. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tập trung thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm sau: g) Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố: Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Bình Dương tổ chức triển khai thí điểm Mô hình mẫu về Bộ phận Một cửa cung cấp dịch vụ công theo hướng kết hợp bộ phận một cửa của các đơn vị hành chính các cấp trên địa bàn, hoàn thành trong quý II năm 2024";

- Nghị quyết số 108/NQ-CP ngày 10/7/2024 về phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 6 năm 2024 và Hội nghị trực tuyến Chính phủ với địa phương giao trách nhiệm cho UBND các tỉnh, thành phố: Thành phố Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, tỉnh Bình Dương, tỉnh Quảng Ninh triển khai thí điểm Mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc UBND cấp tỉnh là cơ quan hành chính có chức năng tiếp nhận, giải quyết và kiểm soát, theo dõi, đánh giá thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Văn phòng Chính phủ chủ trì, phối hợp với các bộ và 04 địa phương ban hành tài liệu hướng dẫn mô hình thí điểm Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc UBND cấp tỉnh (Mục V.3);

- Nghị quyết số 122/NQ-CP ngày 08/8/2024 về phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 7 năm 2024: "Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố: Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Bình Dương, Quảng Ninh phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Chính phủ, các bộ, ngành có liên quan triển khai thí điểm hiệu quả mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh theo chỉ đạo của Chính phủ tại Nghị quyết số 108/NQ-CP ngày 10/7/2024. Triển khai các giải pháp cụ thể, đột phá để cải thiện các chỉ số: cải cách hành chính, năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước" (Điểm i, khoản 1, Phụ lục 1).

- Chỉ thị số 04/CT-TTg ngày 11/02/2024 của Thủ tướng Chính phủ tiếp tục đẩy mạnh triển khai đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 tại các bộ, ngành, địa phương năm 2024 và những năm tiếp theo "6. Văn phòng Chính phủ: đ) Chủ trì, phối hợp với Bộ Công an, Bộ Nội vụ, Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Tư pháp, Bộ Tài chính và các địa phương có liên quan xây dựng Mô hình mẫu về Bộ phận một cửa cung cấp dịch vụ công theo hướng kết hợp bộ phận một cửa của các đơn vị hành chính các cấp trên địa bàn, tổ chức thí điểm trong năm 2024 tại các địa phương: Thành phố Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, tỉnh Quảng Ninh, tỉnh Bình Dương và đánh giá, tổng

kết để phát triển mô hình trên diện rộng”.

- Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 20/5/2024 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục đẩy mạnh cắt giảm, đơn giản hóa TTHC tại các bộ, ngành, địa phương phục vụ người dân, doanh nghiệp *“II.2 Về triển khai thí điểm Mô hình mẫu Bộ phận Một cửa cung cấp dịch vụ công theo hướng kết hợp Bộ phận Một cửa của các đơn vị hành chính các cấp trên địa bàn: Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Bình Dương, Quảng Ninh chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ và các cơ quan liên quan tổ chức triển khai thí điểm trong năm 2024 trước khi tổng kết, nhân rộng vào năm 2025 với mục tiêu tạo thuận lợi nhất cho người dân, doanh nghiệp tiếp cận và thực hiện TTHC, dịch vụ công không phụ thuộc địa giới hành chính, tối đa hóa phạm vi tiếp nhận TTHC tại 01 địa điểm trên cơ sở ứng dụng CNTT, đẩy mạnh chuyển đổi số, nâng cao tính chuyên nghiệp và đề cao trách nhiệm của Bộ phận Một cửa trong giám sát, đôn đốc việc giải quyết TTHC tại các bộ, ngành, địa phương”.*

- Thông báo số 210/TB-VPCP ngày 10/5/2024 của Văn phòng Chính phủ kết luận của Phó Thủ tướng Chính phủ Trần Lưu Quang - Tổ trưởng Tổ công tác cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ tại buổi làm việc với một số bộ, địa phương về công tác cải cách TTHC ngày 08/5/2024: *“2.- UBND các tỉnh, thành phố: Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Quảng Ninh, Bình Dương phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Chính phủ hoàn thiện tài liệu mô hình mẫu về bộ phận một cửa; tổ chức triển khai thí điểm trong năm 2024 với mục tiêu tạo thuận lợi nhất cho người dân, doanh nghiệp tiếp cận và thực hiện TTHC, dịch vụ công không phụ thuộc địa giới hành chính, tối đa hóa phạm vi tiếp nhận TTHC tại 01 địa điểm trên cơ sở ứng dụng CNTT, đẩy mạnh chuyển đổi số, nâng cao tính chuyên nghiệp và đề cao trách nhiệm của bộ phận một cửa trong giám sát, đôn đốc việc giải quyết TTHC tại các bộ, ngành, địa phương”.*

- Thông báo số 323/TB-VPCP ngày 15/7/2024 của Văn phòng Chính phủ về kết luận của Thủ tướng Chính phủ tại Hội nghị của thành phố Hà Nội sơ kết 06 tháng đầu năm thực hiện Đề án 06; *đánh giá kết quả thí điểm lập hồ sơ sức khỏe điện tử, cấp phiếu lý lịch tư pháp trên ứng dụng VNeID và công bố vận hành một số nền tảng, ứng dụng của Đề án 06, xây dựng mô hình thí điểm Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc UBND Thành phố là cơ quan hành chính có chức năng tiếp nhận, giải quyết và kiểm soát, theo dõi, đánh giá thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn thành phố theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thí điểm thực hiện từ tháng 9 năm 2024 đến ngày 30 tháng 11 năm 2025.*

- Thông báo số 362/TB-VPCP ngày 05/8/2024 của Văn phòng Chính phủ về kết luận của Phó Thủ tướng Chính phủ Trần Lưu Quang - Tổ trưởng Tổ công tác tại Phiên họp thứ năm của Tổ Công tác cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ và Hội đồng tư vấn cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ ngày 31/7/2024: *“UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương: Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Quảng Ninh, Bình Dương phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Chính phủ, các bộ, ngành liên quan triển khai thí điểm hiệu quả mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc UBND cấp tỉnh”.*

- Thông báo số 363/TB-VPCP ngày 06/8/2024 của Văn phòng Chính phủ về kết luận của Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ tại Phiên họp thứ

tám ngày 15/7/2024: “Đối với 4 địa phương thực hiện mô hình thí điểm: UBND thành phố Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, tỉnh Bình Dương, tỉnh Quảng Ninh tổ chức triển khai thí điểm mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc UBND cấp tỉnh theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thí điểm từ tháng 9 năm 2024, thực hiện sơ kết, đánh giá vào cuối năm 2025”.

- Văn bản số 5709/VPCP-KSTT ngày 12/8/2024 của Văn phòng Chính phủ về việc đôn đốc thực hiện các nhiệm vụ của Đề án 06, trong đó: “7. Đề nghị 04 tỉnh, thành phố: Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Bình Dương, Quảng Ninh khẩn trương xây dựng, hoàn thiện, trình Hội đồng nhân dân cấp tỉnh thông qua Đề án triển khai Mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh để bắt đầu thực hiện thí điểm từ tháng 9 năm 2024 theo chỉ đạo tại Nghị quyết 108/NQ-CP ngày 10 tháng 7 năm 2024 của Chính phủ”.

- Văn bản số 5343/VPCP-KSTT ngày 27/7/2024 của Văn phòng Chính phủ về tài liệu hướng dẫn tổ chức thí điểm mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc UBND cấp tỉnh.

1.2. Nhóm các văn bản quy định về tổ chức bộ máy, biên chế

- Luật Tổ chức Chính phủ năm 2015;

- Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;

- Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2019;

- Nghị định số 158/2018/NĐ-CP ngày 22/11/2018 của Chính phủ quy định về thành lập, tổ chức lại, giải thể tổ chức hành chính;

- Nghị định 107/2020/NĐ-CP ngày 14/9/2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 24/2014/NĐ-CP ngày 04/4/2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

- Nghị định số 108/2020/NĐ-CP ngày 14/9/2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 37/2014/NĐ-CP ngày 05/6/2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

- Nghị định số 62/2020/NĐ-CP ngày 01/6/2020 của Chính phủ về vị trí việc làm và biên chế công chức;

- Thông tư số 12/2022/TT-BNV ngày 30/12/2022 của Bộ Nội vụ: Hướng dẫn về vị trí việc làm công chức lãnh đạo, quản lý; nghiệp vụ chuyên môn dùng chung; hỗ trợ, phục vụ trong cơ quan, tổ chức hành chính và vị trí việc làm chức danh nghề nghiệp chuyên môn dùng chung; hỗ trợ, phục vụ trong đơn vị sự nghiệp công lập;

- Thông tư 01/2022/TT-VPCP ngày 02/5/2022 hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng UBND cấp tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

- Văn bản số 5343/VPCP-KSTT ngày 27/7/2024 của Văn phòng Chính phủ về tài liệu hướng dẫn tổ chức thí điểm mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc UBND cấp tỉnh.

1.3. Nhóm các văn bản quy định về kiểm soát, thực hiện thủ tục hành chính

- Nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát TTHC, Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ và Nghị định 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC.

- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Nghị định 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

- Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Các Thông tư của Văn phòng Chính phủ liên quan đến việc thực hiện TTHC: Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; Thông tư 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát TTHC.

- Nghị quyết số 142/2024/QH15 ngày 29/6/2024 của Quốc hội giao Chính phủ triển khai thí điểm mô hình Bộ phận Một cửa theo hướng kết hợp cung cấp dịch vụ hành chính công của các đơn vị hành chính trên địa bàn một số tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trong năm 2024 để tổng kết, nhân rộng nhằm tạo thuận lợi nhất cho người dân, doanh nghiệp tiếp cận và thực hiện TTHC, dịch vụ công không phụ thuộc địa giới hành chính (Mục 9.d).

- Nghị quyết số 108/NQ-CP ngày 10/7/2024 về phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 6 năm 2024 và Hội nghị trực tuyến Chính phủ với địa phương giao trách nhiệm cho UBND các tỉnh, thành phố: Thành phố Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, tỉnh Bình Dương, tỉnh Quảng Ninh triển khai thí điểm mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc UBND cấp tỉnh là cơ quan hành chính có chức năng tiếp nhận, giải quyết và kiểm soát, theo dõi, đánh giá thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Văn phòng Chính phủ chủ trì, phối hợp với các bộ và 04 địa phương ban hành tài liệu hướng dẫn mô hình thí điểm Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc UBND cấp tỉnh (Mục V.3).

- Thông báo số 323/TB-VPCP ngày 15/7/2024 của Văn phòng Chính phủ kết luận của Thủ tướng Chính phủ tại Hội nghị của thành phố Hà Nội sơ kết 6 tháng đầu năm thực hiện Đề án 06; đánh giá kết quả thí điểm lập hồ sơ sức khỏe điện tử, cấp phiếu lý lịch tư pháp trên ứng dụng VNeID và công bố vận hành một số nền tảng, ứng dụng của Đề án 06, xây dựng mô hình thí điểm Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc UBND Thành phố là cơ quan hành chính có chức năng tiếp nhận, giải quyết và kiểm soát, theo dõi, đánh giá thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ

công trên địa bàn thành phố theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thí điểm thực hiện từ tháng 9 năm 2024 đến ngày 30 tháng 11 năm 2025.

- Thông báo số 362/TB-VPCP ngày 05/8/2024 của Văn phòng Chính phủ về kết luận của Phó Thủ tướng Chính phủ Trần Lưu Quang - Tổ trưởng Tổ công tác tại Phiên họp thứ năm của Tổ Công tác cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ và Hội đồng tư vấn cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ ngày 31/7/2024: “UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương: Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Quảng Ninh, Bình Dương phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Chính phủ, các bộ, ngành liên quan triển khai thí điểm hiệu quả mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc UBND cấp tỉnh”.

- Thông báo số 363/TB-VPCP ngày 06/8/2024 của Văn phòng Chính phủ về kết luận của Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ tại Phiên họp thứ tám ngày 15/7/2024: “Đối với 4 địa phương thực hiện mô hình thí điểm: UBND thành phố Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, tỉnh Bình Dương, tỉnh Quảng Ninh tổ chức triển khai thí điểm mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc UBND cấp tỉnh theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thí điểm từ tháng 9 năm 2024, thực hiện sơ kết, đánh giá vào cuối năm 2025”.

1.4. Nhóm văn bản liên quan đến hạ tầng trang thiết bị, chế độ chính sách

- Nghị định số 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005 của Chính phủ quy định chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính đối với các cơ quan nhà nước;

- Nghị định số 117/2013/NĐ-CP ngày 07/10/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005 của Chính phủ quy định chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính đối với các cơ quan nhà nước;

- Nghị định 152/2017/NĐ-CP ngày 27/12/2017 của Chính phủ quy định chung về tiêu chuẩn, định mức sử dụng trụ sở hoạt động sự nghiệp;

- Quyết định số 50/2017/QĐ-TTg ngày 31/12/2017 của Thủ tướng Chính phủ quy định về tiêu chuẩn, định mức sử dụng máy móc, thiết bị;

- Thông tư số 167/2012/TT-BTC ngày 10/10/2012 của Bộ Tài chính quy định việc lập dự toán, quản lý và sử dụng kinh phí thực hiện các hoạt động kiểm soát TTHC.

2. Các văn bản chỉ đạo của Thành phố

Trên cơ sở các văn bản của Trung ương về cải cách hành chính, thành phố Hà Nội đã ban hành nhiều văn bản để triển khai đồng bộ, hiệu quả nhiệm vụ được Trung ương giao, cụ thể:

- Chỉ thị số 24-CT/TU ngày 07/8/2023 của Thành ủy Hà Nội về việc tăng cường kỷ cương, kỷ luật và trách nhiệm giải quyết công việc trong hệ thống chính trị thành phố Hà Nội;

- Nghị quyết số 11/2024/NQ-HĐND ngày 15/5/2024 của HĐND thành phố Hà Nội quy định việc hỗ trợ phí cung cấp thông tin lý lịch tư pháp qua ứng dụng định danh và xác thực điện tử (VNeID) trên địa bàn thành phố Hà Nội.

- Nghị quyết số 07/2023/NQ-HĐND ngày 04/7/2023 của HĐND thành phố Hà Nội về việc thu phí, lệ phí trên địa bàn thành phố Hà Nội thuộc thẩm quyền của HĐND Thành phố;
- Kế hoạch số 136/KH-UBND ngày 01/6/2021 của UBND thành phố Hà Nội về cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2025;
- Kế hoạch số 161/KH-UBND ngày 12/7/2021 của UBND thành phố Hà Nội về triển khai thực hiện Đề án “Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC” trên địa bàn thành phố Hà Nội;
- Quyết định số 18/2020/QĐ-UBND ngày 04/9/2020 của UBND thành phố Hà Nội quy định việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn thành phố Hà Nội;
- Quyết định số 27/2023/QĐ-UBND ngày 22/11/2023 của UBND thành phố Hà Nội sửa đổi, bổ sung một số điều của quy định ban hành kèm theo Quyết định số 18/2020/QĐ-UBND ngày 04/9/2020 của UBND thành phố Hà Nội ban hành quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn thành phố Hà Nội;
- Quyết định số 13/2023/QĐ-UBND ngày 27/6/2023 của UBND thành phố Hà Nội ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội;
- Quyết định số 4379/QĐ-UBND ngày 10/11/2022 của UBND thành phố Hà Nội về việc phê duyệt đề án mô hình Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC hiện đại các cấp trên địa bàn thành phố Hà Nội;
- Quyết định số 622/QĐ-UBND ngày 25/01/2013 của UBND thành phố Hà Nội về việc quy định nội dung và mức chi cho công tác thực hiện các hoạt động kiểm soát TTHC của thành phố Hà Nội;
- Quyết định số 2492/QĐ-UBND ngày 02/6/2011 của UBND thành phố Hà Nội quy định chế độ bồi dưỡng, cấp trang phục đối với Trưởng bộ phận, công chức, lao động hợp đồng làm việc tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC;
- Văn bản số 4395/UBND-KSTTHC ngày 27/12/2023 của UBND thành phố Hà Nội về việc thực hiện việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC;

Ngoài ra, Thành phố đã tăng cường chỉ đạo triển khai thực hiện một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm về chuyển đổi số, xây dựng thành phố Hà Nội thông minh đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, như: Đẩy mạnh trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử và thực hiện ký số văn bản điện tử trên Hệ thống quản lý văn bản và điều hành tại tất cả các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; Rút ngắn quy trình xử lý, giảm số lượng và đơn giản hóa TTHC; Xây dựng dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn trình phục vụ người dân thực hiện các giao dịch hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội.

III. HIỆN TRẠNG TỔ CHỨC CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Hiện nay, trên địa bàn thành phố Hà Nội, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC được triển khai thông qua việc tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp, cụ thể như sau:

1. Mô hình tổ chức hoạt động

Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và hướng dẫn thi hành tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ ban hành là căn cứ pháp lý quan trọng quy định thống nhất về Bộ phận Một cửa. Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ ban hành, bổ sung quy định cho phép sự tham gia của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tại Bộ phận Một cửa và bổ sung quy định của Thủ tướng Chính phủ quyết định những trường hợp tổ chức Bộ phận Một cửa khác nhằm tạo sự chủ động linh hoạt trong trường hợp có mô hình mới, cách làm hay mà Nghị định chưa quy định (tại Khoản 8 Điều 7). Theo đó, UBND cấp tỉnh quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng UBND cấp tỉnh, có con dấu để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao. Tại cấp huyện, UBND cấp huyện quyết định thành lập Bộ phận Một cửa thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện. Tại cấp xã, UBND cấp xã quyết định thành lập Bộ phận Một cửa thuộc UBND cấp xã. Riêng thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh căn cứ vào tần suất tiếp nhận, tình hình, điều kiện thực tế quyết định số lượng Trung tâm Phục vụ hành chính công của Thành phố.

Xét tình hình, điều kiện thực tiễn, địa bàn thành phố Hà Nội sau khi thực hiện Nghị quyết số 15/2008/NQ-QH ngày 29/5/2008 của Quốc hội đã mở rộng rất nhiều cả về quy mô dân số và diện tích, số đơn vị hành chính cấp xã của Thành phố (tới thời điểm hiện tại là 30 quận, huyện, thị xã và 579 xã, phường, thị trấn), tập trung các cơ quan hành chính Trung ương, tình trạng giao thông với hạ tầng giao thông hạn chế. Với vai trò là Thủ đô, trung tâm chính trị của cả nước, Thành phố xác định mục tiêu phát triển “đô thị thông minh; chính quyền điện tử” với nhiều giải pháp đồng bộ và thống nhất, đặc biệt là việc lựa chọn ứng dụng CNTT tin là giải pháp hàng đầu trong việc phục vụ xây dựng Thành phố trong tương lai. Do vậy, việc thực hiện mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công như quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ chưa phù hợp với Thành phố.

Để triển khai thực hiện các quy định của Nghị định và thống nhất tổ chức Bộ phận Một cửa trên toàn địa bàn Thành phố, UBND Thành phố đã ban hành Quyết định số 18/2020/QĐ-UBND ngày 04/9/2020 (*sửa đổi, bổ sung*) và các văn bản chỉ đạo, đôn đốc các đơn vị triển khai thực hiện việc kiện toàn Bộ phận Một cửa bám sát theo các quy định của pháp luật. Tại Thành phố, 100% các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã đều thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Bộ phận Một cửa của các đơn vị trên địa bàn (các Sở, ban, ngành; 30 quận, huyện, thị xã; 579 xã, phường, thị trấn) đều được bố trí độc lập và đặt tại vị trí thuận lợi của cơ quan, đơn vị để thuận tiện cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch; được trang bị các thiết bị cơ bản gồm: máy tính làm việc; máy tính phục vụ công dân, máy in, máy chụp, máy scan. Các thiết bị công nghệ như máy lấy số tự động, máy đánh giá sự hài lòng, ... bảo đảm đáp ứng nhu cầu theo điều kiện và khả năng thực tế của từng đơn vị.

Đặc biệt, đối với một số lĩnh vực như Tài nguyên và Môi trường, các TTHC

tiếp nhận tại các khu công nghiệp, khu công nghệ cao việc tổ chức tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cụ thể:

- Sở Tài nguyên và Môi trường tổ chức tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa của Sở, Bộ phận Một cửa của Văn phòng đăng ký đất đai Hà Nội (Văn phòng Trung tâm) và tổ chức tiếp nhận, giải quyết TTHC tại 28 Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Hà Nội tại các quận, huyện, thị xã.

- Ban Quản lý các khu công nghiệp và chế xuất Hà Nội và Ban Quản lý Khu công nghệ cao Hòa Lạc tổ chức Bộ phận Một cửa tiếp nhận giải quyết các TTHC trong Khu Công nghiệp, Khu công nghệ cao.

Triển khai các giải pháp, sáng kiến cải cách TTHC trên địa bàn Thành phố, UBND quận Hoàn Kiếm đã báo cáo, triển khai tiến hành thí điểm cải tạo “Bộ phận Một cửa” của một số phường có diện tích chưa bảo đảm theo quy định, sắp xếp thành lập 03 Trung tâm phục vụ hành chính công cấp phường để thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC liên phường, bảo đảm theo lộ trình Kế hoạch số 01/KH-UBND ngày 03/01/2023 của UBND Thành phố, cụ thể:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công số 1 (ghép Bộ phận Một cửa của UBND phường Trần Hưng Đạo, Bộ phận Một cửa của UBND phường Hàng Trống, Bộ phận Một cửa của UBND phường Cửa Nam, đặt trụ sở chính tại UBND phường Trần Hưng Đạo);

- Trung tâm Phục vụ hành chính công số 2 (ghép Bộ phận Một cửa của UBND phường Hàng Mã, Bộ phận Một cửa của UBND phường Hàng Bồ, Bộ phận Một cửa của UBND phường Cửa Đông, đặt trụ sở chính tại UBND phường Hàng Mã);

- Trung tâm Phục vụ hành chính công số 3 (ghép Bộ phận Một cửa của UBND phường Chương Dương và Bộ phận Một cửa của UBND phường Phúc Tân, đặt trụ sở chính tại UBND phường Chương Dương).

2. Về nhân sự

Đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn Thành phố được kiện toàn theo các Quyết định, phân công nhiệm vụ tại các đơn vị, đáp ứng các yêu cầu, điều kiện bảo đảm theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và yêu cầu công việc theo quy định tại Đề án Một cửa.

Hiện nay, tổng số cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa trên địa bàn Thành phố, gồm 2.768 cán bộ, công chức, viên chức. Trong đó :

- 237 cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa cấp Sở;
- 231 cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa UBND cấp huyện;
- 2.300 cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa UBND cấp xã;

Đội ngũ cán bộ, công chức đáp ứng đầy đủ về năng lực, chuyên môn công tác, kinh nghiệm thực tế và không sử dụng lao động hợp đồng làm công tác tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa - bảo đảm nâng cao chất lượng của đội ngũ cán bộ trong quá trình thực hiện nhiệm vụ; 100% cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa đều có bằng đại học hoặc trên đại học phù hợp với lĩnh vực, nhiệm vụ được phân công, tất cả đều là các cán bộ, công chức có kinh nghiệm và tinh thần trách nhiệm trọng thực thi nhiệm vụ, thường xuyên được tập huấn các

kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn, các lớp bồi dưỡng về nghiệp vụ tiếp nhận, giải quyết TTHC, về kỹ năng giao tiếp; ứng xử cho đối tượng là cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa và công chức tham gia quá trình thụ lý, giải quyết hồ sơ TTHC tại các cơ quan, đơn vị.

Cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa được hưởng các chế độ bồi dưỡng, cấp trang phục đối với Trưởng Bộ phận Một cửa, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa theo Quyết định số 2492/QĐ-UBND ngày 02/6/2011 của UBND Thành phố quy định chế độ bồi dưỡng, cấp trang phục đối với trưởng bộ phận, công chức, lao động hợp đồng làm việc tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC.

Hiện nay, thành phố Hà Nội đang nghiên cứu, triển khai việc thuê dịch vụ bưu chính công ích thực hiện một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ.

3. Trụ sở, trang thiết bị, cơ sở vật chất

3.1. Về trụ sở Bộ phận Một cửa các đơn vị

3.1.1. Triển khai Bộ nhận diện thương hiệu thống nhất, đồng bộ tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn Thành phố

Triển khai Đề án mô hình Bộ phận Một cửa hiện đại các cấp trên địa bàn Thành phố, Bộ phận Một cửa của các đơn vị trên địa bàn đã triển khai Bộ nhận diện thương hiệu theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, tạo lập thương hiệu Bộ phận Một cửa hiện đại, đồng bộ trên toàn Thành phố, hình thành một môi trường làm việc thống nhất, thuận lợi, văn minh, hiện đại; làm thay đổi thái độ, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong thực thi công vụ, nhiệm vụ hướng tới nền hành chính phục vụ; việc giải quyết hồ sơ TTHC cho công dân, tổ chức được thực hiện theo hướng chuyên môn hóa, chuyên nghiệp hóa và hướng tới mục tiêu hài lòng ở chất lượng phục vụ dịch vụ cho người dân, doanh nghiệp, cụ thể:

- Đã có 673/677 Bộ phận Một cửa các cấp đã triển khai đồng bộ Bộ nhận diện thương hiệu tại Bộ phận Một cửa (không tính Thanh tra Thành phố), cụ thể:

- + Số lượng Bộ phận Một cửa cấp Sở triển khai Bộ nhận diện thương hiệu: 73/73 Bộ phận Một cửa;

- + Số lượng Bộ phận Một cửa cấp huyện triển khai Bộ nhận diện thương hiệu: 30/30 Bộ phận Một cửa;

- + Số lượng Bộ phận Một cửa cấp xã triển khai Bộ nhận diện thương hiệu: 570/574 Bộ phận Một cửa (08 phường của UBND quận Hoàn Kiếm đã sắp xếp thành 03 Trung tâm; còn 04 đơn vị cấp xã chưa triển khai: 03 phường của UBND quận Hoàn Kiếm do đang nghiên cứu, sắp xếp thêm thành 01 Trung tâm phục vụ hành chính công; 01 xã Tích Giang do đang chuẩn bị sắp xếp địa giới hành chính).

(Chi tiết tại Phụ lục 1 kèm theo)

- 658/677 đơn vị đã triển khai đồng bộ Bộ nhận diện trên biển tên của các cán bộ, công chức tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa, tại bảng niêm yết các TTHC, kẹp file, phong bì thư, in logo lên các máy lấy số tự động, máy tra cứu phục vụ công dân.

3.1.2. Về diện tích, cảnh quan của Bộ phận Một cửa

Hiện nay, diện tích Bộ phận Một cửa của các đơn vị trên địa bàn Thành phố cơ bản bảo đảm theo diện tích quy định tại Đề án Một cửa của Thành phố. Tuy nhiên, còn 78/677 Bộ phận Một cửa chưa bảo đảm diện tích theo quy định. Trong đó, 24 Chi cục, đơn vị trực thuộc các Sở và 54 đơn vị UBND cấp xã, phường trên địa bàn Thành phố có diện tích $< 40 \text{ m}^2$, cụ thể:

- Cấp Sở: diện tích của Sở Ngoại vụ; 03 Chi cục thuộc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; 02 đơn vị thuộc Sở Nội vụ; 18 Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai các quận, huyện.

+ Đối với các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Hà Nội, có 10 Chi nhánh Văn phòng tổ chức Bộ phận Một cửa riêng biệt tại các quận, huyện, thị xã (Khu vực Ba Đình - Hoàn Kiếm - Đống Đa, Thanh Oai, Quốc Oai, Thạch Thất, Sơn Tây, Ba Vì, Hai Bà Trưng, Ứng Hòa, Thường Tín) cơ bản bảo đảm diện tích theo quy định; 18 Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Hà Nội còn lại tổ chức Bộ phận Một cửa nằm cùng trong khuôn viên Bộ phận Một cửa của UBND quận, huyện, chưa bảo đảm diện tích theo quy định.

- Cấp xã: 54 đơn vị xã, phường trên địa bàn chưa bảo đảm diện tích (02 xã thuộc huyện Phú Xuyên; 06 xã thuộc huyện Sóc Sơn; 02 xã thuộc huyện Thanh Oai; 01 phường thuộc quận Thanh Xuân; 07 xã thuộc huyện Thường Tín; 06 xã thuộc huyện Ba Vì; 11 xã thuộc huyện Chương Mỹ; 03 xã thuộc huyện Mỹ Đức; 12 phường thuộc quận Hoàn Kiếm; 04 xã thuộc huyện Phúc Thọ).

Cảnh quan tại Bộ phận Một cửa cũng được các đơn vị quan tâm, cơ bản đều bảo đảm vệ sinh công sở, một số đơn vị đã có nhiều thiết kế cũng như xây dựng các mô hình Bộ phận Một cửa thân thiện, xanh, sạch, đẹp, văn minh, hiện đại.

3.2. Về trang thiết bị, cơ sở vật chất tại Bộ phận Một cửa

3.2.1. Trang bị cho cán bộ, công chức

Các đơn vị đã đầu tư các trang thiết bị hiện đại tại Bộ phận Một cửa các cấp cho các cán bộ, công chức thực thi nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa, gồm các máy tính, máy in, máy scan, máy lấy số tự động, hệ thống camera giám sát. Cụ thể, hiện nay toàn Thành phố có:

- 2.253 máy tính trang bị cho cán bộ, công chức thực hiện tại Bộ phận Một cửa;
- 1.851 máy in trang bị cho cán bộ, công chức thực hiện tại Bộ phận Một cửa;
- 1.207 máy scan trang bị cho cán bộ, công chức thực hiện tại Bộ phận Một cửa.
- 1.076 camera giám sát và 432 các thiết bị khác tại Bộ phận Một cửa các đơn vị.

(Chi tiết tại Phụ lục 1 kèm theo)

3.2.2. Cung cấp phục vụ công dân

Bộ phận Một cửa của các đơn vị trên địa bàn Thành phố đều bố trí khu vực ngồi chờ giao dịch cho công dân, sắp xếp khu vực hướng dẫn công dân kê khai, chuẩn bị hồ sơ và máy tính tra cứu thông tin, đăng ký dịch vụ công trực tuyến, ... bảo đảm theo quy định. Một số đơn vị đã cải tạo, thực hiện các mô hình xanh, sáng tạo, bảo đảm trang thiết bị phục vụ người dân theo hướng hiện đại.

Trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa đã được đầu tư, trang bị được đánh giá

cơ bản đáp ứng yêu cầu tối thiểu phục vụ người dân khi đến liên hệ thực hiện các TTHC như: Bố trí đủ bàn ghế chờ cho công dân để thực hiện kê khai, ghế ngồi chờ, quạt mát... Một số đơn vị đã đầu tư, nâng cấp các trang thiết bị phục vụ công dân như: điều hòa nhiệt độ, cây nước, máy tính kết nối mạng, màn hình cảm ứng tra cứu thông tin và các thiết bị tiện ích khác để tư vấn, hướng dẫn người dân kê khai, chuẩn bị hồ sơ (các Kiosk thông minh,..), hướng đến phục vụ người dân, làm thay đổi về thói quen, cách nhìn của cá nhân, tổ chức trong mối liên hệ với cơ quan hành chính nhà nước khi có nhu cầu giải quyết các TTHC.

Hiện nay, Bộ phận Một cửa trên toàn địa bàn Thành phố đã trang bị 693 máy tính để công dân tra cứu; 389 máy lấy số xếp hàng tự động; 595 thiết bị đánh giá sự hài lòng của công dân hoặc triển khai các hình thức đánh giá qua mã QR tại Bộ phận Một cửa các đơn vị.

4. Phạm vi tiếp nhận hồ sơ, số lượng và kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn Thành phố

Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn Thành phố đã tổ chức tiếp nhận TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp theo đúng phạm vi quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, theo các Quyết định công bố danh mục TTHC của Chủ tịch UBND Thành phố, chỉ loại trừ đối với các nhóm TTHC sau: (1) TTHC được tổ chức thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật; (2) TTHC có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm kiểm tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ sở Bộ phận Một cửa đối với đối tượng được kiểm tra, xem xét, đánh giá (một số TTHC lĩnh vực Nông nghiệp và Phát triển nông thôn). Đối với các nhóm này, mặc dù không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa nhưng vẫn được theo dõi việc tiếp nhận, giải quyết thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Thành phố.

Tính đến ngày 20/8/2024, tổng số TTHC thực hiện trên địa bàn Thành phố là **1.885** TTHC, trong đó **1.362** TTHC cấp Thành phố và cấp Sở, **396** TTHC cấp huyện và **127** TTHC cấp xã.

Kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn Thành phố qua các năm (thống kê số liệu theo báo cáo kết quả công tác kiểm soát TTHC của Thành phố trong các năm):

Năm	Tổng số	Số hồ sơ đã giải quyết		Số hồ sơ đang giải quyết
		Trước hạn, đúng hạn	Quá hạn	
2021	3.510.363	3.469.205 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99.7%;	10.686 hồ sơ, đạt tỷ lệ 0.3%.	30.472
2022	3.749.210	3.711.227 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99.8%	7.419 hồ sơ, đạt tỷ lệ 0.2%.	30.564
2023	4.055.230	3.990.477 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99.74%;	10.052 hồ sơ, đạt tỷ lệ 0.26%.	54.701
06 tháng đầu năm 2024	1.935.480	1.842.799 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99.5%;	9.189 hồ sơ, đạt tỷ lệ 0.5%.	83.492

Thực hiện Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ và triển khai sáng kiến, giải pháp cải cách TTHC, Thành phố đã tăng cường phân cấp, ủy quyền giải quyết TTHC theo hướng *“Cấp nào sát cơ sở, sát nhân dân nhất thì giao cấp đó giải quyết, không để tình trạng nhiều tầng nấc, kéo dài thời gian giải quyết và gây những nhiễu, tiêu cực”*, bảo đảm mục tiêu quản lý nhà nước, vừa phát huy tính chủ động, sáng tạo, tự chịu trách nhiệm của chính quyền địa phương, đơn giản hóa TTHC, mang lại những lợi ích thiết thực nhất cho người dân được thụ hưởng. Tính đến nay, Thành phố đã phân cấp, ủy quyền 653 TTHC, chiếm 29.3% TTHC. Triển khai việc tiếp nhận, giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính như lĩnh vực chứng thực, lĩnh vực hộ tịch, lĩnh vực cư trú (các thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính, cấp giấy xác nhận tình trạng cư trú...), cấp đổi giấy phép lái xe, thông báo khuyến mại,...

Trên cơ sở nghiên cứu, đánh giá hiệu quả việc triển khai thực hiện Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ, Thành phố chưa thực hiện việc đưa các TTHC của các cơ quan ngành dọc ở Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố ra tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa các cấp theo Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng. Hiện nay, việc tiếp nhận, giải quyết TTHC của các cơ quan ngành dọc trên địa bàn đang thực hiện tại Bộ phận Một cửa của các cơ quan ngành dọc (Thuế, Công an, Hải quan, Quân sự...).

5. Về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và tái sử dụng kết quả

Thực hiện chỉ đạo của UBND Thành phố tại Quyết định số 4379/QĐ-UBND ngày 10/11/2022 về việc phê duyệt đề án mô hình Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC hiện đại các cấp trên địa bàn thành phố Hà Nội và văn bản số 4395/UBND-KSTTHC ngày 27/12/2023 về việc thực hiện việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; các đơn vị đã đầu tư, bố trí máy quét (bằng hình thức mua sắm tài sản hoặc thuê dịch vụ) để thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, ứng dụng chữ ký số theo quy định tại điểm c Khoản 1 Điều 4 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ.

UBND Thành phố đã ban hành 12 Quyết định phê duyệt danh mục các thành phần hồ sơ cần số hóa theo yêu cầu quản lý của các ngành, lĩnh vực, cụ thể: Lao động - Thương binh và Xã hội, Tài nguyên và Môi trường, Xây dựng, Quy hoạch - Kiến trúc, Y tế, Dân tộc, Công Thương, Du lịch, Kế hoạch và Đầu tư, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Văn hóa và Thể thao, các lĩnh vực thuộc quản lý của Khu công nghiệp và Chế xuất... Trong thời gian tới, UBND Thành phố tiếp tục phê duyệt danh mục hồ sơ cần số hóa đối với các lĩnh vực còn lại phục vụ yêu cầu quản lý của UBND Thành phố.

Thành phố đã kết nối sử dụng dịch vụ xác thực và định danh điện tử trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ giải quyết TTHC (VNeID), đã trang bị đầy đủ chữ ký số cho cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ và phối hợp các doanh nghiệp cung cấp chữ ký số cho người dân theo hướng miễn phí khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Hiện nay, một số đơn vị trên địa bàn Thành phố đã triển khai nhiệm vụ thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết, lưu trữ vào Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho dữ liệu theo quy định và Kế hoạch của UBND Thành phố.

6. Ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính (cung cấp dịch vụ công trực tuyến,...)

Thành phố luôn quan tâm, chỉ đạo sát sao việc nghiên cứu các giải pháp, sáng kiến cải cách TTHC với tinh thần, mục tiêu xây dựng Chính quyền số, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ. Thành phố đã đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến, mở rộng thêm các phương thức tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn.

Tính đến nay, UBND Thành phố đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với 1.191 TTHC trong tổng số 1.885 TTHC thực hiện trên địa bàn (bao gồm: 318 dịch vụ công trực tuyến toàn trình và 872 dịch vụ công trực tuyến một phần), trong đó, đã tích hợp 165 dịch vụ công trực tuyến toàn trình và 727 dịch vụ công trực tuyến một phần trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Thành phố đã kết nối với một số cơ sở dữ liệu chuyên ngành của các Bộ, ngành chủ quản (Cục C06 - Bộ Công an, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Văn phòng Chính phủ...). Thực hiện rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình các TTHC, dịch vụ công đã được tích hợp trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Thành phố để tiếp tục đơn giản hóa các quy trình, thủ tục, giấy tờ công dân, tái sử dụng các thông tin được kết nối, chia sẻ dữ liệu khi thực hiện giải quyết TTHC.

Triển khai các giải pháp thanh toán phí, lệ phí không dùng tiền mặt đối với hồ sơ TTHC thực hiện trực tiếp tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn Thành phố, phấn đấu bảo đảm 100% các giao dịch không dùng tiền mặt, khuyến khích các đơn vị áp dụng giải pháp phần mềm sinh mã "QR động"; tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp về các phương thức thực hiện hình thức thanh toán phí, lệ phí không dùng tiền mặt khi thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn Thành phố, bảo đảm hiệu quả, nhanh chóng, thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi giao dịch thực hiện TTHC trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

7. Đánh giá chung

7.1. Những kết quả đạt được

Triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn Thành phố được thực hiện chặt chẽ, nền nếp, bám sát các quy định của pháp luật và chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Văn phòng Chính phủ. Chất lượng hoạt động của Bộ phận Một cửa theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cấp hoạt động cơ bản bảo đảm đúng quy trình theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ (sửa đổi, bổ sung) và Quyết định số 18/2020/QĐ-UBND ngày 04/9/2020 của UBND Thành phố (sửa đổi, bổ sung).

Việc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp đem lại một số thuận lợi, lợi ích cho công dân, tổ chức trên địa bàn. Các đơn vị đều đã bố trí vị trí cho Bộ phận Một cửa tại địa điểm thuận tiện cho việc tiếp nhận và trả kết quả cũng như công dân liên hệ được thuận lợi (thường tại vị trí trung tâm của trụ sở đơn vị). Việc phân chia khu vực tại Bộ phận Một cửa cơ bản đồng bộ tại tất cả các đơn vị và đều bảo đảm có các khu vực chính như: Khu vực cung cấp thông tin TTHC; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành các quầy hoặc bàn tương ứng với một hoặc một số lĩnh vực khác nhau; bố trí hợp lý khu vực đặt các trang thiết bị phục vụ công dân khi đến giao dịch và khu vực cung cấp dịch vụ (chuyển phát nhanh; photo....) theo quy định tại điểm g khoản 1 Điều 8 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ. Cảnh quan tại Bộ phận Một cửa cũng được các đơn vị quan tâm, cơ bản đều bảo đảm vệ sinh công sở, một số đơn vị đã có nhiều thiết kế cũng như xây dựng các mô hình Bộ phận Một cửa thân thiện, xanh, sạch, đẹp như cây xanh, chậu hoa...

Việc triển khai Bộ nhận diện thương hiệu thống nhất tại Bộ phận Một cửa các cấp đã tạo lập thương hiệu Bộ phận Một cửa hiện đại đồng bộ trên toàn Thành phố, hình thành một môi trường làm việc thống nhất, thuận lợi, văn minh, hiện đại; giúp các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Thành phố xác định yêu cầu, từ đó có sự quan tâm, đầu tư đồng bộ, nâng cao chất lượng tiếp nhận và giải quyết TTHC tại đơn vị.

Trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa các đơn vị được đánh giá cơ bản đáp ứng yêu cầu tối thiểu phục vụ người dân khi đến liên hệ thực hiện các TTHC như: bố trí đủ bàn viết cho công dân để thực hiện kê khai, ghế ngồi chờ, quạt mát,... Một số đơn vị đã có sự đầu tư, nâng cấp các trang thiết bị phục vụ công dân khi đến làm TTHC như: điều hòa nhiệt độ, cây nước, máy tính kết nối mạng, màn hình cảm ứng tra cứu thông tin,... và các thiết bị tiện ích khác.

Việc tổ chức triển khai công bố, công khai TTHC được thực hiện nghiêm, đúng quy định, bảo đảm việc tiếp cận TTHC của doanh nghiệp, cá nhân được thuận lợi, đơn giản.

Việc ứng dụng CNTT trong giải quyết TTHC, từng bước nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, áp dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các ngành trong giải quyết TTHC; công khai, minh bạch tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC, đồng thời nâng cao tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thông qua các dịch vụ công nhất là dịch vụ công trực tuyến.

Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước hạn tăng cao qua từng năm và mức độ hài lòng của người dân cũng được cải thiện, nâng cao.

7.2. Một số tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được trong quá trình triển khai thực hiện, Thành phố cũng nhận định một số tồn tại, hạn chế như sau:

Thứ nhất, hạn chế về bố trí nhân sự làm việc tại Bộ phận Một cửa

Việc bố trí cán bộ làm việc tại Bộ phận Một cửa và các phòng chuyên môn có tình trạng vừa thừa, vừa thiếu: Thừa khi bố trí cán bộ tiếp nhận mà số lượng hồ

sơ phát sinh không có và thiếu trong giải quyết công việc của phòng chuyên môn.

Hiện nay, số lượng hồ sơ hành chính phát sinh trên địa bàn một số đơn vị rất lớn và ngày càng có xu hướng tăng lên, trong khi số lượng công chức của các đơn vị không tăng, do vậy việc bố trí công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa theo các quy định hiện hành còn gặp nhiều khó khăn. Các đơn vị có số lượng hồ sơ phát sinh lớn (như lĩnh vực: Tư pháp, Tài chính kế hoạch, quản lý đô thị,...), gặp nhiều khó khăn về mặt nhân sự. Số lượng biên chế không tăng, việc cắt cử công chức thuộc định biên chuyên môn thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa gây quá tải trong việc giải quyết hồ sơ hành chính tại đơn vị. Các đơn vị có số lượng hồ sơ phát sinh ít hoặc hồ sơ theo đợt, chuyên đề (như: Nội vụ, Lao động - Thương binh và Xã hội,...), việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ buộc phải thực hiện theo hướng phân công cán bộ kiêm nhiệm từ các phòng chuyên môn khác. Đối với các vị trí kiêm nhiệm này, do trình độ chuyên môn không chuyên sâu, tư tưởng cán bộ kiêm nhiệm bị ảnh hưởng theo hướng không phải nhiệm vụ của đơn vị quản lý, dẫn đến hiệu quả việc tiếp nhận hồ sơ còn thấp. Công chức chuyên môn được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa ngoài việc phải kiêm nhiệm tiếp nhận hồ sơ các lĩnh vực, còn phải kiêm nhiệm thực hiện nhiệm vụ chuyên môn tại phòng. Do đó khối lượng công việc phải thực hiện lớn, áp lực cao, làm giảm khả năng sáng tạo trong công việc.

Thứ hai, hạn chế nhận thức về vai trò, tầm quan trọng của công tác cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở một số cơ quan, đơn vị chưa được đầy đủ, người đứng đầu chưa có sự quan tâm đúng mực, quyết liệt trong lãnh đạo, chỉ đạo và đầu tư nguồn lực con người, tài chính trong công tác cải cách TTHC.

Thứ ba, hạn chế trong quá trình triển khai giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Kết quả xếp loại các chỉ số của Thành phố (SIPAS, PAR INDEX) dù có tiến bộ nhưng vẫn chưa ổn định, bền vững². Kết quả giải quyết TTHC vẫn còn tỷ lệ quá hạn (0,1-0,2%), chất lượng và hiệu quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại một số đơn vị còn hạn chế. Mức độ đánh giá hài lòng của người dân chưa cao, có nhiều phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp tập trung trong việc giải quyết TTHC các lĩnh vực: đất đai, kế hoạch và đầu tư, công thương... Việc theo dõi, kiểm tra, giám sát quá trình giải quyết TTHC trong toàn bộ hệ thống chưa thực sự đồng bộ, hiệu quả, chưa bảo đảm được tính chính xác, minh bạch. Sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC còn hạn chế, còn hiện tượng chồng chéo, đùn đẩy trách nhiệm hoặc thực hiện không đúng thẩm quyền gây khó khăn, làm giảm hiệu quả công việc.

+ Trong quá trình giải quyết các hồ sơ TTHC, một số cơ quan, đơn vị chưa bảo đảm việc tuân thủ các quy định về TTHC như yêu cầu thêm các giấy tờ khác

² - Chỉ số Hài lòng (SIPAS): Năm 2021 và 2022, thành phố Hà Nội đứng thứ 30/63 tỉnh thành; Năm 2023 tăng lên vị trí 21/63, tăng 9 bậc so với năm 2022 đạt tỷ lệ 83,57% (tăng 3,41%), đứng thứ 02 trong 05 thành phố trực thuộc Trung ương, hoàn thành chỉ tiêu đề ra năm 2023, Chỉ số Hài lòng đạt trên 83%.

- Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX): Năm 2021: thành phố Hà Nội xếp vị trí thứ 10 với kết quả 88,54%; Năm 2022 và 2023, Hà Nội vươn lên vị trí thứ 3/63 tỉnh thành, đạt 89,58 điểm, nằm trong top 10 tỉnh, thành phố có điểm Chỉ số cao và cao hơn so với giá trị trung bình của cả nước là 4,45% (giá trị trung bình của cả nước đạt 86,98%).

ngoài thành phần hồ sơ quy định; chậm trễ trong việc chuyển giao hồ sơ giữa các cơ quan có liên quan, phối hợp giải quyết ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết các TTHC. Việc giải quyết TTHC tại một số Bộ phận Một cửa chưa tạo được sự hài lòng cho tổ chức, công dân; chưa thực sự là nền “hành chính phục vụ”; một số đơn vị vẫn còn tình trạng tiếp nhận hồ sơ ở các phòng chuyên môn dẫn đến phiền hà, sách nhiễu, quá trình hoàn thiện hồ sơ còn mất nhiều thời gian do phải qua nhiều bước quy trình, nhiều bộ phận.

+ Tính liên thông trong quá trình xử lý công việc cho người dân, doanh nghiệp còn hạn chế, việc thực hiện liên thông giữa các cấp hành chính và giữa các cơ quan hành chính còn gặp khó khăn. Sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC còn hạn chế, còn hiện tượng chông chéo, đùn đẩy trách nhiệm hoặc thực hiện không đúng thẩm quyền gây khó khăn, làm giảm hiệu quả công việc, dẫn đến tình trạng giải quyết hồ sơ TTHC quá hạn so với quy định.

Thứ tư, qua theo dõi đánh giá tại Bộ Chỉ số 766 của Thủ tướng Chính phủ, tính đến tháng 7/2024, tổng số điểm Thành phố đạt được tháng 7/2024: 58,86/100 điểm, xếp hạng 58/63 tỉnh, thành phố (tăng 1.61 điểm so với tháng 6/2024 và tăng 8,1 điểm so với tháng 5/2024). Tỷ lệ công khai minh bạch trong thực hiện TTHC còn thấp, đạt 8.4/18 điểm, vẫn còn tình trạng công bố, cập nhật, công khai TTHC chưa đúng hạn, chưa đầy đủ. Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa trên địa bàn Thành phố còn thấp, đạt 8.4/22 điểm. Mặc dù tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến Thành phố cung cấp lớn nhưng tỷ lệ hồ sơ giải quyết qua dịch vụ công trực tuyến của Thành phố vẫn đang ở mức thấp, đạt 3.2/12 điểm. Tiến độ giải quyết hồ sơ đạt 15.7/20 điểm. Thanh toán trực tuyến chưa đáp ứng mục tiêu của Chính phủ, tỷ lệ thanh toán trực tuyến thấp đạt 4.9/10 điểm. Tỷ lệ mức độ hài lòng của người dân đạt 17.2/18 điểm.

Thứ năm, hạn chế về giao dịch và các trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa.

- Việc giao dịch của công dân với cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Thành phố, đặc biệt đối với việc thực hiện TTHC của các Sở, ban, ngành còn nhiều bất cập do vị trí địa lý, tình hình giao thông và tình trạng quá tải trong việc tiếp nhận hồ sơ tại các đơn vị (Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tư pháp, Sở Giao thông vận tải...). Diện tích và không gian giao tiếp tại Bộ phận Một cửa của một số đơn vị chưa bảo đảm diện tích tối thiểu ưu tiên bố trí cho Bộ phận Một cửa cũng như việc phân chia các khu vực trong Bộ phận Một cửa, ảnh hưởng tới toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa khi không thể bố trí các không gian tiện ích cơ bản dành cho cán bộ và công dân khi đến thực hiện các giao dịch và giải quyết các yêu cầu về TTHC như bố trí phân chia không gian các khu vực hay bố trí các thiết bị như máy photocopy, máy lấy số tự động hoặc tiện ích phục vụ công dân như nước uống, cây xanh...

- Việc các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai quận, huyện nằm cùng khuôn viên với Bộ phận Một cửa một số các quận, huyện, ảnh hưởng hoạt động tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện. Do công tác tiếp nhận số lượng người dân, doanh nghiệp đến giao dịch thực hiện TTHC lĩnh vực đất đai lớn, trong khi đó, Bộ phận Một cửa các Chi nhánh đặt tại

cấp huyện, nhưng chịu sự quản lý về nghiệp vụ chuyên môn của Sở Tài nguyên và Môi trường.

- Hiện nay, Thành phố đã triển khai Đề án Mô hình Bộ phận Một cửa hiện đại các cấp, tuy nhiên vẫn còn tình trạng một số Bộ phận Một cửa các đơn vị chưa được đầu tư đồng bộ các trang thiết bị hiện đại (thiết bị tra cứu màn hình cảm ứng, thiết bị đánh giá sự hài lòng,...); một số máy tính, máy in cấu hình thấp, tốc độ chậm, đã được đầu tư từ lâu, chưa đáp ứng các thông số kỹ thuật theo quy định. Một số đơn vị có các hạng mục xây dựng, cải tạo, sửa chữa trụ sở Bộ phận Một cửa nằm trong các dự án đầu tư xây dựng, cần có thời gian triển khai thực hiện dự án theo trình tự thủ tục, nên chậm triển khai trong việc nâng cấp cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất.

Thứ sáu, việc công bố TTHC của một số Bộ, ngành còn chậm muộn, chưa kịp thời, cập nhật chưa đầy đủ và thiếu chính xác lên Cổng Dịch vụ công quốc gia, gây khó khăn cho địa phương trong việc khai thác, kết xuất dữ liệu công khai TTHC tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

Thứ bảy, việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống của các Bộ, ngành chuyên quản chưa được đồng bộ, thống nhất.

- Tính đến thời điểm hiện tại, Thành phố đã bước đầu thực hiện kết nối được với một số Bộ, ngành có phần mềm/Hệ thống riêng - còn một số đơn vị chưa kết nối, chia sẻ, cụ thể: Bộ Kế hoạch và Đầu tư (một phần dữ liệu đồng bộ - chưa đủ dữ liệu để đồng bộ toàn bộ theo yêu cầu của Cổng dịch vụ công quốc gia; Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (còn một số phần mềm của Cục chuyên ngành chưa kết nối); Bộ Giao thông vận tải (còn một số phần mềm của Cục chuyên ngành chưa được kết nối); Bộ Tài nguyên và Môi trường; Cục Kiểm soát TTHC, Văn phòng Chính phủ (hồ sơ lĩnh vực Trợ cấp thất nghiệp, Chứng thực...),... Tuy nhiên, trong quá trình đồng bộ dữ liệu, phát sinh vấn đề chênh lệch số liệu khi đồng bộ hồ sơ giải quyết TTHC của Thành phố với Cổng dịch vụ công quốc gia, Thành phố đã chủ động báo cáo và xác định được nguyên nhân sau khi trao đổi với đại diện Cục Kiểm soát TTHC (*do các hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của Thành phố thực hiện trên các Hệ thống, phần mềm chuyên ngành của các Bộ, ngành như: Kế hoạch và Đầu tư, Lao động - Thương binh và Xã hội, Tài nguyên và Môi trường, Cục Kiểm soát TTHC... thường là các TTHC có số lượng phát sinh hồ sơ lớn*), tuy nhiên hướng giải quyết chưa được triệt để (*giải pháp giảm số lượng hồ sơ tại báo cáo hàng quý để cân bằng với số hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của địa phương*..)

- Để giải quyết vấn đề này, Thành phố đã chủ động báo cáo, kiến nghị các Bộ ngành và Cục Kiểm soát TTHC, Văn phòng Chính phủ việc đề xuất kết nối Hệ thống/phần mềm chuyên ngành của các Bộ, ngành để đồng bộ được các dữ liệu liên quan bảo đảm quản lý hồ sơ giải quyết thuộc thẩm quyền đầy đủ, chính xác, phục vụ công tác quản lý và điều hành đồng thời bảo đảm việc đồng bộ dữ liệu theo quy định.

Việc ứng dụng CNTT trong giải quyết TTHC yêu cầu cán bộ, công chức phải có hiểu biết nhất định về CNTT. Tuy nhiên, với các chứng chỉ ứng dụng thông tin cơ bản, đa phần việc ứng dụng mới chỉ giới hạn trên việc sử dụng thành thạo các ứng dụng văn phòng Microsoft, tại một số đơn vị, công chức còn lúng túng trong

việc sử dụng các ứng dụng phần mềm chuyên ngành và ngày càng được cập nhật, thay đổi, do đó việc tiếp cận trở nên khó khăn đối với cán bộ, công chức.

Bên cạnh đó, việc triển khai nội dung thuê doanh nghiệp bưu chính công ích đảm nhiệm một, một số nhiệm vụ tiếp nhận, hướng dẫn, số hóa, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa còn nhiều vướng mắc, đặc biệt việc chưa có đơn giá định mức cho việc thực hiện thuê dịch vụ này dẫn đến chưa triển khai nội dung nhiệm vụ trong khi nhu cầu và yêu cầu của Thành phố rất lớn, đây đang là vấn đề “trở ngại” cho việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa hiện nay. Nội dung này, UBND Thành phố đã có nhiều văn bản kiến nghị Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông sớm ban hành hướng dẫn theo quy định.

7.3. Nguyên nhân tồn tại, hạn chế

- Một số quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và hướng dẫn của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ chưa phù hợp: Quy định về tổ chức của Bộ phận Một cửa, thực hiện mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công chưa ưu việt với Hà Nội do đặc thù địa bàn rộng, dân số đông, số lượng hồ sơ thực hiện TTHC rất lớn,...; quy định về việc các cơ quan chuyên môn cử cán bộ, công chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa còn bất cập đối với UBND cấp huyện và UBND cấp xã có những lĩnh vực TTHC hồ sơ phát sinh không nhiều hoặc phát sinh theo đợt trong khi biên chế cán bộ, công chức tại các phòng, ban chuyên môn hạn chế, việc bố trí cán bộ, vị trí làm việc tại Bộ phận Một cửa và các phòng chuyên môn, các trang thiết bị đi kèm gặp nhiều khó khăn. 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP

- Kinh phí và nguồn lực cho việc thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa tại một số đơn vị chưa được quan tâm, đầu tư đúng mức. Các Sở, ban, ngành được giao nhiệm vụ tham mưu cho Chủ tịch UBND Thành phố ban hành quy trình nội bộ giải quyết TTHC có chất lượng chưa bảo đảm yêu cầu, chưa xác định rõ thời gian chi tiết, cụ thể, rõ trách nhiệm, kết quả trong thực hiện liên thông giải quyết TTHC.

- Quy định về việc tổ chức và hoạt động tại Bộ phận Một cửa các cấp còn nhiều bất cập, chưa sát với thực tế và nhu cầu, vị trí việc làm của cán bộ, công chức tại Bộ phận.

- Thành phố Hà Nội là đô thị đặc biệt với dân số ước tính tới thời điểm hiện tại khoảng hơn 10 triệu dân (hơn 8,5 triệu dân số theo thống kê và hơn 2 triệu dân số cơ học), tổng số doanh nghiệp đăng ký trên địa bàn thành phố Hà Nội: 359.351 doanh nghiệp, số dân và số lượng doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố tương ứng với nhu cầu giải quyết các TTHC của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn lớn hơn nhiều so với các tỉnh, thành phố khác (chỉ sau Thành phố Hồ Chí Minh); số hồ sơ TTHC của Thành phố các năm trung bình từ 3,5 triệu đến hơn 4 triệu hồ sơ giải quyết TTHC trong đó tập trung tại các Sở, ban, ngành (chiếm 80%/tổng số hồ sơ giải quyết); Một số sở, ban, ngành có số lượng hồ sơ phát sinh thường xuyên lớn như: Sở Tư pháp, Sở Giao thông vận tải, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Kế hoạch và Đầu

tư...gây ra tình trạng quá tải trong tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các sở, ban, ngành.

- Số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tăng lên đáng kể (từ 01/01/2023 đến 31/12/2023: Thành phố tiếp nhận 6.766 phản ánh, kiến nghị của người dân, tăng gấp 3,5 lần với năm 2022). Đặc biệt số phản ánh, kiến nghị tập trung vào việc giải quyết chậm muộn các hồ sơ lĩnh vực Đất đai thuộc các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Hà Nội, Sở Tài nguyên và Môi trường,...

- Các sở, ban, ngành của Thành phố hiện đang nằm rải rác, không tập trung (hiện Thành phố chỉ có một điểm tập trung một số các Sở, ban, ngành tại Khu liên cơ đường Võ Chí Công), điều này dẫn tới việc tìm kiếm địa điểm để thực hiện TTHC, tình trạng hạ tầng giao thông đang quá tải, chưa đáp ứng yêu cầu trong quá trình giao dịch với công dân. Diện tích và sự đầu tư cho hạ tầng cơ sở vật chất của các Bộ phận Một cửa chưa tương xứng và chưa đáp ứng với thực tế của Thành phố.

- Bộ phận Một cửa của các Sở, ban, ngành hiện nay do Thủ trưởng đơn vị tổ chức thành lập, có khả năng phát sinh nguy cơ về tính minh bạch trong tổ chức thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC tại một số lĩnh vực; Hệ thống quản lý chưa đồng bộ và kết nối, chia sẻ dữ liệu tập trung dẫn tới công tác quản lý, điều hành chưa phát huy được hiệu quả, yếu tố kiểm soát bị hạn chế.

- Việc tổ chức Bộ phận Một cửa tại các Sở, ban, ngành như hiện tại chỉ phù hợp khi Thành phố chưa có công cụ quản lý tập trung, ở giai đoạn chưa thực hiện Chuyển đổi số mạnh mẽ tại các cơ quan, đơn vị. Tuy nhiên, đối với giai đoạn hiện nay, khi việc ứng dụng Chuyển đổi số mạnh mẽ trong các lĩnh vực, có sự kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các Hệ thống thông tin, các công cụ quản lý tập trung cơ bản đã thiết lập thì việc thực hiện tập trung nhằm giảm áp lực giao thông, minh bạch trong khâu tổ chức và cách thức thiết kế sẽ là giải pháp tối ưu cho công tác cải cách TTHC.

IV. YÊU CẦU THỰC TIỄN

1. Xu hướng quốc tế, trong nước

1.1. Xu hướng quốc tế

Các quốc gia đều thực hiện nguyên tắc “Lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm”. Đây là quan điểm, nguyên tắc tối thượng, được pháp lý hóa trong các văn bản quy phạm pháp luật của các quốc gia. Đồng thời, việc thiết lập các điểm bộ phận một cửa đều hướng đến sự thuận lợi của người dân trong tiếp cận, thực hiện dịch vụ, giúp đầu tư hiệu quả hơn.

Tổ chức mô hình Bộ phận Một cửa “tương đối độc lập” với các cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC, dịch vụ công như Trung Quốc, Singapore, Úc, Nga, Pháp³. Tính chất tương đối độc lập của Bộ phận Một cửa ở các quốc gia có sự khác nhau nhưng đều tách biệt với các cơ quan giải quyết TTHC, dịch vụ công để hạn chế tối đa việc tiếp xúc, tránh tham nhũng vặt, đồng thời trao quyền cho bộ

³ Các hồ sơ giải quyết TTHC sau khi tiếp nhận tại Trung tâm hay Bộ phận một cửa sẽ được phân loại, xử lý và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Quy trình này được thực hiện một cách độc lập giữa bộ phận tiếp nhận và cơ quan giải quyết hồ sơ để tránh sự nhũng nhiễu và tăng cường chức năng kiểm tra, giám sát của Trung tâm.

phần này trong việc điều phối, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục, dịch vụ công.

Các Trung tâm Bộ phận Một cửa đều thực hiện tiếp nhận “không phụ thuộc vào địa giới hành chính”. Các quốc gia này đều không tổ chức mô hình Bộ phận Một cửa và tiếp nhận TTHC theo các cấp hành chính mà thực hiện tổ chức tiếp nhận TTHC của tất cả các cấp thông qua việc liên thông giữa các cơ quan hành chính được thực hiện trên môi trường điện tử và hướng tới người dân có thể thực hiện TTHC tại bất kỳ Bộ phận Một cửa nào thuận tiện nơi sinh sống, học tập, làm việc.

Bảo đảm tính “chuyên nghiệp” và nâng cao “năng suất” lao động. Tại các quốc gia này, quầy tiếp nhận hồ sơ sẽ thực hiện tiếp nhận hồ sơ TTHC của tất cả các ngành, lĩnh vực giúp phân tải ngay trong giai đoạn tiếp nhận (hạn chế việc một thời điểm có thể có những ngành, lĩnh vực quá tải số lượng hồ sơ nhưng có quầy có số lượng hồ sơ rất thấp), nâng cao năng suất, giảm thời gian chờ đợi, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC.

Ứng dụng CNTT, số hóa, dữ liệu và hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến giúp nâng cao chất lượng, năng suất lao động, mang lại nhiều lợi ích cho người dân, doanh nghiệp. Các nước đều hướng tới đẩy mạnh số hóa, thực hiện dịch vụ công trực tuyến thông qua chuyển đổi các quy trình truyền thống sang quy trình điện tử, người dân, doanh nghiệp có thể tiếp cận dịch vụ thuận tiện, dễ dàng, không phải đến trực tiếp cơ quan nhà nước. Thông qua việc số hóa dữ liệu giúp cải thiện quản lý thông tin và truy cập thông tin từ các hệ thống khác nhau được nhanh chóng, chính xác, hiệu quả giúp tối ưu hóa quy trình làm việc, giảm thiểu sai sót, tăng cường tính minh bạch và đáng tin cậy của hệ thống dịch vụ công, cụ thể như:

1.1.1. Tại Trung Quốc

Trung Quốc xây dựng mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công với những chức năng chính: (1) cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân và doanh nghiệp (đăng ký kinh doanh, cấp giấy phép, đăng ký đất đai, cấp giấy tờ tùy thân...); (2) Giải quyết TTHC; (3) Hỗ trợ và tư vấn về các TTHC, quy định pháp luật cho người dân và doanh nghiệp (4) Công khai, minh bạch, đẩy mạnh sự tiện lợi, linh hoạt trong tiếp cận và sử dụng các dịch vụ hành chính công.

Một số mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công địa phương của Trung Quốc mang lại hiệu quả như:

- Trung tâm phục vụ hành chính công tại Nam Thông (Trung Quốc) có biên chế nhân sự hơn 700 người, trong đó có nhân sự chuyên trách và nhân sự thuộc các cơ quan, sở, ngành để xử lý công việc TTHC. Thời gian làm việc từ 9h-17h hằng ngày, trực xuyên trưa, cuối tuần cũng có người trực. Đặc biệt, luôn bố trí lãnh đạo thường trực tiếp dân trong các ngày làm việc để tiếp thu những phản ánh, qua đó kịp thời xử lý những vấn đề phát sinh trong giải quyết TTHC. Trung tâm được bố trí trụ sở thuận tiện giao thông với nhiều trang thiết bị hiện đại. Quy trình thực hiện tại Trung tâm được chuẩn hóa theo các công đoạn, trình tự giải quyết TTHC, bảo đảm thống nhất, hiệu quả. Các phân khu chức năng được sắp xếp khoa học, nhiều tiện ích với các thiết bị thông minh hỗ trợ người dân; tổng đài hỗ trợ

giải quyết TTHC; tiện ích hẹn giờ giải quyết; Hệ thống tin nhắn SMS tự động thông báo... Bên cạnh đó, còn bố trí máy tính có kết nối internet, máy scan, máy in để người dân sử dụng miễn phí trong việc chuẩn bị, chỉnh sửa, nộp hồ sơ TTHC. Phối hợp với các nhà mạng viễn thông hỗ trợ người dân cung cấp miễn phí chữ ký số công cộng.

- Mô hình Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tiếp phê duyệt các TTHC ("Mô hình Hoài An"). Theo đó, tại thành phố Hoài An (thuộc tỉnh Giang Tô), Trung tâm dịch vụ hành chính công được xây dựng rất hiện đại, bề thế, trong đó **dành hơn 13.000m2 làm khu vực chung** để giải quyết các TTHC cho người dân. Trung tâm thực hiện tiếp nhận, giải quyết hơn **400 TTHC từ 57 cơ quan khác nhau**. Tổng số có hơn 800 nhân viên làm việc tại Trung tâm, trong đó phần lớn là công chức **từ 57 cơ quan cử đến**. Một điểm nổi bật theo "Mô hình Hoài An" là các công chức được 57 cơ quan cử đến làm việc tại Trung tâm có thẩm quyền phê duyệt các TTHC, không phải xin ý kiến của cơ quan mình và tự chịu trách nhiệm với quyết định phê duyệt đó. Quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ đều được công khai, minh bạch và người dân, lãnh đạo đều có thể giám sát quá trình này. Bên cạnh đó, người dân, doanh nghiệp có thể phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết TTHC thông qua website, đường dây nóng của Trung tâm⁴.

1.1.2. Tại Singapore

Nền quản trị và hành chính Singapore chuyển đổi theo định hướng thị trường cùng trào lưu của quản lý công mới trên thế giới. Từ những năm 1990, Singapore tiến hành nhiều cuộc cải cách đồng bộ, tập trung xây dựng các thể chế phục vụ nền quản trị chuyên nghiệp, trong sạch, hiệu quả, vận dụng các mô hình tốt từ quản trị doanh nghiệp. Từ năm 2021, Singapore xây dựng và vận hành hiệu quả Mô hình Trung tâm dịch vụ công thuộc Ban Dịch vụ công, Văn phòng Thủ tướng:

Chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm là tiếp nhận yêu cầu, hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện **khoảng 600 TTHC** và dịch vụ công trực tuyến không theo địa giới hành chính.

Nhân sự: Khoảng 10 nhân sự do Ban Dịch vụ công tuyển làm việc từ 9h - 18h00 (mỗi ca khoảng 6 nhân sự) tất cả các ngày (trừ ngày lễ) với mức lương hấp dẫn để bảo đảm cạnh tranh với khu vực tư. Dành 30 phút trước giờ làm việc để giao ban trao đổi, cập nhật các thông tin chính sách, quy trình mới. Các nhân sự đều được đào tạo mỗi kéo dài khoảng 3 tháng với nội dung đa dạng để mỗi nhân sự có thể phụ trách hàng trăm dịch vụ (tháng đầu tiên được học kiến thức chung; 02 tháng còn lại thực tập tại các cơ quan chuyên môn).

Hiện nay, Chính phủ Singapore đã triển khai mô hình tập trung duy nhất, đến nay, đã thành lập **7 Trung tâm Dịch vụ SG** trực thuộc Ban Dịch vụ công (PSD), Văn phòng Thủ tướng, được tích hợp và cung cấp gần **400 thủ tục, dịch vụ** liên quan tới chính phủ, với sự tham gia của hơn **20 cơ quan chuyên môn**. Nhiệm vụ chủ yếu của các Trung tâm Dịch vụ SG là tiếp nhận yêu cầu, hỗ trợ và hướng dẫn

⁴ Trích nguồn: <https://vpcp.chinhphu.vn/mo-hinh-trung-tam-dich-vu-sg-phuc-vu-cong-dan-va-hanh-trinh-cao-dung-moi-truong-sach-xanh-115231123094155423.htm>

người dân, bên cạnh đó, còn có ứng dụng "Life SG" do Trung tâm xây dựng, một nền tảng được cá nhân hóa, lấy công dân làm trung tâm và dựa trên các sự kiện trong các giai đoạn cuộc đời để người dân có thể truy cập thực hiện tất cả các dịch vụ kỹ thuật số của Chính phủ. Đặc biệt với những TTHC thông thường, Trung tâm Dịch vụ SG phục vụ không phụ thuộc địa giới hành chính, cư dân sinh sống ở những địa bàn khác vẫn có thể tới đây để tra cứu, thực hiện thủ tục, dịch vụ, đăng ký khóa học, sự kiện và không cần đặt lịch hẹn trước. Có một số dịch vụ, thủ tục đặc thù phải thực hiện theo địa bàn quận, ví dụ như liên quan tới nhà đất. Với một số thủ tục phức tạp cần được cơ quan chuyên môn giải quyết, người dân sẽ được nhân viên công vụ tại Trung tâm Dịch vụ SG hướng dẫn tới cơ quan chuyên môn để thực hiện trực tiếp; hoặc hỗ trợ đặt lịch hẹn trước để nhân viên của cơ quan chuyên môn tư vấn, trao đổi trực tuyến. Để thuận tiện cho người dân tìm hiểu, tra cứu thủ tục, dịch vụ, Trung tâm Dịch vụ SG còn thiết kế những tờ rơi, hướng dẫn chi tiết đối với thủ tục của hơn 20 cơ quan khác nhau (mỗi cơ quan có khoảng 5-10 thủ tục), các nội dung hướng dẫn còn được số hóa thành mã QR để người dân quét và xem trên điện thoại; bên cạnh đó, người dân có thể chủ động tìm kiếm theo cơ quan nếu biết thủ tục được thực hiện bởi cơ quan nào. Trong quá trình hoạt động, Trung tâm Dịch vụ SG có vai trò hỗ trợ rất tích cực đối với người dân, doanh nghiệp, đặc biệt là những người lớn tuổi, trong tìm hiểu, thực hiện dịch vụ, TTHC⁵.

1.1.3. Tại Úc

Ở Úc xây dựng Mô hình Trung tâm dịch vụ công (Services Australia) từ năm 2019, được điều hành bởi Bộ Dịch vụ Nhân sinh (trước đây là Bộ An sinh Xã hội), có chức năng: (1) Thiết kế, phát triển, cung cấp, điều phối và giám sát các thủ tục, dịch vụ của Chính phủ như an sinh xã hội, hỗ trợ trẻ em, sinh viên, gia đình, chăm sóc người già và sức khỏe...; (2) Phối hợp với các cơ quan cải thiện các dịch vụ, bảo đảm thuận tiện, dễ tiếp cận và hiệu quả; (3) Đưa ra các khuyến nghị cho cơ quan để nâng cao hiệu quả.

Nhân sự tại Services Australia là chuyên trách. Tất cả nhân sự phải hoàn thành khóa đào tạo trong 3 tháng về văn hóa bản địa, nhận thức đa văn hóa, về công nghệ kỹ thuật số... cung cấp hình thức học tập ảo hóa để tương tác với các chuyên gia theo chủ đề và trao đổi với các đồng nghiệp trên toàn quốc. Hằng năm, sẽ được đào tạo, bồi dưỡng, cập nhật các kiến thức mới. Hiện nay, Services Australia cung cấp một mạng lưới rộng khắp gồm 318 trung tâm dịch vụ 576 đại lý và điểm truy cập, kết hợp các trung tâm dịch vụ di động (xe bus).

Về mô hình: Services Australia thỏa thuận song phương với các cơ quan chính phủ tiểu bang và lãnh thổ cũng như các tổ chức bên thứ ba để cung cấp các dịch vụ của chính phủ, địa phương nơi đặt trụ sở, để mang đến nhiều dịch vụ chính phủ hơn cho các cộng đồng trên khắp nước Úc. Các phân khu chức năng được bố trí thuận lợi, khoa học và đầy đủ trang thiết bị đáp ứng yêu cầu tối thiểu theo quy định tại Services Australia. Bố trí khu vực tự phục vụ để người dân có thể độc lập

⁵ Trích nguồn: <https://danchuphapluat.vn/kinh-nghiem-cai-cach-hanh-chinh-cua-trung-quoc-va-mot-so-kien-nghi-doi-voi-viet-nam>

sử dụng các thiết bị tại chỗ để truy cập các dịch vụ trực tuyến, đồng thời bố trí nhân sự hỗ trợ người dân nhằm hoàn thành các hoạt động trực tuyến.

Người dân được hỗ trợ đặt lịch hẹn nếu cần nói chuyện trực tiếp hoặc qua video, điện thoại với nhân sự của Trung tâm và cơ quan chuyên môn. Trong năm 2023, đã có khoảng 1,7 triệu cuộc làm việc theo lịch hẹn, trong đó 71 nghìn cuộc hẹn qua video, giảm thời gian chờ đợi tại Trung tâm.

Cơ quan dịch vụ công của Úc (APS) là thiết chế liên bang chịu trách nhiệm về quản trị công, chính sách công và dịch vụ công tại các bộ, cơ quan tại Úc. Cơ quan được thành lập từ năm 1901 theo mô hình từ Vương quốc Anh. Việc thành lập và vận hành của cơ quan này hiện nay được thực hiện theo ***Luật dịch vụ công năm 1999***. Cơ quan này không bao gồm nhân viên tại Chính quyền bang và chính quyền địa phương. Người đứng đầu cơ quan là Bộ trưởng phụ trách dịch vụ công (Bà Katy Gallagher). Cơ quan được điều hành bởi Hội đồng do Bộ trưởng phụ trách Văn phòng Thủ tướng và Nội các làm chủ tịch; trong đó gồm 04 ủy ban trực thuộc bao gồm Ủy ban về Dữ liệu và Số hóa chịu trách nhiệm thúc đẩy chiến lược về số hóa và ứng dụng CNTT trong toàn bộ các cơ quan chính phủ. Cơ quan có vai trò cố vấn cho Chính phủ và hỗ trợ việc cung cấp dịch vụ công cho người dân theo chủ trương của Chính phủ.

Ủy ban dịch vụ công của Úc (APSC - Australian Public Service Commission⁶) là một cơ quan cấp trung ương nằm trong Văn phòng Thủ tướng và Nội các, có vai trò tham mưu cho Chính phủ về các chính sách dịch vụ công phục vụ người dân và doanh nghiệp theo chủ trương của Chính phủ. Ủy ban này được điều hành bởi Ủy viên Ủy ban dịch vụ công Úc, Ông Peter Woolcott. Theo đạo luật dịch vụ công năm 1999, Ủy ban này có các trách nhiệm: (1) Tăng cường tính chuyên nghiệp hóa của toàn bộ dịch vụ công Úc; (2) Thúc đẩy cải tiến liên tục trong quản lý lực lượng lao động; (3) Thúc đẩy các tiêu chuẩn cao về trách nhiệm giải trình, hiệu quả, hiệu suất, tính liêm chính và ứng xử trong dịch vụ công Úc; (4) Bồi dưỡng và đóng góp vào khả năng lãnh đạo, học tập và phát triển chất lượng cao cũng như quản lý nghề nghiệp trong dịch vụ công Úc; (5) Thúc đẩy lực lượng lao động trong dịch vụ công Úc tương xứng với sự đa dạng của dân số Úc; (6) Cung cấp tư vấn và hỗ trợ cho các cơ quan chính quyền các cấp về các vấn đề chính sách liên quan đến dịch vụ công; (7) Làm việc với các chính phủ khác, trong và ngoài nước về các vấn đề liên quan đến quản lý lực lượng lao động khu vực công, lãnh đạo và quản lý nghề nghiệp.

Tại Bang New South Wales (Úc): Với dân số khoảng 8,5 triệu dân, Bang đã **tổ chức 159 điểm một cửa**, với khoảng 1000 nhân viên, có nhận diện thương hiệu đồng nhất, dễ quan sát với người dân. Bộ phận Một cửa này tiếp nhận hồ sơ không phụ thuộc vào địa giới hành chính đối với các dịch vụ công thuộc thẩm quyền của Bang; với 8,7 triệu tài khoản, 4,8 triệu người dùng ứng dụng di động; 94,3% người dùng thỏa mãn với dịch vụ.

⁶ www.apsc.gov.au

Hiện nay, Bang đã cung cấp 87% dịch vụ công trực tuyến tập trung vào các dịch vụ thiết yếu với người dân, doanh nghiệp; hỗ trợ đối tượng gặp khó khăn do thảm họa, dịch bệnh;

Ngoài ra, để duy trì dịch vụ tốt trên môi trường số, Sở Dịch vụ khách hàng có các bộ phận và nhân sự khoảng 500 người (trong đó có Trung tâm phân tích dữ liệu), để lắng nghe, tiếp thu ý kiến của người dùng, phân tích, nghiên cứu các hành vi và liên tục cải tiến quy trình, giao diện, tối ưu trải nghiệm của người dân, chức năng của dịch vụ công, được cung cấp bảo đảm thân thiện, dễ sử dụng với người dùng; tạo thuận lợi cho chính quyền dễ dàng tương tác và làm việc với người dân và doanh nghiệp.

Bộ phận Dịch vụ khách hàng cũng đã nghiên cứu, tổ chức lại giao diện của các trang tin, website cung cấp dịch vụ công trong toàn bang để bảo đảm tính thống nhất, độ tin cậy của thông tin, thân thiện, theo yêu cầu của người dùng thay vì cấu trúc của chính quyền. Đặc biệt, đã phát hành “Báo cáo về đo lường sự hài lòng của khách hàng” phản ánh kiến nghị về trải nghiệm các dịch vụ của Chính phủ, công bố các chỉ số chính đo lường trải nghiệm khách hàng, phản ánh sự đa dạng về khách hàng và tôn vinh các câu chuyện về cung cấp dịch vụ cho khách hàng⁷ (cụ thể: 77% thấy dễ dàng tương tác với các dịch vụ của Chính phủ; 75% hài lòng với trải nghiệm của họ với các dịch vụ của Chính phủ; 73% tin tưởng các dịch vụ của Chính phủ đang hoạt động vì lợi ích tốt nhất của họ).

1.1.4. Tại Nga

Trung tâm đa chức năng (Multi-functional Centers) có chức năng, nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC. Trước đây, riêng Thành phố Mát-xcơ -va có gần 5000 Trung tâm cung cấp dịch vụ công, sau khi được đổi mới cách thức, mô hình phục vụ thành Trung tâm đa chức năng, hiện nay chỉ còn 127 Trung tâm thuộc thành phố.

Thời gian làm việc của Trung tâm từ 8h-20h hằng ngày.

Nhân sự của các trung tâm MFC thường là công chức từ các cơ quan cử đến, tuy nhiên, gần đây, có nhiều Trung tâm đã được chuyển giao cho các doanh nghiệp nhà nước thực hiện, làm việc theo chế độ chuyên trách thuộc biên chế của Trung tâm, theo đó từng bước độc lập với cơ quan giải quyết TTHC, dịch vụ công.

Việc giải quyết công việc tại Trung tâm thực hiện nguyên tắc không để người dân chờ xếp hàng quá 15 phút; người dân có thể đăng ký lịch hẹn. Các Trung tâm đều bố trí các quầy và nhân viên hướng dẫn cho người dân thực hiện thủ tục; chủ động thiết kế tờ rơi cung cấp thông tin để người dân có thể tự thực hiện;

Các phân khu chức năng được bố trí thuận tiện để nâng cao trải nghiệm của người dân và có các phương tiện hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Triển khai các Trung tâm lưu động (xe bus) để phục vụ người dân ở vùng xa, đi lại khó khăn.

1.1.5. Tại Pháp

Xây dựng mô hình Ngôi nhà dịch vụ công (Maison France Services). Ngôi nhà

⁷ <https://www.nsw.gov.au/state-of-the-customer>

dịch vụ công được triển khai từ năm 2019 (đa phần do chính quyền quyền địa phương quản lý) nhằm tạo thuận lợi hơn nữa cho người dân tiếp cận các dịch vụ công thông qua việc nâng cao chất lượng tiếp nhận hồ sơ thủ tục và hỗ trợ trực tiếp cho người dân thực hiện thủ tục.

Mỗi MFS cung cấp khoảng 300 dịch vụ (vẫn tiếp tục mở rộng) và hoạt động theo cơ chế một cửa, người dân được tiếp cận nhiều dịch vụ tại cùng một điểm, bảo đảm chất lượng, không phân biệt điểm hay đơn vị quản lý.

Về nhân sự: Mỗi MFS có khoảng 6 đến 10 người, gồm: (i) Công chức tại địa phương biệt phái đến làm việc; (ii) Công chức các cơ quan đối tác cấp quốc gia như bưu điện, quỹ trợ cấp gia đình, bảo hiểm y tế... biệt phái đến làm việc; (iii) Nhân sự làm việc chuyên trách.

Trước khi nhận công việc, các nhân sự sẽ phải học một chương trình đào tạo bắt buộc kéo dài 5 ngày: (i) Tiếp nhận và hướng dẫn làm thủ tục (thái độ, ứng xử, thực hiện thủ tục trực tuyến); (ii) khai thác, sử dụng hệ thống công cụ CNTT được trang bị tại cơ sở; (iii) hướng dẫn bởi cơ quan chuyên môn về các thủ tục được thiết kế theo “sự kiện cuộc đời”. Công tác đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nhân sự làm việc tại Trung tâm được thực hiện liên tục và cập nhật để trang bị kiến thức lý thuyết và thực hành. Đây là việc làm cần thiết để bảo đảm chất lượng dịch vụ cung cấp cho người dùng.

1.2. Xu hướng trong nước

- Với quan điểm Chính phủ phục vụ, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; bảo đảm tính hiệu quả của việc giải quyết TTHC tại các cơ quan hành chính nhà nước từ trung ương đến địa phương, gắn kết chặt chẽ kiểm soát TTHC với xây dựng Chính phủ điện tử, tạo cơ chế đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong việc giải quyết TTHC, việc xây dựng, hoàn thiện thể chế trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC đã được Chính phủ, các bộ, cơ quan, địa phương quan tâm, chỉ đạo quyết liệt. Việc xây dựng Mô hình Bộ phận Một cửa tại Việt Nam không nằm ngoài xu hướng chung của thế giới, đó là hướng đến: (1) Lấy người dân và doanh nghiệp là trung tâm phục vụ, là chủ thể hướng đến; (2) tiếp nhận các TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính; (3) Bảo đảm tính “chuyên nghiệp” và nâng cao “năng suất” lao động; (4) Ứng dụng CNTT, số hóa, dữ liệu và hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

1.2.1. Tại Quảng Ninh

Tháng 3/2014, tỉnh Quảng Ninh thành lập và thí điểm mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh. Đến tháng 10/2015, Thủ tướng Chính phủ chính thức cho phép Quảng Ninh triển khai thí điểm mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công trực thuộc UBND tỉnh; thí điểm này liên tục được kéo dài và đã tổng kết vào tháng 3/2024.

* Về cơ cấu tổ chức, hoạt động:

- **Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh:** Với vị trí là tổ chức trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Trung tâm được bảo đảm tính độc lập, chủ động và đủ thẩm quyền trong thực thi nhiệm vụ, phối hợp với các sở, ngành và UBND cấp

huyện cũng như các cơ quan ngành dọc trong công tác tổ chức, giám sát, đánh giá kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC.

Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh có trụ sở được xây dựng với quy mô 05 tầng nổi, tổng diện tích sàn sử dụng là 10.334 m², bao gồm: sảnh, khu vực đón tiếp người dân (gồm 92 quầy làm việc bố trí tại các tầng 1, tầng 2, tầng 3), bộ phận công chứng và đấu giá thuộc Sở Tư pháp (tầng 4, tầng 5), sân vườn, sân thượng, các hạng mục phụ trợ và 01 tầng hầm rộng 3.860m² là bãi đỗ xe và công trình kỹ thuật tòa nhà.

Trung tâm có chức năng là *cơ quan đầu mối* tập trung thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn TTHC; tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để giải quyết và nhận, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định; tham gia đề xuất các giải pháp nhằm cải cách TTHC, hiện đại hóa nền hành chính.

Như vậy, chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm không chồng chéo với các cơ quan, đơn vị khác, đồng thời bảo đảm sự kết nối cao, phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC dưới sự theo dõi, giám sát chặt chẽ của Trung tâm, với bộ máy tinh gọn, hoạt động hiệu quả trực tiếp giúp Chủ tịch UBND tỉnh kiểm soát được toàn bộ công tác cải cách TTHC và giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương cho tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp trong toàn tỉnh.

Trung tâm thực hiện 22 nhiệm vụ, trong đó có các nhiệm vụ như: Bảo đảm mọi điều kiện về cơ sở vật chất, phương tiện, môi trường làm việc, ứng dụng công nghệ thông tin để các cơ quan, đơn vị thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết TTHC, triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; niêm yết công khai, đầy đủ, rõ ràng các quy định, TTHC, mức thu phí, lệ phí (nếu có); kiểm tra, giám sát, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị; phối hợp với Trung tâm Hành chính công cấp huyện thực hiện những công việc có liên quan trong quá trình giải quyết các TTHC liên thông; hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân trong quá trình chuẩn bị hồ sơ và giải quyết TTHC; đề xuất đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân...

Với vai trò làm đầu mối và là nơi để các cơ quan, đơn vị cử công chức, viên chức đến thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân; Trung tâm không trực tiếp giải quyết TTHC thay cho các cơ quan, đơn vị, nhưng cán bộ Trung tâm được bố trí tham gia ở một số khâu trong quy trình giải quyết TTHC đó là việc hướng dẫn, bước đầu cung cấp các thông tin cho tổ chức, cá nhân, trình tự thực hiện các bước trong giải quyết TTHC; thu phí, lệ phí tập trung đối với tất cả các TTHC có phát sinh phí, lệ phí tại một nơi; thực hiện việc đóng dấu của các sở, ngành tại Trung tâm và trả kết quả giải quyết TTHC tập trung cho tổ chức, cá nhân tại một đầu mối để theo dõi, giám sát độc lập, đôn đốc việc giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị bảo đảm tuân thủ theo đúng quy trình và thời gian quy định.

Cơ cấu tổ chức của Trung tâm Hành chính công tỉnh gồm Giám đốc, 02 Phó Giám đốc và 04 phòng chuyên môn (phòng Hành chính - Quản trị, phòng Kế hoạch - Tổng hợp, phòng Tiếp nhận và Giải quyết TTHC; phòng Kiểm tra - Giám sát) được bố trí theo đúng Quyết định 1831/QĐ-TTg ngày 28/10/2015 của Thủ tướng Chính phủ.

- **Trung tâm Hành chính công cấp huyện** được Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh ban hành Quyết định thành lập trong giai đoạn từ năm 2013 đến năm 2014 theo mô hình trực thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện, có con dấu và tài khoản riêng; chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Ủy ban nhân dân cấp huyện; sự quản lý về hành chính, tổ chức, nhân sự và một số mặt công tác của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện; đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền.

Trung tâm Hành chính công cấp huyện được giao quản lý trụ sở riêng trên cơ sở xây dựng mới hoặc nâng cấp, sử dụng các trụ sở hiện có, thuận tiện giao thông, khang trang, lịch sự, có đầy đủ cơ sở vật chất, hệ thống trang thiết bị và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC dùng chung toàn tỉnh, diện tích cơ bản phù hợp với diện tích từ 210m² (*Trung tâm Hành chính công huyện Vân Đồn*) đến 2.900m² (*Trung tâm Hành chính công thành phố Uông Bí*); có 09/14 trụ sở dùng chung với Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất hoặc các phòng chuyên môn khác (*Trung tâm Hành chính công: thành phố Hạ Long - 2 cơ sở, thành phố Cẩm Phả, thị xã Đông Triều, thị xã Quảng Yên, huyện Ba Chẽ, huyện Bình Liêu, huyện Đầm Hà, huyện Hải Hà*).

Cơ cấu tổ chức của Trung tâm Hành chính công cấp huyện gồm Giám đốc, 01 đến 03 Phó Giám đốc và đội ngũ cán bộ chuyên trách phụ trách các nhiệm vụ hướng dẫn, công nghệ thông tin, kế toán, thu phí, trả kết quả, giám sát... việc giải quyết TTHC cấp huyện. Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện bổ nhiệm, phân công.

- Tại cấp xã, tỉnh Quảng Ninh vẫn thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC theo mô hình Bộ phận Một cửa truyền thống. **Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã** được Ủy ban nhân dân cấp huyện phê duyệt đề án trong năm 2015 và Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định thành lập trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã theo đúng mô hình quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Hiện nay, tại 177/177 Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã đều đang bố trí công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã theo quy định và do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã chỉ đạo, phụ trách.

- Tổng số TTHC của các sở, ban, ngành thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh là 1.314, trong đó 1.264 TTHC của các sở, ngành, 32 TTHC của cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn (*Công an tỉnh*), 18 TTHC của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ công (*Công ty Điện lực Quảng Ninh*)⁸, số TTHC không đưa vào giải quyết tại Trung tâm chủ yếu là các TTHC đặc thù, đòi hỏi việc tiếp nhận và trả kết quả trực tiếp tại cơ sở (*ngoài trụ sở Trung tâm*)⁹. Cấp huyện, cấp xã đã đưa 100% TTHC vào giải quyết tại các Trung tâm Hành

⁸ Các sở, ban, ngành đã đưa 100% TTHC vào thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh gồm: Ban Quản lý Khu kinh tế, Sở Công thương, Sở Du lịch, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Ngoại vụ, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Văn hóa và Thể thao, Sở Xây dựng

⁹ Đối với các nhóm này, mặc dù không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa nhưng vẫn được theo dõi việc tiếp nhận, giải quyết thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

chính công cấp huyện bao gồm cả TTHC của các cơ quan ngành dọc như Thuế, Bảo hiểm xã hội, Công an và Công ty Điện. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã chưa thực hiện TTHC của các cơ quan ngành dọc. Tỉnh Quảng Ninh đã đưa 100% các TTHC đủ điều kiện vào giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện, thực hiện theo nguyên tắc “5 bước tại chỗ”, song song với việc triển khai quy trình “5 bước trên môi trường điện tử”.

Một số địa phương trên địa bàn tỉnh đã phân cấp, ủy quyền thủ tục thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân cấp huyện cho các phòng chuyên môn (*như thành phố Hạ Long phân cấp giải quyết cho các phòng chuyên môn 10 thủ tục và ủy quyền phê duyệt 04 thủ tục; thị xã Quảng Yên phân cấp, ủy quyền cho phòng Quản lý đô thị thị xã thẩm định, phê duyệt hồ sơ đối với 08/08 TTHC lĩnh vực Xây dựng...*). Bên cạnh đó, một số Sở, ban, ngành đã phân cấp trực tiếp cho các phòng chuyên môn cấp huyện theo ngành dọc (*Văn hóa Thông tin: 02 thủ tục, lĩnh vực Y tế: 03 thủ tục*).

- Về nhân lực làm việc tại Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh:

Nhân lực làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện bao gồm *bộ phận không chuyên trách* là công chức, viên chức của các Sở, ban, ngành, phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan ngành dọc, đơn vị cung ứng dịch vụ công được cử đến làm việc tại Trung tâm để tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC của đơn vị cho tổ chức, doanh nghiệp và người dân; *bộ phận chuyên trách* là công chức, viên chức, nhân viên được Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện giao biên chế Trung tâm quản lý, sử dụng, thực hiện nhiệm vụ quản lý, vận hành, giám sát, hỗ trợ hoạt động giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành, các phòng, ban chuyên môn, cơ quan ngành dọc, đơn vị cung ứng dịch vụ công tại Trung tâm. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã gồm công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã theo quy định của pháp luật.

Tổng số cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên đang làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã trên địa bàn tỉnh hiện nay theo danh sách là 1.392 người. Một số địa phương linh hoạt bố trí Quầy Tổng hợp do cán bộ chuyên trách đảm nhận công việc hướng dẫn, số hóa, nộp hồ sơ trực tuyến... thay một số phòng chuyên môn có lĩnh vực TTHC ít phát sinh; bố trí nhân viên Bưu điện tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích theo nhu cầu của tổ chức, doanh nghiệp và người dân.

Đối với Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh: Hiện nay, tổng số công chức, viên chức làm việc là 70, trong đó có 22 cán bộ chuyên trách, 48 cán bộ Sở, Ban, Ngành cử đến làm việc tại Trung tâm (*gồm 03 Trưởng phòng, 25 phó Trưởng phòng và tương đương, 20 chuyên viên*); bên cạnh đó có 33 cán bộ lãnh đạo các Sở, Ban, Ngành thường xuyên đến ký phê duyệt TTHC ngay tại Trung tâm. Trong tổng số 48 cán bộ Sở, Ban, Ngành cử đến làm việc tại Trung tâm có 01 cán bộ của Thanh tra tỉnh thực hiện nhiệm vụ kiểm tra, giám sát; 47 cán bộ thực hiện tiếp nhận, thẩm định hồ sơ TTHC, trong đó 13 cán bộ được ủy quyền phê duyệt TTHC ngay tại Trung tâm.

Đối với Trung tâm Hành chính công cấp huyện: Tổng số cán bộ làm việc tại 13 Trung tâm Hành chính công cấp huyện là 462, trong đó có 108 cán bộ chuyên trách, 354 cán bộ cử đến làm việc tại Trung tâm (*gồm 18 lãnh đạo UBND thường trực giải quyết TTHC tại Trung tâm, 28 Trưởng phòng và tương đương, 88 phó Trưởng phòng và tương đương, 213 chuyên viên, còn lại là cán bộ kiểm tra - giám sát*). Trong tổng số 354 cán bộ thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC tại các Trung tâm (*trừ số cán bộ thực hiện nhiệm vụ kiểm tra - giám sát*) có 116 cán bộ thực hiện tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt hồ sơ TTHC ngay tại Trung tâm.

- Việc đánh giá, nhận xét công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm Hành chính công: Hằng năm, Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phối hợp chặt chẽ tổ chức thực hiện theo đúng quy chế, với các tiêu chí đánh giá cụ thể như về việc chấp hành kỷ luật kỷ cương hành chính, văn hóa văn minh công sở; thái độ giao tiếp, ứng xử với công dân; chất lượng công tác tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết hồ sơ TTHC; số hồ sơ giải quyết quá hạn; số phiếu khảo sát đánh giá hài lòng của tổ chức, công dân... Công tác kiểm tra, giám sát toàn bộ hoạt động của Trung tâm được bộ phận Ủy ban Kiểm tra và Thanh tra thực hiện thường xuyên, liên tục, kịp thời xử lý, chấn chỉnh những trường hợp vi phạm, giải quyết triệt để những vụ việc tổ chức, người dân bức xúc có phản ánh, kiến nghị.

Với tính chất công việc của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm Hành chính công các cấp là phải tiếp xúc trực tiếp với công dân để thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt hồ sơ TTHC, tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của công dân; chịu sức ép công việc lớn, tuân thủ thời gian làm việc, phải thường xuyên có mặt tại Trung tâm để thực hiện nhiệm vụ và chịu sự theo dõi, giám sát chặt chẽ của hệ thống camera, của Bộ phận Kiểm tra - Giám sát, Thanh tra Nội vụ, Lãnh đạo Trung tâm, Lãnh đạo Sở chủ quản và từ tổ chức, cá nhân đến giao dịch, yêu cầu giải quyết TTHC; tinh thần thái độ luôn phải niềm nở với công dân, chất lượng thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức cử đến làm việc tại Trung tâm là hình ảnh, là thương hiệu của mỗi cơ quan, đơn vị, là một trong những yếu tố quyết định sự thành công của mô hình Trung tâm Hành chính công. Do vậy, việc tuyển chọn, quán triệt về tinh thần, ý thức và đạo đức công vụ được quán triệt và triển khai thường xuyên liên tục.

- Về chế độ, chính sách: Ủy ban nhân dân tỉnh đã trình HĐND tỉnh ban hành chính sách hỗ trợ cho công chức, viên chức trực tiếp làm việc tại Trung tâm Hành chính công các cấp, với mức hỗ trợ 2.000.000 đồng/người/tháng để kịp thời động viên, khích lệ và trang bị đồng phục làm việc cho cán bộ theo năm bảo đảm trang trọng, lịch sự.

- Công tác cơ chế tài chính:

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện theo quy định của Luật Kế toán và Thông tư 107/2017/TT-BTC ngày 10/10/2017 về hướng dẫn chế độ kế toán hành chính, sự nghiệp; ngân sách Nhà nước được quản lý thống nhất theo nguyên tắc tập trung dân chủ, công khai; việc thu, chi đảm bảo đúng mục đích, định mức theo quy định của Nhà nước, cơ chế tài chính của Trung tâm được thực hiện theo quy định tại Nghị định số 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005, Nghị định

số 117/2013/NĐ-CP ngày 07/10/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 130/2005/NĐ-CP của Chính phủ quy định chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính đối với cơ quan nhà nước. Hằng năm, Trung tâm được tỉnh cấp 100% kinh phí hoạt động bao gồm kinh phí chi thường xuyên và kinh phí không thực hiện thường xuyên để chi trả cho con người, bộ máy tổ chức, biên chế và các nội dung chi để duy trì hoạt động của Trung tâm từ nguồn ngân sách cấp tỉnh.

Kinh phí hoạt động của các Trung tâm Hành chính công cấp huyện được cấp từ nguồn ngân sách cấp huyện bao gồm kinh phí chi thường xuyên và không thường xuyên đảm bảo chi trả cho con người (gồm chi lương, phụ cấp, chế độ theo quy định cho biên chế chuyên trách được giao), chi hỗ trợ theo Nghị quyết 18/2016/NQ-HĐND và kinh phí phục vụ khối cơ quan làm việc tại bộ phận tiếp dân: Mua sắm trang thiết bị máy tính, máy in, tủ tài liệu, bàn ghế, đồ dùng phục vụ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; Tiền điện, nước, phí vệ sinh môi trường, Internet, cước bưu chính; hỗ trợ chi phí cho cán bộ cơ quan xuống làm việc tại Trung tâm: Tiền nước uống, Văn phòng phẩm, vật tư văn phòng; sửa chữa nhỏ, bảo dưỡng máy móc thiết bị khu vực hành chính công...

*** Đánh giá về mô hình Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh:**

- Ưu điểm:

Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh là mô hình mới, chưa có tiền lệ nhưng hoạt động đã được các doanh nghiệp, cộng đồng doanh nghiệp và người dân đánh giá cao và rất hiệu quả, được nhân rộng trên toàn quốc đã góp phần tạo lên sự vượt bậc trong việc đánh giá các chỉ số PCI và PAR INDEX của Quảng Ninh. Trong đó, sau khi Trung tâm Hành chính công được thành lập, chỉ số PCI năm 2012 từ vị trí 20/63 tỉnh, thành đến năm 2013 đã lên vị trí 04/63 tỉnh, thành và năm 2017, 2018, 2019 liên tiếp giữ vị trí 01/63 tỉnh, thành; chỉ số PAR INDEX năm 2012 từ vị trí 23/63 tỉnh, thành đến năm 2016 đã lên vị trí 05/63 tỉnh, thành và đến năm 2017, 2018, 2019 liên tiếp giữ vị trí 01/63 tỉnh, thành.

Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh trực thuộc UBND tỉnh góp phần tích cực trong việc nâng cao chỉ số đánh giá về Chính phủ điện tử của Liên hợp quốc đối với cả ba nhóm chỉ số dịch vụ công trực tuyến (OSI), hạ tầng viễn thông (TII) và nguồn nhân lực (HCI); đã cho thấy hiệu quả của việc thành lập một tổ chức được giao nhiệm vụ, quyền hạn tương xứng với các Sở, ban, ngành để Giám đốc Trung tâm có thể làm đầu mối chủ động phối hợp trong công tác tham mưu, giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo triển khai hiệu quả công tác cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh; đồng thời kịp thời theo dõi, đôn đốc, phối hợp xử lý nhanh chóng, hiệu quả các tồn tại, hạn chế, vướng mắc phát sinh trong quá trình giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

Việc thực hiện mô hình Trung tâm Hành chính công là giải pháp hiệu quả trong đổi mới phương thức làm việc và thể hiện sự năng động của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Ninh, góp phần rạo chuyển biến làm thay đổi cơ bản mối quan hệ giữa chính quyền với tổ chức, công dân, tạo điều kiện để chính quyền gần dân hơn, phát huy quyền dân chủ, tăng cường sự giám sát của nhân dân đối

với hoạt động của cơ quan nhà nước và đội ngũ công chức, viên chức. Đồng thời đã làm thay đổi phương thức giải quyết TTHC theo cách truyền thống, mặt khác nâng cao tính chuyên nghiệp, hiệu quả của các cấp chính quyền, xác định rõ trách nhiệm cá nhân, đặc biệt đề cao trách nhiệm của người đứng đầu, tăng năng suất, hiệu quả làm việc và tăng tính minh bạch trong giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương của tỉnh Quảng Ninh;

Việc triển khai Trung tâm Hành chính công tại Quảng Ninh đã đạt được các mục tiêu cơ bản và giải quyết được các vấn đề bất cập trong cải cách TTHC và giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân để xây dựng nền hành chính theo hướng phục vụ, chuyên nghiệp, năng động, trách nhiệm, hiện đại, đó là:

(1) Thay đổi tư duy, nhận thức và hành động của các cơ quan hành chính nhà nước của tỉnh Quảng Ninh trong việc thực hiện cải cách hành chính, trọng tâm là giải quyết TTHC phục vụ tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp; cải thiện tích cực môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh và đổi mới phương thức phong cách làm việc, nâng cao chất lượng phục vụ thu hút đầu tư phát triển kinh tế xã hội bền vững.

(2) Xây dựng và nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công; lấy người dân, tổ chức, doanh nghiệp làm trung tâm, tạo sự hài lòng của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp đối với việc giải quyết các TTHC của các cơ quan nhà nước. Bảo đảm các TTHC được giải quyết theo nguyên tắc 05 tại chỗ "*Tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, đóng dấu và trả kết quả*", không có khâu trung gian, rút ngắn thời gian giải quyết, kết quả giải quyết được trả đúng và sớm hơn về thời gian theo quy định.

(3) Thực hiện chuyên môn hóa, các cơ quan hành chính nhà nước tách riêng việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC, trả kết quả giải quyết công việc khi tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công, quy định rõ trách nhiệm của các cơ quan, cá nhân trong giải quyết và phối hợp giải quyết công việc sau khi đã nhận hồ sơ, trách nhiệm giải trình, bảo đảm tính công khai, minh bạch, tránh phiền hà và tiết kiệm thời gian, công sức của người dân.

(4) Xây dựng mô hình tổ chức đủ mạnh, là đầu mối duy nhất để tiếp nhận và giải quyết TTHC cho tổ chức và cá nhân. Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Hành chính công được lựa chọn kỹ là những cán bộ có trách nhiệm, có kinh nghiệm công tác, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng thẩm định hồ sơ và thẩm quyền giải quyết TTHC.

(5) Bảo đảm tạo thuận lợi nhất, giảm phiền hà, chi phí, thời gian, công sức cho tổ chức, công dân không phải đi lại nhiều lần, gặp nhiều cơ quan, nhiều cấp chính quyền để giải quyết công việc, ngăn ngừa được tình trạng nhũng nhiễu, tiêu cực, quan liêu, cửa quyền; bảo đảm được quyền giám sát của tổ chức, người dân đối với cán bộ, công chức, viên chức. Tổ chức, cá nhân được tiếp cận công khai, minh bạch, đầy đủ thông tin, hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ TTHC, nắm được quy trình giải quyết, trách nhiệm của từng cá nhân, bộ phận liên quan đến giải quyết TTHC, được thông tin qua hệ thống tin nhắn điện thoại; được thụ hưởng các dịch vụ tư vấn, hỗ trợ, kê khai hồ sơ TTHC; được quyền lựa chọn phương thức nộp và giải quyết hồ sơ TTHC do Trung tâm sẵn sàng cung cấp: thủ công (gửi trực tiếp hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính công ích) và trực tuyến qua mạng.

(6) Tăng cường cơ chế giám sát và tự giám sát hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước; tăng cường sự giám sát của nhân dân đối với các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; góp phần nâng cao trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính; nâng cao năng lực, trách nhiệm của công chức, viên chức chuyên môn về kỹ năng, nhiệm vụ và tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân.

(7) Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, góp phần thực hiện mục tiêu hiện đại hóa nền hành chính và xây dựng chính quyền điện tử, nhất là triển khai dịch vụ công trực tuyến các mức độ 3, 4.

(8) Tổ chức Trung tâm Hành chính công tại tỉnh Quảng Ninh đã thực hiện đúng quan điểm, chủ trương của Đảng về cải cách hành chính trong điều kiện mới, bảo đảm bộ máy tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả, không làm tăng biên chế nhưng đáp ứng được yêu cầu giải quyết TTHC nhanh chóng, tập trung, hợp lý, hiện đại và thân thiện, rút ngắn thời gian giải quyết, tăng tính liên thông trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức, không phải liên hệ nhiều cơ quan chuyên môn để thực hiện TTHC có liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực.

(9) Việc tổ chức giải quyết TTHC tập trung tại Trung tâm Hành chính công đã bảo đảm dưới sự theo dõi giám sát chặt chẽ của một đầu mối thống nhất với cơ chế kiểm soát việc thực hiện theo một quy trình vận hành khép kín trong môi trường mạng. Hơn nữa, việc đầu tư cơ sở vật chất, trụ sở Trung tâm khang trang, lịch sự tạo môi trường làm việc văn minh, tạo dựng môi trường thân thiện, gần gũi giữa cơ quan nhà nước với tổ chức, công dân; đồng thời đầu tư trang thiết bị, ứng dụng công nghệ thông tin bảo đảm tính đồng bộ, hiện đại, thống nhất, tương thích, thông suốt và kết nối, chia sẻ dữ liệu từ Trung tâm Hành chính công tỉnh đến cấp huyện và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã.

(10) Mô hình Trung tâm Hành chính công đã thể hiện được tính hiệu quả trong việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân, với tỷ lệ TTHC được giải quyết đúng hạn và trước hạn cao; không chỉ là đầu mối tập trung giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính địa phương mà còn các TTHC của các cơ quan ngành dọc đặt tại địa phương, của doanh nghiệp nhà nước.

Đây được đánh giá là mô hình kiểu mẫu trong cải cách hành chính và là một trong những mô hình thực hiện đầu tiên trong cả nước trực thuộc UBND cùng cấp. Đến nay, cả nước đã có 58/63 tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công. Trong đó, có 02 Trung tâm trực thuộc UBND cấp tỉnh và 56 Trung tâm trực thuộc các sở, ngành của UBND cấp tỉnh. Còn lại 05 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đang thực hiện Bộ phận Một cửa thuộc các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, bao gồm Thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội, Đà Nẵng, Hải Phòng và Điện Biên.

- Tồn tại, hạn chế:

Sau 10 năm thí điểm, bên cạnh những kết quả đạt được, mô hình Trung tâm Hành chính công của tỉnh Quảng Ninh cũng bộc lộ nhiều hạn chế, bất cập như:

(1) Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính theo hướng liên thông các cấp hoặc

phi địa giới chưa nhiều; tổ chức, doanh nghiệp, người dân vẫn phải đến từng cấp chính quyền để giao dịch TTHC

(2) Việc rà soát đưa toàn bộ TTHC của các cơ quan ngành dọc vào thực hiện tập trung tại Trung tâm chưa triệt để. Việc tạo lập, khai thác dữ liệu cá nhân trực tuyến, đặc biệt khai thác, sử dụng lại các kết quả giải quyết TTHC trên môi trường mạng còn hạn chế; tỷ lệ số hóa kết quả giải quyết TTHC một số lĩnh vực chưa cao; một số kết quả TTHC đặc thù chưa có hướng dẫn cụ thể để áp dụng ký số trả kết quả¹⁰.

(3) Việc giao Bưu điện đảm nhận một số phần việc trong giải quyết TTHC chủ yếu mới dừng lại ở bước luân chuyển hồ sơ và trả kết quả theo nhu cầu của người dân.

(4) Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh chưa đáp ứng được yêu cầu đổi mới theo các quy định tại Quyết định 468/QĐ-TTg, Nghị định 45/2020/NĐ-CP, Nghị định 61/2018/NĐ-CP, Thông tư 01/2023/TT-VPCP: Thực hiện xây dựng, nâng cấp Kho dữ liệu điện tử cá nhân, tổ chức đáp ứng các yêu cầu công nghệ thông tin; Số hóa, bóc tách dữ liệu và lưu trữ điện tử; Xây dựng tiêu chuẩn kết nối, tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính; Xây dựng các biểu mẫu điện tử được cung cấp sẵn cho từng TTHC; Chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử ra văn bản giấy; Chức năng lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan; Tích hợp cơ sở dữ liệu Quốc gia về TTHC; Hệ thống hoạt động không ổn định, tốc độ chậm, thường xuyên xảy ra sự cố (*lỗi tải file, lỗi ký số, lỗi đường dẫn truy cập, một số chức năng báo lỗi, quá trình nghiệp vụ xử lý văn bản chậm*).

(5) Quy trình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC còn phức tạp; cơ chế giám sát việc thực hiện quy trình TTHC chưa chặt chẽ; tổ chức của các Trung tâm còn thiếu tính độc lập do Trung tâm Hành chính công tỉnh trực thuộc UBND tỉnh, trong khi các Trung tâm cấp huyện trực thuộc Văn phòng HĐND và UBND cùng cấp.

1.2.2. Tại Bắc Ninh

Trung tâm Hành chính công tỉnh Bắc Ninh thành lập tháng 3/2017, được xác định là cơ quan thuộc UBND tỉnh, trụ sở đặt chung địa điểm với Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh. Trung tâm là đầu mối tập trung để thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, giám sát, đôn đốc và trả kết quả việc giải quyết TTHC của tổ chức và cá nhân theo quy định. Đồng thời, Trung tâm tham gia đề xuất các giải pháp hiện đại hóa nền hành chính và ứng dụng CNTT và phần mềm điện tử nhằm tin học các giao dịch hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến mức độ cao.

* Về cơ cấu tổ chức và hoạt động:

- Bộ máy lãnh đạo Trung tâm Hành chính công tỉnh Bắc Ninh gồm: Giám đốc, 02 Phó Giám đốc.

- Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ gồm 2 bộ phận: Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và Bộ phận Hành chính - Tổng hợp.

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả: gồm 25 quầy thực hiện tiếp nhận và trả

¹⁰ như: các kết quả do quy định của ngành yêu cầu in trên phôi và ký tươi để trả cho người dân, doanh nghiệp (*phiếu lý lịch tư pháp, giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, chứng chỉ hành nghề y, dược, xây dựng, bất động sản, giấy chứng nhận trường chuẩn quốc gia, Giấy chứng nhận trường đạt kiểm định chất lượng giáo dục...*); các kết quả bằng chất liệu đặc thù (*giấy phép lái xe, thẻ hướng dẫn viên du lịch...*);...

kết quả giải quyết 252 TTHC thuộc các lĩnh vực: Nội vụ, Kinh tế, Tài chính - Kế hoạch, Tài nguyên - Môi trường, Quản lý đô thị, Tư pháp, Lao động - Thương binh và Xã hội, Y tế, Văn hóa - Thông tin, Giáo dục và Đào tạo, Công an, Bảo hiểm xã hội, Thuế, Kho bạc Nhà nước, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Thành phố.

Bộ phận Hành chính - Tổng hợp: Thực hiện việc báo cáo tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả giải quyết TTHC; bảo đảm cơ sở vật chất, hệ thống máy móc, hệ thống công nghệ thông tin hoạt động liên tục; thực hiện công tác văn thư, lưu trữ; trang thông tin điện tử; giải quyết khiếu nại, tố cáo; bảo đảm thực hiện các chế độ với người lao động ..v.v.

Trung tâm Hành chính công tỉnh Bắc Ninh được xây dựng với tổng diện tích: 500 m² mặt sàn phòng làm việc; Bố trí 25 quầy tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC; Hai bên cửa ra vào có thiết kế lối đi riêng cho người khuyết tật, công suất phục vụ được khoảng 100 lượt người trong cùng một thời điểm với trang thiết bị được đầu tư hiện đại, đồng bộ với phần mềm “Một cửa điện tử” hiện đại, đáp ứng cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; Hệ thống thông tin hướng dẫn, màn hình cảm ứng tra cứu TTHC; Hệ thống lấy số chờ phục vụ, hệ thống thiết bị văn phòng, hệ thống camera an ninh, âm thanh thông báo, ghế chờ với đầy đủ tiện ích như: máy tính in trực tiếp mẫu kê khai, wifi miễn phí và các dịch vụ miễn phí khác... Bố trí bàn tiếp, hướng dẫn công dân chọn TTHC, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; Quầy dịch vụ bưu chính công ích phục vụ chuyển kết quả TTHC; dịch vụ photocopy; Hệ thống tổng đài điện thoại trả lời tự động, kết nối với cán bộ tại 15 quầy chuyên môn để tư vấn, giải đáp thắc mắc liên quan đến TTHC; Hệ thống camera bảo đảm theo dõi, giám sát việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, đồng thời bảo đảm trông giữ tài sản cho công dân...

Tại cấp huyện và cấp xã, tỉnh Bắc Ninh vẫn thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC theo mô hình Bộ phận Một cửa truyền thống. **Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã** được Ủy ban nhân dân cùng cấp quyết định thành lập trực thuộc Ủy ban nhân dân theo đúng mô hình quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

*** Đánh giá về mô hình Trung tâm Hành chính công tỉnh Bắc Ninh:**

Sau 08 năm đi vào hoạt động, mô hình Trung tâm Hành chính công của tỉnh Bắc Ninh đã đạt được nhiều kết quả đáng ghi nhận. Việc giải quyết hồ sơ TTHC cho công dân và tổ chức bảo đảm kịp thời, đúng quy định pháp luật. Thời gian thực hiện TTHC được rút ngắn, giảm thiểu thời gian xử lý của các cơ quan nhà nước và thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp. Trong đó, thời gian giải quyết nhiều thủ tục giảm đáng kể, từ tối đa 10 ngày đến tối thiểu 01 ngày. Đặc biệt, thủ tục “Cấp giấy phép hoạt động xây dựng cho tổ chức và cá nhân nước ngoài hoạt động xây dựng tại Việt Nam thực hiện hợp đồng dự án nhóm B, C” đã giảm tới 16 ngày. Thời gian giảm bình quân là 4,8 ngày đối với nhóm TTHC có thời hạn giải quyết từ 30 ngày trở lên. Tỷ lệ hồ được trả trước thời hạn đạt gần 90%, nhiều TTHC đã được giải quyết trong ngày. Vị trí xếp hạng các chỉ số đánh giá địa phương của tỉnh như PCI, PAPI, PAR INDEX, ICT được cải thiện rõ rệt.

Những kết quả này khẳng định sự ra đời Trung tâm Hành chính công là một bước đi đúng đắn, mang tính đột phá và mạnh mẽ của tỉnh Bắc Ninh trong thời gian qua.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, mô hình Trung tâm Hành chính công của tỉnh Bắc Ninh cũng bộc lộ nhiều hạn chế, bất cập tương tự như mô hình của tỉnh Quảng Ninh. Trong đó, đáng chú ý là việc đặt trụ sở Trung tâm Hành chính công tỉnh cùng địa điểm trụ sở Sở Thông tin và Truyền thông phần nào làm giảm tính chuyên nghiệp và độc lập của Trung tâm. Việc không thành lập các Trung tâm Hành chính công cấp huyện đã gây ra nhiều khó khăn trong quá trình phân cấp và tối ưu hoá quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC trên toàn tỉnh. Điều này dẫn đến tình trạng quá tải công việc cho Trung tâm cấp tỉnh, hạn chế sự liên thông và triển khai đồng bộ các dịch vụ hành chính công. Hơn nữa, khả năng giám sát và phản hồi về chất lượng cung cấp dịch vụ công ở cấp huyện cũng bị hạn chế, dẫn đến không đồng đều trong phục vụ. Việc tiếp nhận TTHC phụ thuộc vào địa giới hành chính cũng gây bất tiện cho người dân, doanh nghiệp khi tiếp cận các dịch vụ hành chính.

2. Thực tiễn thí điểm Trung tâm phục vụ hành chính công cấp phường và kinh nghiệm xây dựng Trung tâm phục vụ hành chính công của thành phố Hà Nội

2.1. Thực tiễn thí điểm Trung tâm phục vụ hành chính công cấp phường

Từ ngày 10/10/2023, UBND quận Hoàn Kiếm thực hiện thí điểm Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp phường tại phường Trần Hưng Đạo là điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC chung của UBND 03 phường: Trần Hưng Đạo, Cửa Nam, Hàng Trống.

Đến ngày 15/4/2024, quận Hoàn Kiếm tiếp tục triển khai Trung tâm phục vụ hành chính công số 02 tại phường Hàng Mã (ghép bộ phận một cửa 03 phường Hàng Mã, Hàng Bồ, Cửa Đông) và Trung tâm phục vụ hành chính công số 03 tại phường Chương Dương (ghép bộ phận một cửa 02 phường Chương Dương, Phúc Tân). Sau một thời gian thí điểm, công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC ở 03 Trung tâm Phục vụ hành chính công của quận Hoàn Kiếm đã đạt nhiều kết quả nổi bật như:

(1) Cải thiện được vướng mắc về diện tích nhỏ hẹp của các đơn vị, giảm thiểu thời gian giải quyết, tiết kiệm chi phí cho cá nhân, tổ chức.

(2) Giải quyết được nhiều hồ sơ trong cùng một lúc, cá nhân, tổ chức không phải chờ đợi lâu do cán bộ của các phường cùng tiếp nhận và hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận và trả kết quả ngay.

(3) Hình thành cơ chế bắt buộc đối với việc luân chuyển và giải quyết hồ sơ trên môi trường số; đẩy mạnh việc trả kết quả điện tử cho công dân.

(4) Tạo lập một mô hình và môi trường làm việc thống nhất, hiện đại, văn minh, chuyên nghiệp; tích hợp các nguồn lực về con người, cơ sở vật chất, trang thiết bị và đồng bộ.

(5) Tăng cường công tác kiểm soát quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.

(6) Thay đổi thái độ và hành vi của cán bộ, công chức trong thực thi công

vụ; tăng cường cơ chế giám sát hoạt động cơ quan hành chính nhà nước và đội ngũ cán bộ, công chức.

2.2. Bài học kinh nghiệm về xây dựng Trung tâm phục vụ hành chính công của thành phố Hà Nội

Một là, việc xây dựng mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố cần gắn liền với nền hành chính phục vụ, học tập kinh nghiệm của quốc tế, kinh nghiệm trong nước nhưng vẫn phải bảo đảm đúng với đường lối chính trị, mục tiêu phát triển kinh tế của Thành phố, trong đó xác định lấy người dân và doanh nghiệp là đối tượng phục vụ, thụ hưởng dịch vụ.

Hai là, để vận hành Trung tâm phục vụ hành chính công của Thành phố hiệu quả cần hướng đến chuyên nghiệp hóa bộ phận hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa và trả kết quả TTHC, đồng thời trao quyền cho cơ quan này trong việc đôn đốc, giám sát và điều phối việc tiếp nhận, giải quyết TTHC để tăng cường chất lượng phục vụ, năng suất lao động, phát huy vai trò của Trung tâm phục vụ hành chính công,...

Ba là, việc xây dựng Trung tâm phục vụ hành chính công vừa hiệu quả, vừa bảo đảm đúng chủ trương cải cách hành chính của Đảng, Nhà nước, vừa phù hợp với đường lối, chủ trương, chỉ đạo của Thành ủy, HĐND Thành phố, UBND Thành phố. Tiến tới, giảm đầu mối Bộ phận Một cửa của các cơ quan trên địa bàn Thành phố để tổ chức tập trung lại theo khoảng cách nhất định tạo thuận lợi cho người dân tiếp cận và không phân biệt địa giới hành chính trong phục vụ người dân.

Bốn là, tăng khả năng tiếp cận, khai thác dịch vụ công cho người dân, đồng thời quan tâm, hỗ trợ người yếu thế, nhất là người già, người kỹ năng số thấp với mục tiêu không để ai bị bỏ lại phía sau. Quy trình thực hiện tại Cơ quan được chuẩn hóa theo các công đoạn, trình tự giải quyết TTHC, bảo đảm thống nhất, hiệu quả. Xây dựng tổng đài hỗ trợ giải quyết TTHC; tiện ích hẹn giờ giải quyết; Hệ thống tin nhắn SMS tự động thông báo... Bên cạnh đó, cần bố trí máy tính có kết nối internet, máy scan, máy in để người dân sử dụng miễn phí trong việc chuẩn bị, chỉnh sửa, nộp hồ sơ TTHC. Phối hợp với các nhà mạng viễn thông hỗ trợ người dân cung cấp miễn phí chữ ký số công cộng.

Năm là, ứng dụng mạnh mẽ CNTT trong việc tiếp nhận, số hóa hồ sơ, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công và bám sát, điều phối việc giải quyết. Người dân được hỗ trợ đặt lịch hẹn nếu cần nói chuyện trực tiếp hoặc qua video hoặc qua điện thoại với nhân sự của Trung tâm phục vụ hành chính công và cơ quan chuyên môn.

Trung tâm phục vụ hành chính công sẽ thiết lập quy trình ứng dụng công nghệ mới, đặc biệt là công nghệ trợ lý ảo, trí tuệ nhân tạo nhằm hướng dẫn người dân thực hiện TTHC; cung cấp thông tin để giúp người dân tìm kiếm thông tin, sử dụng dịch vụ công một cách thuận tiện và nhanh chóng; công nghệ nhân diện khuôn mặt, tích hợp cơ sở dữ liệu dân cư sẽ giúp công tác đánh giá, nhận diện loại trừ tiêu cực trong việc tiếp nhận và giải quyết TTHC tại một số lĩnh vực nhạy cảm như đất đai, quy hoạch.

Sáu là, nghiên cứu đưa ra các tiêu chí, yêu cầu tối thiểu về bố trí điều kiện làm việc, các phân khu chức năng, chất lượng, cung cấp dịch vụ của Trung tâm.

Các phân khu chức năng được bố trí thuận lợi, khoa học và trang thiết bị đáp ứng yêu cầu tối thiểu theo quy định.

3. Sự cần thiết thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố

(1) Việc triển khai thí điểm mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội là bước đi tất yếu, trên cơ sở kế thừa những kết quả đã đạt được từ “Mô hình Bộ phận Một cửa hiện đại” của Thành phố nhằm nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, phục vụ người dân và doanh nghiệp trong bối cảnh mới:

Hiện nay, toàn Thành phố có 677 Bộ phận Một cửa được bố trí tại các địa điểm thuận tiện cho việc tiếp nhận và trả kết quả, giúp người dân dễ tiếp cận (thường đặt tại vị trí trung tâm của trụ sở đơn vị). Việc phân chia khu vực trong Bộ phận Một cửa cơ bản đồng bộ tại tất cả các đơn vị, bảo đảm có đầy đủ các khu vực chức năng chính. Cảnh quan tại Bộ phận Một cửa được các đơn vị chú trọng, cơ bản bảo đảm vệ sinh công sở. Việc triển khai Bộ nhận diện thương hiệu thống nhất tại Bộ phận Một cửa các cấp đã tạo lập thương hiệu Bộ phận Một cửa hiện đại, đồng bộ trên toàn Thành phố, hình thành môi trường làm việc thống nhất. Trang thiết bị tại các Bộ phận Một cửa cơ bản đáp ứng yêu cầu tối thiểu phục vụ người dân khi đến liên hệ thực hiện các TTHC. Ứng dụng CNTT trong giải quyết TTHC, từng bước nâng cao chất lượng giải quyết TTHC. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước hạn tăng cao qua từng năm, cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân.

(2) Mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công góp phần khắc phục những hạn chế, bất cập của mô hình Bộ phận Một cửa “truyền thống” như: Thiếu tính độc lập; Chưa có cơ quan chuyên trách cấp Thành phố với đầy đủ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và công cụ để điều phối, giám sát, kiểm soát việc tiếp nhận, giải quyết TTHC công khai, minh bạch; Chưa thực sự chú trọng đến cải thiện mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân; Chưa chủ động tháo gỡ khó khăn cho người dân, doanh nghiệp trong khi chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến “tỷ lệ thấp, còn hình thức”, tỷ lệ số hóa hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa còn hạn chế, mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân chưa cao;...

(3) Thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công Hà Nội là cơ quan chuyên trách về tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ TTHC phù hợp với xu hướng quốc tế, khu vực, trong nước; là sự cải tiến toàn diện xuất phát từ yêu cầu thực tiễn, trên cơ sở kết quả đạt được, bài học kinh nghiệm của việc thí điểm thành lập Trung tâm Hành chính công tại một số phường thuộc Thành phố và trên nền tảng khắc phục những tồn tại, hạn chế từ các mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công đang được triển khai tại các tỉnh, thành trong cả nước. Cụ thể:

** Phù hợp xu hướng quốc tế:* Trong những năm gần đây, việc thành lập trung tâm dịch vụ công đã trở thành xu hướng phổ biến tại nhiều quốc gia phát triển với mục tiêu hiện đại hóa nền hành chính công. Qua nghiên cứu và tham khảo mô hình Bộ phận Một cửa, các trung tâm dịch vụ công tại một số quốc gia có chỉ số cao về chất lượng cung cấp dịch vụ công dẫn đầu thế giới, khu vực như Singapore, Pháp, Úc, Nga, Trung Quốc, có thể đúc kết một số đặc điểm chung như sau:

- Các quốc gia đều thực hiện nguyên tắc “*Lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm*”, hướng đến sự thuận lợi và hiệu quả trong tiếp cận, thực hiện dịch vụ công của người dân, doanh nghiệp.

- Bộ phận Một cửa hoạt động “*tương đối độc lập*” với các cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC để hạn chế tối đa việc tiếp xúc, giảm thiểu tình trạng tham nhũng vặt, đồng thời trao quyền cho bộ phận này trong việc điều phối, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục, dịch vụ công.

- Việc tiếp nhận hồ sơ TTHC “*không phụ thuộc vào địa giới hành chính*”; người dân có thể thực hiện TTHC tại bất kỳ địa điểm nào thuận tiện nhất.

- Để bảo đảm tính “*chuyên nghiệp*” và nâng cao “*năng suất*” lao động, quầy tiếp nhận sẽ thực hiện tiếp nhận hồ sơ TTHC của tất cả các ngành, lĩnh vực giúp phân tải ngay trong giai đoạn tiếp nhận, nâng cao năng suất, giảm thời gian chờ đợi, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC.

- Các nước đều đẩy mạnh số hóa, tái sử dụng dữ liệu (người dân chỉ xuất trình tài liệu 01 lần), thực hiện dịch vụ công trực tuyến thông qua chuyển đổi các quy trình truyền thống sang quy trình điện tử, người dân, doanh nghiệp có thể tiếp cận dịch vụ thuận tiện, dễ dàng, không phải đến trực tiếp cơ quan nhà nước.

** Phù hợp tình hình trong nước:*

- Tính đến nay, cả nước có 58/63 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương đã thành lập Trung tâm Hành chính công (05 đơn vị chưa thành lập là: Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Hải Phòng, Điện Biên). Trong đó, có 02 Trung tâm trực thuộc UBND cấp tỉnh (Quảng Ninh, Bắc Ninh) và 56 Trung tâm trực thuộc các sở, ngành của UBND cấp tỉnh.

Qua thực tiễn triển khai, mô hình Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh, tỉnh Bắc Ninh và mô hình Trung tâm Hành chính công trực thuộc các sở, ngành của UBND 56 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương bộc lộ một số tồn tại, hạn chế, ảnh hưởng đến chất lượng cung cấp dịch vụ công. Cụ thể như:

+ Mô hình Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh, Bắc Ninh: Việc tiếp nhận TTHC còn phụ thuộc vào địa giới hành chính (cấp xã của tỉnh Quảng Ninh vẫn tổ chức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo mô hình Bộ phận Một cửa truyền thống; tỉnh Bắc Ninh không thành lập các Trung tâm Hành chính công cấp huyện và cấp xã); quy trình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC còn phức tạp; cơ chế giám sát việc thực hiện quy trình TTHC chưa chặt chẽ; tổ chức của các Trung tâm còn thiếu tính độc lập (Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh trực thuộc UBND tỉnh, trong khi các Trung tâm cấp huyện trực thuộc Văn phòng HĐND và UBND cùng cấp; Trung tâm Hành chính công tỉnh Bắc Ninh đặt trụ sở chung địa điểm trụ sở của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh),...

+ Mô hình Trung tâm Hành chính công trực thuộc các sở, ngành của UBND 56 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương: Thiếu tính đồng bộ trong quy trình tiếp nhận và giải quyết TTHC; phạm vi cung cấp dịch vụ bị giới hạn; khả năng giám sát và đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính chưa hiệu quả chưa cao; tính độc lập và chuyên nghiệp của các Trung tâm chưa bảo đảm; cơ sở hạ tầng CNTT chưa đáp ứng yêu cầu; chưa tối ưu hóa việc tiếp cận dịch vụ cho người dân và doanh nghiệp,...

- Tại Hà Nội, từ ngày 10/10/2023 đến nay, UBND quận Hoàn Kiếm đã thí điểm thành lập 03 Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp phường (Trung tâm Phục vụ hành chính công số 01 tại phường Trần Hưng Đạo là điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của các UBND phường: Trần Hưng Đạo, Cửa Nam, Hàng Trống; Trung tâm Phục vụ hành chính công số 02 tại phường Hàng Mã là điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của các UBND phường: Hàng Mã, Hàng Bồ, Cửa Đông; Trung tâm Phục vụ hành chính công số 03 tại phường Chương Dương là điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của các UBND phường Chương Dương, Phúc Tân). Sau một thời gian hoạt động, 03 Trung tâm Phục vụ hành chính công của quận Hoàn Kiếm đã đạt nhiều kết quả nổi bật, khẳng định tính đúng đắn và phù hợp của việc thí điểm mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công.

** Định hướng cải tiến mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công tại Hà Nội:*

Trên cơ sở rút kinh nghiệm từ mô hình Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh, tỉnh Bắc Ninh và mô hình Trung tâm Hành chính công thuộc các sở, ngành của UBND 56 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội được xây dựng là một mô hình cải tiến toàn diện, nhằm khắc phục những tồn tại, hạn chế của các mô hình đã triển khai tại các địa phương trên cả nước. Với tính độc lập trong tổ chức, ứng dụng mạnh mẽ CNTT và quy trình số hóa, mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ công, tăng cường tính chuyên nghiệp, hiệu quả trong giải quyết TTHC. Đây không chỉ là bước tiến trong cải cách hành chính mà còn là minh chứng cho “Tầm nhìn dài hạn - Tư duy sáng tạo - Giải pháp thông minh” của Thành phố trong việc xây dựng chính quyền số, phục vụ người dân và doanh nghiệp, khẳng định “Tư duy Thủ đô, hành động Hà Nội” trong nỗ lực chung nhằm cải thiện sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp, đáp ứng yêu cầu thực tiễn của một đô thị đặc biệt. Thể hiện qua những nội dung chính sau:

- Tính độc lập cao hơn: Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố được thành lập với cơ cấu tổ chức độc lập, trực thuộc UBND Thành phố. Các Chi nhánh tiếp nhận và giải quyết TTHC được tổ chức thành các đơn vị trực thuộc, có con dấu riêng và được đầu tư trụ sở, trang thiết bị làm việc đầy đủ. Điều này không chỉ bảo đảm tính chuyên nghiệp mà còn nâng cao hiệu quả giám sát, quản lý và điều phối toàn diện giữa các cấp.

- Giảm phụ thuộc vào địa giới hành chính: Mô hình mới của Thành phố cho phép tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, nghĩa là người dân có thể thực hiện các TTHC tại bất kỳ Chi nhánh, Điểm tiếp nhận nào thuận tiện thay vì phải đến các cơ quan hành chính tại địa phương cư trú. Đây là một cải tiến vượt bậc so với mô hình hiện tại của Quảng Ninh và Bắc Ninh, nơi sự phân bố địa giới vẫn còn là rào cản lớn.

- Chuyên nghiệp hóa quy trình và nâng cao năng suất: Tại Hà Nội, quá trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ xác định được số hóa hoàn toàn, từ khâu tiếp nhận đến trả kết quả, giúp tối ưu hóa thời gian và công sức. Quy trình này được tự động hóa và liên thông giữa các sở, ban, ngành và UBND các cấp, bảo đảm theo dõi, giải

quyết TTHC nhanh chóng, minh bạch. Điều này tạo sự khác biệt với quy trình của Trung tâm Hành chính công tỉnh Bắc Ninh và nhiều tỉnh, thành khác.

- **Đẩy mạnh ứng dụng CNTT và số hóa:** Mô hình của Hà Nội nhấn mạnh việc ứng dụng CNTT và số hóa toàn bộ quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ. Trung tâm không chỉ là nơi tiếp nhận mà còn là đầu mối quản lý, theo dõi và giám sát toàn bộ quy trình giải quyết TTHC trên môi trường số. Tất cả hồ sơ được số hóa trước khi giải quyết và lưu trữ điện tử, giảm thiểu tối đa tình trạng thất lạc hoặc sai sót trong quá trình lưu trữ, xử lý. Đây là một cải tiến đáng kể so với Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh Bắc Ninh và phần lớn các tỉnh, thành khác trên cả nước, nơi việc số hóa hồ sơ chưa được áp dụng toàn diện.

- **Nâng cao chất lượng phục vụ:** Hà Nội không chỉ chú trọng vào việc tiếp nhận và giải quyết TTHC một cách hiệu quả, mà còn tạo ra một hệ thống hỗ trợ toàn diện cho người dân và doanh nghiệp. Mô hình mới sẽ kết hợp với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ công ích tham gia vào quy trình tiếp nhận và trả kết quả, giảm tải cho đội ngũ cán bộ, công chức và nâng cao chất lượng phục vụ. Điều này cũng góp phần vào việc giải quyết các vấn đề về nhân lực và tạo điều kiện cho công chức tập trung vào công tác chuyên môn.

- **Kiểm soát và giám sát hiệu quả:** Mô hình tại Hà Nội có cơ chế giám sát, đánh giá chặt chẽ, bảo đảm việc thực hiện quy trình TTHC được công khai, minh bạch. Người dân và doanh nghiệp có thể theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ trực tuyến, bảo đảm tính minh bạch và giảm thiểu tình trạng chậm trễ, tiêu cực. Cơ chế này khác biệt so với mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh Quảng Ninh.

(4) Thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công sẽ mang lại nhiều hiệu quả tích cực cho Thành phố, nổi bật như:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công giữ vai trò điều phối chung, là công cụ hiệu quả để phục vụ công tác điều hành, chỉ đạo của Lãnh đạo UBND Thành phố.

- **Tháo gỡ các điểm “nghẽn” và giải quyết tình trạng “ách tắc”** trong giải quyết TTHC (đặc biệt ở các sở, ngành và trong các lĩnh vực như: đất đai, đầu tư, quy hoạch, xây dựng,...) có ảnh hưởng tiêu cực đến môi trường kinh doanh, chỉ số phát triển của Thành phố như: Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh của Thành phố (PCI) liên tục bị tụt hạng từ vị trí thứ 10 (năm 2021) xuống thứ 18 (năm 2022), thứ 28/63 (năm 2023); chỉ số tiếp cận đất đai 61/63, gia nhập thị trường 54/63, chi phí thời gian 47/63; kết quả xếp hạng chỉ số hài lòng của người dân về cung ứng dịch vụ công của Thành phố (SIPAS) vẫn ở mức trung bình so với cả nước 21/63.

- **Tối đa hóa phạm vi tiếp nhận TTHC** tại một địa điểm theo hướng tiếp nhận hồ sơ TTHC, dịch vụ công không phụ thuộc vào địa giới hành chính; giảm đầu mối bộ phận một cửa riêng lẻ tại các cơ quan nhà nước, bảo đảm mỗi người dân đều có thể tiếp cận với các dịch vụ công được cung cấp trong bán kính dưới 30 phút di chuyển hoặc trong vòng bán kính không quá 5 km, phục vụ 24/7.

- **Tăng khả năng tiếp cận**, tạo thuận tiện cho tổ chức, cá nhân trong tìm hiểu, thực hiện TTHC, dịch vụ công, đặc biệt là người có kỹ năng CNTT thấp.

- **Tạo điều kiện cho việc ứng dụng mạnh mẽ CNTT** trong hướng dẫn, hỗ trợ

thực hiện, tổ chức tiếp nhận, số hóa và giám sát, điều phối việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công. Sử dụng thống nhất các nền tảng, ứng dụng, dịch vụ, cơ sở dữ liệu dùng chung để tránh lãng phí.

- Nâng cao tính chuyên nghiệp, độc lập trong tiếp nhận, số hóa, trả kết quả giải quyết TTHC; bảo đảm sự linh hoạt trong bố trí cán bộ một cửa phù hợp với điều kiện, tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC của từng khu vực, tránh việc quá tải cục bộ; tạo điều kiện theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc thực hiện TTHC kịp thời, hiệu quả hơn.

- Thực hiện hiệu quả việc số hóa, khai thác, tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa, hồ sơ tiếp nhận được số hóa trước khi giải quyết, hồ sơ TTHC đã giải quyết thành công được lưu trữ và có giá trị tái sử dụng; không yêu cầu khai, nộp những thông tin, giấy tờ cơ quan nhà nước đã có và quản lý ở dạng điện tử.

- Nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong tiếp cận, thực hiện TTHC, trong đó 100% hồ sơ TTHC đều được công khai, minh bạch quá trình tiếp nhận, giải quyết để tổ chức, cá nhân có thể theo dõi, giám sát, đánh giá; bảo đảm trải nghiệm dịch vụ giữa các Bộ phận một cửa thống nhất, đồng bộ.

- Tăng năng suất lao động trung bình trong việc giải quyết TTHC thông qua việc đẩy mạnh ứng dụng CNTT, xã hội hóa một số công việc trong quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC.

PHẦN II

TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG
CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI

I. MỤC TIÊU, PHẠM VI HOẠT ĐỘNG

1. Mục tiêu

1.1. Xây dựng Trung tâm phục vụ hành chính công vận hành trên cơ sở Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố kết nối với Cổng dịch vụ công quốc gia, các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, các hệ thống nền tảng dùng chung.

1.2. Tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính; giảm đầu mối Bộ phận Một cửa, tổ chức tập trung các điểm tiếp nhận theo phạm vi không gian nhất định nhằm tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tiếp cận và thực hiện TTHC.

1.3. Đổi mới cách thức tiếp nhận TTHC theo hướng chuyển từ phân chia Bộ phận Một cửa theo cấp, đơn vị hành chính sang mô hình theo khu vực, quản lý tập trung, thống nhất, tạo điều kiện thuận lợi trong việc triển khai thực hiện tiếp nhận, trả kết quả đa ngành, đa lĩnh vực và không phụ thuộc vào địa giới hành chính; bảo đảm mỗi người dân đều có thể tiếp cận với các dịch vụ công được cung cấp trong bán kính dưới 30 phút di chuyển hoặc trong vòng bán kính không quá 5 km, tiếp nhận và giải quyết 24/7 (tính từ địa điểm của người dân và doanh nghiệp đến điểm thực hiện TTHC).

1.4. Tăng cường hiệu quả công tác kiểm soát TTHC, theo dõi, giám sát việc thực hiện TTHC, hỗ trợ phục vụ công tác chỉ đạo điều hành của Lãnh đạo UBND Thành phố trong công tác giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; bảo đảm đáp ứng các chỉ tiêu liên quan đến chuyển đổi số, cải cách TTHC, dịch vụ công trực tuyến được giao tại các Nghị quyết của Chính phủ và các văn bản chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Chính phủ.

1.5. 100% dịch vụ công trực tuyến được thiết kế, thiết kế lại nhằm tối ưu hóa trải nghiệm người dùng, khi sử dụng được điền sẵn dữ liệu đã được cập nhật qua số hóa; tái cấu trúc quy trình, đơn giản hóa TTHC, cắt giảm các thành phần hồ sơ đã sử dụng dữ liệu dân cư bảo đảm “3 tăng”, “3 giảm”, “3 không”: Tăng chất lượng dịch vụ, tăng minh bạch, công khai, tăng sự hài lòng và niềm tin của tổ chức, cá nhân; giảm chi phí, thời gian giải quyết TTHC, giảm thủ tục hồ sơ, giảm bước xử lý trong tiếp nhận và giải quyết TTHC; không phiền hà, sách nhiễu, không yêu cầu bổ sung hồ sơ quá 01 lần, không có TTHC giải quyết trễ hạn.

1.6. Thực hiện hiệu quả việc số hóa hồ sơ, tái sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trong tiếp nhận và giải quyết TTHC (100% hồ sơ tiếp nhận được số hóa trước khi giải quyết, 100% hồ sơ TTHC đã giải quyết thành công được lưu trữ và có giá trị tái sử dụng); hình thành kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố; chia sẻ, kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia để lưu trữ, bảo quản, khai thác, sử dụng;

không yêu cầu khai, nộp những thông tin, giấy tờ cơ quan nhà nước đã có và quản lý ở dạng điện tử.

1.7. Nâng cao tính chuyên nghiệp, độc lập trong tiếp nhận, số hóa, trả kết quả giải quyết TTHC; bảo đảm linh hoạt trong bố trí cán bộ một cửa phù hợp với điều kiện, tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC của từng khu vực, tránh việc quá tải cục bộ; tạo điều kiện theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc thực hiện TTHC kịp thời, hiệu quả.

1.8. Chuyển cho doanh nghiệp, các tổ chức xã hội đảm nhiệm những nhiệm vụ và dịch vụ hành chính công mà Nhà nước không nhất thiết phải thực hiện.

1.9. Nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong tiếp cận, thực hiện TTHC đạt tối thiểu 95%, trong đó 100% hồ sơ TTHC được công khai, minh bạch quá trình tiếp nhận, giải quyết đề tổ chức, cá nhân có thể theo dõi, giám sát, đánh giá; bảo đảm trải nghiệm dịch vụ giữa các Bộ phận Một cửa thống nhất, đồng bộ.

2. Phạm vi hoạt động

Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội là đầu mối tiếp nhận và phối hợp với các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC ở tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của 03 cấp: tỉnh, huyện, xã; TTHC liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại Thành phố theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành được tổ chức tiếp nhận tại Thành phố.

Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội tiếp nhận hồ sơ TTHC, dịch vụ công theo hướng không phụ thuộc địa giới hành chính; cung cấp dịch vụ hành chính công tập trung, thuận tiện, minh bạch, dễ tiếp cận, phục vụ toàn bộ người dân và doanh nghiệp, hướng đến nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và cải thiện trải nghiệm của người dân, doanh nghiệp.

II. NGUYÊN TẮC TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

1. *Lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm, chủ thể và động lực* để xây dựng thiết kế mô hình; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của Trung tâm. Thay đổi tư duy, nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ.

2. Trung tâm *“không làm thay”* chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền giải quyết TTHC của các sở, ngành, UBND các cấp, cơ quan, đơn vị liên quan; tăng cường mối quan hệ phối hợp ngang, bảo đảm không chồng chéo, trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền.

3. *Lấy CNTT là công cụ, chuyển đổi số là phương thức chủ yếu, là khâu đột phá* để đổi mới, triển khai thực hiện *“mô hình một cửa, một cửa liên thông mới”*. Toàn bộ quá trình tiếp nhận, số hóa, luân chuyển, giải quyết, trả kết quả, trách nhiệm giải trình của các cơ quan, cá nhân liên quan phải được công khai, minh bạch, rõ địa chỉ, rõ trách nhiệm, rõ thời gian và thực hiện hoàn toàn trên môi trường số.

4. *Cải tiến, phát triển toàn diện mô hình Bộ phận Một cửa của Thành phố trên cơ sở kế thừa toàn bộ kết quả đã đạt được, bảo đảm thích ứng linh hoạt với yêu cầu thực tiễn.* Chú trọng đào tạo, đặc biệt là nhân lực chất lượng cao. Có chế độ, chính sách và cơ chế đặc thù nhằm thu hút, phát triển đội ngũ chuyên gia, nhà khoa học phục vụ Trung tâm.

5. Bảo đảm tiếp nhận hồ sơ TTHC “*phi địa giới hành chính*”; tiếp cận dịch vụ trong bán kính dưới 30 phút di chuyển hoặc vòng bán kính không quá 05 km, hỗ trợ TTHC 24/7 trên môi trường điện tử, thời gian giao dịch trực tiếp không qua 15 phút/01 hồ sơ.

6. Bám sát các quy định, chỉ đạo của Trung ương, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

III. TÊN GỌI, LOẠI HÌNH, TRỤ SỞ

1. Tên gọi

1.1. *Tên Tiếng Việt:* Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

1.2. *Tên giao dịch quốc tế:* Hanoi Public Administration Service Center.

1.3. *Tên viết tắt:* HPASC.

2. **Loại hình:** Là cơ quan hành chính thuộc UBND thành phố Hà Nội (cơ quan ngang sở).

3. **Trụ sở:** Đặt trụ sở điều hành chính của Trung tâm tại số 197 phố Nghi Tàm, phường Yên Phụ, quận Tây Hồ.

Việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, trả kết quả TTHC được thực hiện phân tán tại 30 chi nhánh (là bộ phận 1 cửa của 30 quận, huyện, thị xã), không thực hiện việc tiếp nhận tại trụ sở điều hành chính; các điểm tiếp nhận bố trí linh hoạt, phù hợp với tình hình thực tế và mật độ dân cư; đẩy mạnh, hướng tới chủ yếu là giao dịch trực tuyến, hình thành 01 Trung tâm Phục vụ hành chính công trên không gian mạng.

IV. VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ

1. Vị trí

Là cơ quan hành chính thuộc UBND thành phố Hà Nội (cơ quan ngang sở), có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng; chấp hành sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và công tác của UBND Thành phố; chịu sự chỉ đạo trực tiếp và toàn diện của Chủ tịch UBND Thành phố; chấp hành chỉ đạo, kiểm tra, hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ của Văn phòng Chính phủ.

2. Chức năng

2.1. Quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC, tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cải cách TTHC.

2.2. Là đầu mối tổ chức cung cấp thông tin, hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận, số hóa, phối hợp giải quyết, giải quyết (nếu có - áp dụng đối với một số TTHC được ủy quyền) và trả kết quả giải quyết TTHC.

2.3. Tổ chức triển khai các nhiệm vụ ứng dụng CNTT, chuyển đổi số phục vụ người dân, doanh nghiệp.

3. Nhiệm vụ

3.1. Kiểm soát thủ tục hành chính, tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

- Tham mưu UBND Thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố liên quan đến lĩnh vực kiểm soát TTHC, tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC;
- Tổ chức triển khai, hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát TTHC;
- Kiểm soát chất lượng công bố, công khai TTHC;
- Tham gia ý kiến đối với quy định về TTHC trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật theo quy định;
- Rà soát, đánh giá TTHC;
- Rà soát, đánh giá phê duyệt danh mục TTHC để cung cấp dịch vụ công trực tuyến; rà soát, chuẩn hóa mẫu đơn, tờ khai, thiết lập biểu mẫu điện tử tương tác; đánh giá, tái cấu trúc quy trình TTHC;
- Rà soát, tham mưu phương án phân cấp, ủy quyền trong giải quyết TTHC;
- Rà soát, chuẩn hóa, công bố, kiểm soát TTHC nội bộ;
- Hướng dẫn nghiệp vụ cho công chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC.

3.2. Cải cách thủ tục hành chính

- Tham mưu, tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC;
- Tổ chức triển khai công tác truyền thông về cải cách TTHC;
- Rà soát, đơn giản hóa TTHC, TTHC nội bộ theo phân cấp, ủy quyền, cung cấp dịch vụ công liên thông;
- Rà soát, đánh giá, thiết kế lại quy trình thực hiện TTHC từ khâu tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả để tổ chức thực hiện trên môi trường điện tử;
- Nghiên cứu, đề xuất các chủ trương, chính sách, giải pháp, sáng kiến cải cách TTHC và quy định có liên quan; nhân rộng những mô hình mới, cách làm hay trong cải cách TTHC trình cấp có thẩm quyền quyết định.

3.3. Tổ chức thực hiện hỗ trợ, hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, giải quyết, phối hợp giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

- Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục TTHC được thực hiện tại Trung tâm và các chi nhánh trực thuộc; các nội dung TTHC được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử;
- Hướng dẫn, hỗ trợ việc thực hiện TTHC theo các phương thức khác nhau; đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến;
- Tiếp nhận hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND các cấp, cơ quan chuyên môn thuộc UBND Thành phố, cấp

huyện, các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc, những TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ, ngành được tổ chức tiếp nhận tại Thành phố; theo dõi, giám sát, kiểm tra, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

- Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu số hóa;

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các TTHC được giao hoặc ủy quyền cho công chức, viên chức tại Trung tâm giải quyết;

- Tiếp nhận, xử lý kịp thời theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân về việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý của UBND, Chủ tịch UBND Thành phố;

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

- Theo dõi, kiểm tra, giám sát doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công ích thực hiện một, một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC;

- Theo dõi, giám sát, kiểm tra, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC, phục vụ cá nhân, tổ chức trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công của các cơ quan, tổ chức trên địa bàn Thành phố.

3.4. Tổ chức triển khai các nhiệm vụ ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số phục vụ người dân, doanh nghiệp

- Tham gia quản lý, vận hành Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, Cổng Dịch vụ công quốc gia;

- Quản lý, vận hành, khai thác, nâng cấp, phát triển Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố đáp ứng việc kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp và bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng; chủ trì, phối hợp cơ quan chuyên môn phát triển, cung cấp và điều phối, giám sát các dịch vụ công trực tuyến được cung cấp trên Hệ thống; tổ chức kết nối, liên thông, tích hợp, chia sẻ dữ liệu về giải quyết TTHC, thực hiện dịch vụ công phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của UBND, Chủ tịch UBND Thành phố;

- Vận hành, duy trì, phát triển hệ thống hạ tầng, dữ liệu phục vụ cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Phối hợp các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố trong ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số; xây dựng và tạo lập cơ sở dữ liệu, tái sử dụng cơ sở dữ liệu phục vụ người dân và doanh nghiệp.

3.5. Thực hiện nhiệm vụ quản lý công tác quản trị nội bộ của Trung tâm

- Tổ chức thực hiện các văn bản, quy hoạch, chương trình, kế hoạch do cơ quan có thẩm quyền ban hành hoặc phê duyệt liên quan đến hoạt động của Trung tâm.
- Tiếp nhận, xử lý, ban hành và quản lý văn bản của Trung tâm theo quy định.
- Hợp tác quốc tế theo quy định của pháp luật và sự phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố
- Nghiên cứu, ứng dụng kết quả nghiên cứu khoa học và cải cách hành chính phục vụ nhiệm vụ được giao.
- Ban hành văn bản quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các đơn vị thuộc Trung tâm và Quy chế làm việc của Trung tâm.
- Quản lý tổ chức bộ máy, biên chế công chức, cơ cấu ngạch công chức, vị trí việc làm, cơ cấu viên chức theo tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp và số lượng người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Trung tâm (nếu có).
- Thực hiện chế độ tiền lương và các chế độ, chính sách đãi ngộ, khen thưởng, kỷ luật, đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ đối với công chức, viên chức và người lao động thuộc phạm vi quản lý của Trung tâm.
- Quản lý và chịu trách nhiệm về tài chính, tài sản được giao theo quy định; hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm đối với các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Trung tâm (nếu có).

3.6. Thực hiện các nhiệm vụ khác do UBND Thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố giao hoặc theo quy định của pháp luật. Định kỳ hoặc theo yêu cầu đột xuất, báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố, Văn phòng Chính phủ và cơ quan có thẩm quyền tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao

4. Các phần công việc có thể được chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công ích thực hiện

(1) Hướng dẫn, hỗ trợ doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC (gồm cả hỗ trợ thực hiện TTHC trên môi trường điện tử).

(2) Kiểm tra thành phần hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ TTHC.

(3) Số hóa thành phần hồ sơ TTHC và ký số cá nhân vào tài liệu số hóa.

(4) Khai báo hồ sơ công việc trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

(5) Thực hiện tạo lập các chứng từ điện tử (biên lai điện tử, hóa đơn điện tử) gửi cho các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân theo quy định trên cơ sở ủy nhiệm của các cơ quan, phòng, ban, đơn vị có liên quan.

(6) Chuyển hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cho các cơ quan, đơn vị có liên quan để tham mưu, giải quyết theo thẩm quyền.

(7) Nhận, trả kết quả giải quyết TTHC (giấy, điện tử).

(8) Thu phí, lệ phí và các khoản nghĩa vụ tài chính khác theo quy định.

(9) Thực hiện các dịch vụ phụ trợ khác cho việc giải quyết TTHC theo quy định.

Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố đánh giá hiệu quả và khả năng thực hiện theo các quy định của pháp luật hiện hành để quyết định mức độ,

khả năng chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công ích đối với các TTHC có quy định việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết trong ngày.

V. MỐI QUAN HỆ GIỮA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VỚI CÁC TỔ CHỨC, CÁ NHÂN LIÊN QUAN

1. Mối quan hệ với người dân và doanh nghiệp

Mối quan hệ giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố và người dân, doanh nghiệp được thiết lập nhằm cung cấp các dịch vụ hành chính công thuận tiện, minh bạch và hiệu quả, đồng thời nâng cao trải nghiệm người sử dụng dịch vụ. Mối quan hệ này bao gồm các yếu tố chính sau:

1) Cung cấp dịch vụ hành chính công: Trung tâm đóng vai trò là cầu nối giữa người dân, doanh nghiệp và cơ quan nhà nước, giúp giải quyết các TTHC một cách nhanh chóng và thuận lợi. Người dân và doanh nghiệp có thể nộp hồ sơ, theo dõi tiến trình xử lý và nhận kết quả thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố, hotline chăm sóc khách hàng của Trung tâm, dịch vụ công ích hoặc trực tiếp tại các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận.

2) Minh bạch và công khai thông tin: Trung tâm bảo đảm mọi TTHC đều được công khai, minh bạch về quy trình, hồ sơ, thủ tục, thời gian giải quyết và các khoản phí (nếu có). Điều này giúp người dân và doanh nghiệp nắm rõ các yêu cầu và quy trình cần thực hiện.

3) Hỗ trợ và tư vấn: Trung tâm cung cấp dịch vụ tư vấn, giải đáp thắc mắc về các TTHC cho người dân và doanh nghiệp. Đội ngũ công nhân viên tại Trung tâm có trách nhiệm hướng dẫn, hỗ trợ giải quyết các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện thủ tục, từ việc nộp hồ sơ đến nhận kết quả.

4) Tiếp nhận phản hồi và cải tiến chất lượng dịch vụ: Người dân và doanh nghiệp có thể cung cấp phản hồi về quá trình xử lý hồ sơ, chất lượng dịch vụ, cũng như góp ý về cải tiến quy trình. Trung tâm có trách nhiệm ghi nhận và sử dụng những phản hồi này để cải thiện chất lượng dịch vụ, tạo điều kiện thuận lợi hơn cho việc tiếp cận và sử dụng các dịch vụ hành chính công.

5) Ứng dụng CNTT: Trung tâm sử dụng các công nghệ số để tạo điều kiện cho người dân và doanh nghiệp thực hiện TTHC trực tuyến, giúp tiết kiệm thời gian và chi phí. Người dân, doanh nghiệp có thể truy cập cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố để tra cứu thông tin, theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ và nhận kết quả.

6) Nâng cao trải nghiệm người dùng: Trung tâm liên tục cải tiến quy trình làm việc, tối ưu hóa việc xử lý hồ sơ nhằm giảm thiểu thời gian chờ đợi và mang lại sự hài lòng cho người dân, doanh nghiệp. Việc này bao gồm tăng cường hiệu quả hoạt động của các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận và bảo đảm tính chuyên nghiệp, tận tâm của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại Trung tâm.

Tóm lại, mối quan hệ giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công với người dân và doanh nghiệp là mối quan hệ dựa trên sự phục vụ và cải tiến không ngừng, với mục tiêu cung cấp dịch vụ hành chính công hiệu quả, minh bạch và đáp ứng nhu cầu của xã hội.

2. Mối quan hệ công tác

2.1. Đối với Văn phòng Chính phủ

Mối quan hệ giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công và Văn phòng Chính phủ được xây dựng dựa trên sự chỉ đạo, giám sát và phối hợp trong việc thực hiện các chính sách về cải cách TTHC, nhằm bảo đảm hiệu quả quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công tốt nhất cho người dân và doanh nghiệp. Cụ thể, ở một số đặc điểm sau:

1) Chỉ đạo từ Văn phòng Chính phủ: Văn phòng Chính phủ chịu trách nhiệm chỉ đạo và định hướng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội trong việc thực hiện các chủ trương, chính sách cải cách hành chính của Chính phủ. Văn phòng Chính phủ đưa ra các quy định, chính sách liên quan đến cơ chế một cửa, một cửa liên thông, dịch vụ công trực tuyến và các quy trình cải cách khác mà Trung tâm phải thực hiện.

2) Phối hợp thực hiện cải cách TTHC: Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội phối hợp với Văn phòng Chính phủ để triển khai các chính sách và chương trình cải cách TTHC, đặc biệt trong các lĩnh vực liên quan đến dịch vụ hành chính công. Mối quan hệ này nhằm bảo đảm các TTHC được thực hiện thống nhất và minh bạch theo đúng định hướng của Chính phủ.

3) Theo dõi, giám sát và đánh giá hiệu quả hoạt động: Văn phòng Chính phủ có vai trò theo dõi và giám sát việc triển khai các hoạt động hành chính công tại Trung tâm. Trung tâm phải báo cáo định kỳ hoặc theo yêu cầu cho Văn phòng Chính phủ về tình hình hoạt động, tiến độ thực hiện và những khó khăn, vướng mắc gặp phải trong quá trình vận hành.

4) Hỗ trợ và giải quyết các vấn đề phát sinh: Khi Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội gặp các vấn đề liên quan đến chính sách, quy trình hoặc khó khăn trong việc thực thi các quy định của Chính phủ, Văn phòng Chính phủ sẽ hỗ trợ, hướng dẫn, đưa ra các chỉ đạo kịp thời nhằm khắc phục vấn đề, bảo đảm hoạt động của Trung tâm diễn ra thông suốt.

5) Thực hiện các chương trình, đề án lớn của Chính phủ: Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội phối hợp với Văn phòng Chính phủ trong việc triển khai các đề án lớn như Chính phủ điện tử, số hóa TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Sự hợp tác này nhằm nâng cao hiệu quả và tính thuận tiện trong việc giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

6) Báo cáo và cung cấp thông tin: Trung tâm có trách nhiệm báo cáo định kỳ với Văn phòng Chính phủ về tiến độ thực hiện, kết quả hoạt động, các vấn đề phát sinh trong quá trình vận hành, đồng thời đề xuất các giải pháp nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công.

7) Phản hồi và điều chỉnh chính sách: Thông qua các báo cáo từ Trung tâm, Văn phòng Chính phủ có thể nhận được những phản hồi thực tiễn từ hoạt động hành chính tại thành phố Hà Nội, từ đó đưa ra các phương án điều chỉnh, sửa đổi hoặc ban hành các chính sách mới, cải tiến TTHC để phù hợp hơn với nhu cầu thực tế.

Tóm lại, mối quan hệ giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội và Văn phòng Chính phủ là mối quan hệ hợp tác, chỉ đạo và giám sát,

trong đó Văn phòng Chính phủ định hướng hoạt động, hỗ trợ và giám sát việc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm, nhằm bảo đảm chất lượng và hiệu quả của dịch vụ công trên địa bàn thành phố Hà Nội.

2.2. Đối với Hội đồng nhân dân Thành phố

Mối quan hệ giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công và HĐND Thành phố là mối quan hệ giám sát, hỗ trợ và phối hợp trong việc thực hiện các nhiệm vụ quản lý hành chính công, bảo đảm việc cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân và doanh nghiệp diễn ra hiệu quả, minh bạch. Cụ thể, mối quan hệ này bao gồm các khía cạnh sau:

1) Giám sát hoạt động: HĐND Thành phố có vai trò giám sát hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công. Qua đó, HĐND theo dõi việc thực hiện các nhiệm vụ hành chính công của Trung tâm, bảo đảm Trung tâm tuân thủ các quy định pháp luật và chính sách của Thành phố, đồng thời bảo đảm chất lượng dịch vụ hành chính công cung cấp cho người dân và doanh nghiệp.

2) Đánh giá và phản biện: HĐND Thành phố có trách nhiệm đánh giá và phản biện các hoạt động của Trung tâm. HĐND có thể xem xét hiệu quả việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC, đánh giá chất lượng dịch vụ công và đưa ra các đề xuất, khuyến nghị nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm, phù hợp với nhu cầu của người dân và doanh nghiệp.

3) Tiếp nhận và phản ánh ý kiến cử tri: HĐND Thành phố là cơ quan đại diện cho người dân, tiếp nhận ý kiến, phản ánh của cử tri liên quan đến chất lượng dịch vụ hành chính công. Những phản ánh này được HĐND chuyển lại cho Trung tâm Phục vụ hành chính công, từ đó giúp Trung tâm kịp thời điều chỉnh và cải thiện quy trình làm việc, nâng cao trải nghiệm của người sử dụng dịch vụ.

Bên cạnh đó, Trung tâm tiếp nhận, xử lý, phản hồi các ý kiến, kiến nghị, phản ánh của cử tri và nhân dân liên quan đến việc thực hiện các chính sách, pháp luật, dịch vụ hành chính công (Trung tâm tiếp nhận kiến nghị, phản ánh của cử tri và nhân dân thông qua trực tiếp và trực tuyến từ các nền tảng hỗ trợ cử tri và người dân như iHaNoi). Sau khi tiếp nhận, Trung tâm sẽ phân loại kiến nghị, phản ánh theo lĩnh vực và chuyển đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý; theo dõi, đôn đốc quá trình xử lý. Khi có kết quả giải quyết, Trung tâm có trách nhiệm phản hồi kịp thời, minh bạch cho cử tri và nhân dân về kết quả xử lý kiến nghị, phản ánh trong thời gian quy định.

4) Hỗ trợ cải tiến chất lượng dịch vụ hành chính: Dựa trên các báo cáo và giám sát, HĐND Thành phố có thể đề xuất các giải pháp để cải tiến chất lượng dịch vụ công tại Trung tâm. Các kiến nghị của HĐND nhằm bảo đảm rằng hoạt động của Trung tâm hiệu quả hơn, chất lượng phục vụ tốt hơn, giảm bớt phiền hà cho người dân và doanh nghiệp, tăng cường tính minh bạch và hiệu quả trong xử lý TTHC.

5) Đánh giá hiệu quả cải cách hành chính: HĐND Thành phố có vai trò đánh giá kết quả thực hiện các chính sách cải cách hành chính tại Trung tâm. Điều này giúp HĐND nắm bắt được tiến độ và hiệu quả của các cải cách, bảo đảm rằng Trung tâm thực hiện tốt nhiệm vụ đơn giản hóa các TTHC và nâng cao tính tiện lợi cho người dân, doanh nghiệp.

6) Báo cáo và đề xuất giải pháp cải tiến: Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm báo cáo định kỳ hoặc theo yêu cầu của HĐND về kết quả hoạt động, các khó khăn gặp phải và những cải tiến đang được thực hiện. HĐND sẽ dựa trên những báo cáo này để đưa ra các khuyến nghị, định hướng hỗ trợ trong quá trình triển khai.

Tóm lại, mối quan hệ giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công và HĐND Thành phố là mối quan hệ giám sát và hỗ trợ, trong đó HĐND giám sát, phản biện và đề xuất các cải tiến để bảo đảm Trung tâm hoạt động hiệu quả, đáp ứng nhu cầu của người dân và doanh nghiệp trong việc giải quyết TTHC.

2.3. Đối với Ủy ban nhân dân Thành phố

Mối quan hệ giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công và UBND Thành phố là mối quan hệ trực thuộc nhằm thực hiện các nhiệm vụ quản lý hành chính, cải cách TTHC và cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố. Cụ thể, mối quan hệ này bao gồm các nội dung chủ yếu sau:

1) Trung tâm trực thuộc UBND Thành phố: Trung tâm Phục vụ hành chính công là đơn vị trực thuộc UBND Thành phố, thực hiện các nhiệm vụ do UBND giao. Trung tâm có trách nhiệm tham mưu UBND Thành phố trong việc quản lý và điều phối các hoạt động hành chính công trên địa bàn Thành phố, đặc biệt là trong việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2) Tham mưu về cải cách TTHC: Trung tâm có trách nhiệm tham mưu cho UBND trong việc xây dựng, triển khai và giám sát các chính sách cải cách TTHC. Điều này bao gồm việc rà soát, đơn giản hóa các TTHC để tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người dân và doanh nghiệp, nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công.

3) Triển khai các chỉ đạo của UBND Thành phố: Trung tâm có nhiệm vụ thực hiện các chỉ đạo, quyết định của UBND Thành phố liên quan đến việc cung cấp dịch vụ hành chính công. Trung tâm tổ chức triển khai các chính sách, quy định và quyết định của UBND về việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả TTHC cho người dân và doanh nghiệp.

4) Tổ chức, quản lý và điều phối hoạt động của các Chi nhánh và Điểm tiếp nhận: UBND Thành phố giao Trung tâm Phục vụ hành chính công tổ chức, quản lý, điều phối hoạt động của các Chi nhánh và Điểm tiếp nhận. Trung tâm chịu trách nhiệm bố trí nhân sự, hoàn thiện cơ sở vật chất và bảo đảm việc cung cấp dịch vụ hành chính công tại các địa điểm này diễn ra thuận tiện, đồng bộ với chỉ đạo của UBND Thành phố.

5) Giám sát và báo cáo UBND Thành phố kết quả giám sát: Trung tâm có trách nhiệm giám sát chất lượng dịch vụ hành chính công, theo dõi quá trình xử lý hồ sơ và phản hồi từ người dân, doanh nghiệp. Các kết quả này được báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của UBND Thành phố, giúp UBND Thành phố nắm bắt tình hình và đưa ra các điều chỉnh chính sách kịp thời (nếu có).

6) Tham mưu giải quyết các vấn đề phát sinh: Khi có những vấn đề phức tạp hoặc phát sinh trong quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công, Trung tâm có trách nhiệm phối hợp với các sở, ban, ngành để tham mưu UBND Thành phố giải pháp khắc phục, bảo đảm quyền lợi và lợi ích của người dân và doanh nghiệp.

Tóm lại, mối quan hệ giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công và UBND Thành phố là mối quan hệ chỉ đạo, quản lý trực tiếp, trong đó Trung tâm đóng vai trò là cánh tay nối dài của UBND Thành phố trong việc thực hiện các chính sách, cải cách hành chính và cung cấp dịch vụ công, góp phần cải thiện hiệu quả và chất lượng quản lý nhà nước trên địa bàn Thành phố.

2.4. Đối với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội Thành phố

Mối quan hệ giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công và Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố, các tổ chức chính trị - xã hội Thành phố có tính chất hỗ trợ, phối hợp, nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động hành chính công, cải thiện chất lượng phục vụ người dân, đồng thời tăng cường sự giám sát, phản biện xã hội và tham gia của người dân, doanh nghiệp trong quản lý nhà nước. Cụ thể, mối quan hệ này được thể hiện qua các nội dung chính sau:

1) Phối hợp tuyên truyền, phổ biến chính sách: Trung tâm Phục vụ hành chính công và Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố cùng các tổ chức chính trị - xã hội phối hợp trong việc tuyên truyền, phổ biến chính sách và các quy định về TTHC đến người dân, doanh nghiệp. Thông qua hệ thống của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội, thông tin về TTHC, cải cách TTHC và các dịch vụ công được phổ biến nhanh chóng, hiệu quả hơn.

2) Tham gia giám sát và phản biện xã hội: Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội Thành phố có vai trò giám sát, phản biện xã hội trong việc thực hiện TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Các tổ chức này giám sát việc tiếp nhận, giải quyết TTHC; thu thập ý kiến, phản hồi của người dân về hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công và chuyển các kiến nghị, góp ý đến cơ quan có thẩm quyền để xem xét, cải tiến quy trình và chất lượng dịch vụ công.

3) Hỗ trợ trong quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC: Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội Thành phố cùng tham gia vào việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân tiếp cận và thực hiện TTHC theo quy định; tham gia hỗ trợ Trung tâm Phục vụ hành chính công trong việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về các vấn đề liên quan đến TTHC. Những phản ánh này giúp cơ quan nhà nước nắm bắt được nhu cầu, nguyện vọng thực tế của người dân, doanh nghiệp để kịp thời điều chỉnh, cải thiện quy trình phục vụ. Đặc biệt, các tổ chức chính trị - xã hội còn đóng vai trò trung gian, kết nối giữa người dân với Trung tâm Phục vụ hành chính công, các sở, ngành liên quan trong trường hợp cần hỗ trợ đặc biệt hoặc khi có những thủ tục phức tạp cần có sự can thiệp của nhiều cơ quan.

4) Phối hợp trong cải cách TTHC: Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội tham gia tích cực vào các chương trình, kế hoạch cải cách TTHC, đặc biệt trong việc đưa ra các sáng kiến cải tiến thủ tục phù hợp với nhu cầu thực tiễn của người dân và doanh nghiệp. Trung tâm Phục vụ hành chính công và các cơ quan liên quan có thể tham vấn ý kiến của các tổ chức này trong việc đơn giản hóa TTHC, xây dựng các quy trình TTHC và nâng cao chất lượng phục vụ.

5) Tham gia đánh giá mức độ hài lòng của người dân: Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội tham gia vào quá trình thu thập ý kiến của người dân, doanh nghiệp về chất lượng giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị. Thông qua các cuộc khảo sát, hội thảo hoặc đối thoại công khai, các tổ chức chính trị - xã hội có thể ghi nhận mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp, từ đó đưa ra các đề xuất, giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ hành chính công. Trung tâm Phục vụ hành chính công và các sở, ngành có thể căn cứ kết quả này để cải tiến, điều chỉnh quy trình.

6) Phối hợp tổ chức các hoạt động công ích và phong trào thi đua cải cách TTHC: Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội có thể trở thành lực lượng nòng cốt trong các hoạt động công ích, phong trào thi đua hoặc các chương trình hỗ trợ cộng đồng và phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công mang đến những điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp tiếp cận các dịch vụ công. Các tổ chức chính trị - xã hội cũng có thể phối hợp với Trung tâm trong việc triển khai các dịch vụ hành chính công lưu động, mang TTHC đến gần với người dân ở các vùng xa trung tâm, đặc biệt là những đối tượng yếu thế, khó khăn trong việc tiếp cận trực tiếp.

7) Công khai và minh bạch thông tin: Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp với Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội Thành phố để công khai minh bạch quy trình giải quyết TTHC, thời gian xử lý và kết quả giải quyết các thủ tục. Điều này giúp người dân nắm bắt được quyền lợi, nghĩa vụ và có thể giám sát hoạt động của các cơ quan nhà nước. Đồng thời, các tổ chức chính trị - xã hội có thể tham gia hỗ trợ người dân trong việc tra cứu thông tin, bảo đảm mọi người dân đều có thể tiếp cận dịch vụ hành chính công bằng và thuận tiện.

2.5. Đối với các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại Thành phố

Trung tâm Phục vụ hành chính công tổ chức tiếp nhận TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc tại Thành phố theo Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương đưa ra tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC cấp huyện, cấp xã và các TTHC khác (nếu có) trên cơ sở thống nhất giữa Chủ tịch UBND Thành phố và các Bộ, cơ quan ngang Bộ liên quan.

Mối quan hệ giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công và các cơ quan ngành dọc ở Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố được thiết lập nhằm bảo đảm sự phối hợp nhịp nhàng, hiệu quả trong việc tiếp nhận và giải quyết TTHC. Cơ chế phối hợp giữa hai bên nhằm bảo đảm rằng các TTHC có liên quan được xử lý đúng quy định, minh bạch, nhanh chóng và thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp. Cụ thể, mối quan hệ này bao gồm các khía cạnh sau:

1) Phối hợp trong tiếp nhận và giải quyết hồ sơ: Trung tâm Phục vụ hành chính công là đầu mối tiếp nhận hồ sơ TTHC của người dân, doanh nghiệp và chuyển giao hồ sơ cho các cơ quan ngành dọc ở Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố để giải quyết theo thẩm quyền. Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Trung tâm, các cơ quan

ngành dọc chịu trách nhiệm thẩm định và giải quyết TTHC theo quy trình, quy định, bảo đảm tiến độ, thời gian và chất lượng.

2) Giám sát, kiểm tra và đôn đốc tiến độ giải quyết TTHC: Trung tâm Phục vụ hành chính công có nhiệm vụ giám sát, kiểm tra, theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ tại các cơ quan ngành dọc; kịp thời đôn đốc và thông báo đến các cơ quan trong trường hợp có hồ sơ giải quyết chậm, muộn.

3) Kết nối, liên thông, chia sẻ dữ liệu: Trong quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC, đối với một số TTHC liên thông, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Thành phố và các cơ quan ngành dọc có sự kết nối, liên thông, chia sẻ dữ liệu. Tùy quy trình, quy chế phối hợp, các cơ quan, đơn vị và người dân, doanh nghiệp có thể theo dõi tiến trình xử lý hồ sơ TTHC. Việc kết nối, liên thông, chia sẻ dữ liệu trên giúp tăng cường tính minh bạch, tiết kiệm thời gian, giảm thiểu sai sót và tăng tính minh bạch trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

4) Phản hồi và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị và phản ánh của người dân, doanh nghiệp liên quan đến quá trình giải quyết TTHC của các cơ quan ngành dọc. Sau tiếp nhận, Trung tâm Phục vụ hành chính công phân loại và chuyển thông tin đến các cơ quan liên quan xử lý theo thẩm quyền; đồng thời theo dõi và đôn đốc quá trình xử lý. Cơ quan ngành dọc có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhanh chóng, đúng quy định, chuyển kết quả giải quyết về Trung tâm để thông tin đến người dân và doanh nghiệp theo quy định.

5) Công khai thông tin và quy trình giải quyết TTHC: Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp với các cơ quan ngành dọc công khai quy trình, thủ tục, thời gian giải quyết và kết quả xử lý hồ sơ. Để bảo đảm tính kịp thời, góp phần giảm thiểu tình trạng chậm trễ và sai sót trong quá trình xử lý, cải thiện chất lượng dịch vụ công, các cơ quan ngành dọc cần thường xuyên cung cấp và cập nhật thông tin để Trung tâm Phục vụ hành chính công thông báo đầy đủ và chính xác đến người dân, doanh nghiệp.

6) Chung nỗ lực cải cách TTHC: Trung tâm Phục vụ hành chính công và các cơ quan ngành dọc thường xuyên phối hợp thúc đẩy cải cách hành chính, tập trung vào đơn giản hóa TTHC, ứng dụng CNTT và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến. Đồng thời, các bên cùng triển khai các chính sách cải cách TTHC của Chính phủ và cơ quan nhà nước cấp trên nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

7) Đánh giá hiệu quả hoạt động và phản hồi từ người dân: Trung tâm Phục vụ hành chính công và các cơ quan ngành dọc Trung ương thường xuyên đánh giá hiệu quả hoạt động tiếp nhận và giải quyết TTHC để rút ra kinh nghiệm và cải tiến quy trình. Thông qua ý kiến và phản hồi từ người dân, doanh nghiệp về chất lượng giải quyết TTHC, các cơ quan sẽ có cơ sở để cải thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

2.6. Đối với các sở, ban, ngành Thành phố; UBND cấp huyện, cấp xã

Trung tâm phục vụ hành chính công là đầu mối tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của các sở, ban, ngành Thành phố; UBND cấp huyện, cấp xã. Trung tâm phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị này trong

khuôn khổ chức năng, nhiệm vụ được giao, trên cơ sở hợp tác và tôn trọng lẫn nhau. Đồng thời, Trung tâm có quyền đề nghị các cơ quan, đơn vị liên quan thông tin, báo cáo về các nội dung thuộc phạm vi quản lý để triển khai nhiệm vụ theo sự chỉ đạo của UBND Thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố.

Mối quan hệ giữa Trung tâm và các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã đóng vai trò quan trọng trong việc tiếp nhận, giải quyết và giám sát các TTHC. Sự phối hợp này bảo đảm tính minh bạch, hiệu quả và kịp thời trong giải quyết yêu cầu hành chính của người dân, doanh nghiệp, đồng thời thúc đẩy cải cách hành chính và nâng cao chất lượng dịch vụ công. Cụ thể, quan hệ này được thể hiện qua các khía cạnh sau:

1) Tiếp nhận hồ sơ TTHC: Trung tâm phối hợp với các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã trong việc tiếp nhận hồ sơ từ người dân và doanh nghiệp. Sau khi tiếp nhận, hồ sơ sẽ được chuyển tới các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để xử lý. Sự phối hợp này giúp bảo đảm quy trình tiếp nhận diễn ra nhanh chóng, chính xác và minh bạch.

2) Giải quyết TTHC: Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã chịu trách nhiệm giải quyết các TTHC theo thẩm quyền. Trung tâm không can thiệp vào quá trình giải quyết nhưng có vai trò điều phối và giám sát nhằm bảo đảm các thủ tục được giải quyết đúng quy định.

3) Giám sát và bảo đảm tiến độ: Trung tâm có vai trò theo dõi và đôn đốc tiến độ giải quyết TTHC tại các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã, bảo đảm thời gian xử lý hồ sơ không bị kéo dài, giảm thiểu tình trạng trễ hẹn hoặc tồn đọng hồ sơ.

4) Liên thông và chia sẻ dữ liệu: Để tăng cường hiệu quả giải quyết TTHC, Trung tâm và các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã có sự liên thông và chia sẻ dữ liệu điện tử. Điều này giúp người dân và doanh nghiệp không phải nộp hồ sơ nhiều lần hoặc di chuyển giữa các cơ quan, đẩy nhanh tiến độ xử lý và bảo đảm tính minh bạch.

5) Công khai, minh bạch quy trình: Trung tâm có trách nhiệm công khai thông tin về quy trình, thủ tục, thời gian và kết quả giải quyết trên các phương tiện khác nhau để người dân, doanh nghiệp dễ dàng theo dõi. Các cơ quan, đơn vị liên quan cũng cung cấp thông tin kịp thời và minh bạch về tiến độ xử lý hồ sơ, bảo đảm quy trình công khai và dễ tiếp cận.

6) Hỗ trợ người dân và doanh nghiệp: Khi gặp khó khăn trong quá trình thực hiện TTHC, người dân và doanh nghiệp sẽ nhận được sự hỗ trợ, giải đáp và hướng dẫn từ Trung tâm, giúp họ tiếp cận nhanh chóng với cơ quan giải quyết có thẩm quyền.

7) Phản hồi và xử lý khiếu nại: Trung tâm tiếp nhận các phản hồi và khiếu nại từ người dân, doanh nghiệp về quá trình giải quyết TTHC, sau đó chuyển thông tin đến các cơ quan liên quan để xử lý. Các cơ quan có trách nhiệm giải quyết các khiếu nại và phản ánh đúng quy định pháp luật và gửi kết quả xử lý về Trung tâm để thông báo cho người dân, doanh nghiệp.

8) Đánh giá hiệu quả hoạt động: Trung tâm và các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã phối hợp định kỳ đánh giá hiệu quả giải quyết TTHC, nhận

diện các vấn đề và đưa ra giải pháp khắc phục, nhằm hoàn thiện hệ thống hành chính công và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân, doanh nghiệp.

9) Cải cách TTHC: Trung tâm phối hợp với các cơ quan, đơn vị trong việc cải cách TTHC thông qua áp dụng CNTT, triển khai các hình thức giải quyết trực tuyến, đơn giản hóa quy trình TTHC nhằm giảm thời gian và chi phí cho người dân, doanh nghiệp.

2.7. Đối với các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã (Bộ phận Một cửa); cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại Thành phố trong giai đoạn 01

- Trong giai đoạn 01, Trung tâm phục vụ hành chính công thực hiện đầy đủ chức năng tham mưu UBND thành phố Hà Nội về kiểm soát TTHC; tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của Thành phố.

- Mối quan hệ giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công và các Bộ phận Một cửa của sở, ngành và UBND cấp huyện, cấp xã trong giai đoạn đầu (khi vẫn giữ nguyên mô hình Bộ phận Một cửa) là sự phối hợp mang tính đồng bộ để bảo đảm quá trình giải quyết TTHC diễn ra hiệu quả, nhất quán, đáp ứng nhu cầu của người dân, doanh nghiệp. Cơ chế phối hợp này được xây dựng trên cơ sở phân công rõ ràng về chức năng và nhiệm vụ của từng bên, đồng thời bảo đảm tính liên thông và kết nối giữa các cơ quan. Cụ thể như sau:

1) Hướng dẫn và hỗ trợ thực hiện TTHC: Trung tâm hỗ trợ, hướng dẫn các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã trong việc thực hiện TTHC, bảo đảm cung cấp dịch vụ công hiệu quả. Trung tâm cũng theo dõi, giám sát, kiểm tra và đánh giá chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết TTHC:

- Phối hợp trong tiếp nhận hồ sơ: Trong giai đoạn này, Trung tâm có thể đóng vai trò điều phối và hỗ trợ các Bộ phận Một cửa ở các sở, ngành và UBND cấp huyện, cấp xã tiếp nhận hồ sơ TTHC chủ yếu thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

- Chuyển giao và phân công giải quyết TTHC: Trung tâm Phục vụ hành chính công có vai trò điều phối và giám sát quá trình chuyển giao hồ sơ từ các Bộ phận Một cửa của sở, ngành và UBND cấp huyện, cấp xã đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Trung tâm không tham gia giải quyết TTHC mà chủ yếu giữ vai trò hỗ trợ liên thông dữ liệu và bảo đảm quy trình giải quyết diễn ra đúng quy định.

- Giám sát, kiểm tra và đôn đốc tiến độ giải quyết hồ sơ: Trung tâm Phục vụ hành chính công có vai trò giám sát, kiểm tra tiến độ xử lý hồ sơ tại các Bộ phận Một cửa của sở, ngành và UBND cấp huyện, cấp xã. Trung tâm bảo đảm các thủ tục được giải quyết trong thời gian quy định, đồng thời có thể tham gia hỗ trợ theo thẩm quyền việc giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện.

- Ứng dụng CNTT và liên thông dữ liệu: Trung tâm Phục vụ hành chính công và các Bộ phận Một cửa của sở, ngành và UBND cấp huyện, cấp xã liên thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để chia sẻ dữ liệu, giúp cho việc giải quyết TTHC được nhanh chóng và thuận lợi hơn. Dữ liệu về hồ sơ được nhập lên hệ thống chung, giúp việc theo dõi, tra cứu và xử lý hồ sơ dễ dàng hơn.

- Giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người dân: Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh từ người dân và chuyển thông tin này đến các Bộ phận Một cửa liên quan để xử lý. Bộ phận Một cửa chịu trách nhiệm giải quyết khiếu nại, phản ánh theo thẩm quyền và chuyển kết quả giải quyết đến Trung tâm để thông báo cho người dân.

- Cải cách hành chính và đơn giản hóa TTHC: Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Một cửa của sở, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã phối hợp trong việc cải cách hành chính, hướng đến đơn giản hóa TTHC, tăng cường tính minh bạch và giảm bớt các quy trình không cần thiết.

- Hỗ trợ người dân và nâng cao chất lượng dịch vụ: Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm hỗ trợ các Bộ phận Một cửa của sở, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã trong việc hướng dẫn người dân, giải đáp thắc mắc về quy trình TTHC. Đồng thời, Trung tâm cũng bảo đảm người dân và doanh nghiệp được phục vụ tốt nhất thông qua việc cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác.

- Đánh giá và cải thiện quy trình: Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Một cửa của sở, ngành và UBND cấp huyện, cấp xã thường xuyên phối hợp để đánh giá hiệu quả giải quyết TTHC, từ đó cải tiến quy trình và nâng cao chất lượng phục vụ. Các cuộc họp, thảo luận định kỳ giúp hai bên cùng nhau nhận diện những khó khăn, tồn tại và đưa ra các giải pháp phù hợp. Sự đánh giá này giúp nâng cao tính chuyên nghiệp và hiệu quả trong quản lý nhà nước, đồng thời bảo đảm quyền lợi của người dân và doanh nghiệp.

2) Phối hợp về hạ tầng: Trung tâm phối hợp UBND cấp huyện, cấp xã rà soát, lên phương án bố trí và hoàn thiện hạ tầng cho các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận. Điều này bảo đảm các cơ sở hạ tầng phục vụ tốt cho quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC.

3) Thống nhất về nhân sự: Trung tâm sẽ làm việc và thống nhất với các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại Thành phố về quy chế phối hợp, phương án và số lượng cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận trong các giai đoạn tiếp theo.

3. Mối quan hệ giữa các phòng chuyên môn, trung tâm thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công với các Chi nhánh và Điểm tiếp nhận

Mối quan hệ giữa các phòng chuyên môn, trung tâm của Trung tâm Phục vụ hành chính công và các Chi nhánh trực thuộc là mối quan hệ hợp tác, phối hợp chặt chẽ nhằm bảo đảm hoạt động quản lý hành chính công diễn ra hiệu quả, đồng bộ. Các phòng chuyên môn, trung tâm của Trung tâm giữ vai trò quản lý, điều phối và giám sát, trong khi các Chi nhánh thực hiện trực tiếp các nhiệm vụ tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp. Mối quan hệ giữa các phòng chuyên môn, trung tâm của Trung tâm và các Chi nhánh được thiết lập nhằm bảo đảm hoạt động quản lý, điều phối và thực thi công vụ diễn ra thống nhất, hiệu quả và đồng bộ. Sự phối hợp này được thể hiện qua các khía cạnh sau:

1) Phân cấp và phối hợp nhiệm vụ rõ ràng

Các phòng chuyên môn, trung tâm của Trung tâm thực hiện các chức năng quản lý, điều phối và hỗ trợ chung, bao gồm việc xây dựng kế hoạch, chỉ đạo và

giám sát hoạt động của các Chi nhánh trực thuộc. Các phòng chuyên môn, trung tâm này cũng chịu trách nhiệm về việc định hướng, cải cách hành chính và bảo đảm chính sách chung của Thành phố được thực hiện nhất quán.

Các Chi nhánh trực thuộc là những đơn vị trực tiếp tiếp nhận và giải quyết TTHC của người dân tại các địa phương trên địa bàn Thành phố. Chi nhánh trực thuộc hoạt động dưới sự chỉ đạo và điều phối của Trung tâm, bảo đảm tuân thủ đúng quy trình, chính sách đã được phê duyệt.

2) Điều phối và hỗ trợ hoạt động giữa các đơn vị

Các phòng chuyên môn, trung tâm của Trung tâm có nhiệm vụ điều phối, hướng dẫn nghiệp vụ và hỗ trợ các Chi nhánh trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công, bảo đảm sự đồng bộ trong quá trình triển khai. Các Chi nhánh trực thuộc thực hiện theo hướng dẫn của các phòng chuyên môn, trung tâm tại Trung tâm; báo cáo Trung tâm khó khăn, vướng mắc để được hỗ trợ kịp thời.

3) Giám sát, kiểm tra và đánh giá hiệu quả hoạt động: Các phòng chuyên môn, trung tâm theo chức năng, nhiệm vụ được phân công có trách nhiệm giám sát và đánh giá hoạt động của Các chi nhánh thông qua các kiểm tra, báo cáo định kỳ hoặc đột xuất. Quá trình giám sát này nhằm bảo đảm các chi nhánh tuân thủ đúng quy trình, thời gian và chất lượng giải quyết TTHC. Các Chi nhánh có trách nhiệm báo cáo thường xuyên về tiến độ, hiệu quả giải quyết hồ sơ, cũng như những vấn đề phát sinh trong quá trình làm việc. Kết quả kiểm tra, giám sát giúp Trung tâm nắm bắt kịp thời và có biện pháp điều chỉnh cần thiết để nâng cao hiệu quả hoạt động chung.

4) Liên thông và chia sẻ dữ liệu: Trung tâm Quản trị hệ thống và Phát triển ứng dụng thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công chịu trách nhiệm duy trì, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, bảo đảm liên thông dữ liệu giữa các Chi nhánh và Trung tâm, giúp cho việc tiếp nhận và giải quyết TTHC tại các Chi nhánh diễn ra nhanh chóng, hiệu quả, rút ngắn thời gian xử lý và hạn chế chồng chéo trong quản lý.

5) Phối hợp trong cải cách TTHC: Một số phòng chuyên môn của Trung tâm có trách nhiệm tham mưu các chính sách, kế hoạch cải cách TTHC và hướng dẫn triển khai tại các Chi nhánh; thường xuyên đánh giá quy trình làm việc, tái cấu trúc TTHC, đề xuất các biện pháp cải thiện và áp dụng các sáng kiến cải cách TTHC mới. Các Chi nhánh trực thuộc là một trong những chủ thể chính tham gia thực hiện các cải cách TTHC do Trung tâm đề ra; sẽ là nguồn thông tin phản hồi quan trọng để Trung tâm có cơ sở điều chỉnh, hoàn thiện hơn các quy trình cải cách.

6) Đào tạo và nâng cao năng lực cán bộ, công chức, viên chức: Phòng Tái cấu trúc và tổ chức Bộ phận Một cửa của Trung tâm có nhiệm vụ tham mưu công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng, nghiệp vụ tiếp nhận và giải quyết TTHC cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức các Chi nhánh, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ đề ra. Các Chi nhánh trực thuộc thực hiện đào tạo theo kế hoạch, đồng thời báo cáo về nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng bổ sung khi cần thiết, nhằm nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tại Chi nhánh.

7) Hỗ trợ và phản hồi thông tin từ người dân, doanh nghiệp: Phòng Kiểm tra - Giám sát của Trung tâm có nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và tham mưu giải quyết những kiến nghị, phản ánh từ người dân về hoạt động của các Chi nhánh. Chi nhánh có trách nhiệm ghi nhận, chuyển các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về chất lượng tiếp nhận và giải quyết TTHC, chất lượng phục vụ đến Trung tâm để kịp thời cải thiện, điều chỉnh.

8) Đánh giá và cải thiện chất lượng dịch vụ

Các phòng chuyên môn, trung tâm của Trung tâm định kỳ tổ chức đánh giá hiệu quả hoạt động của Chi nhánh dựa trên các chỉ số như thời gian xử lý hồ sơ, mức độ hài lòng của người dân và kết quả giải quyết TTHC. Kết quả đánh giá này là cơ sở để điều chỉnh và cải thiện chất lượng dịch vụ. Các Chi nhánh trực thuộc căn cứ kết quả đánh giá để có sự điều chỉnh phù hợp, đồng thời tham gia vào quá trình đề xuất ý kiến nhằm nâng cao hiệu quả làm việc và cải thiện chất lượng.

4. Mối quan hệ giữa các phòng, trung tâm thuộc Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố

- Mối quan hệ giữa các phòng, trung tâm thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công được thiết lập theo nguyên tắc phối hợp chặt chẽ, bảo đảm hiệu quả trong việc cung cấp dịch vụ hành chính công. Mỗi đơn vị có chức năng, nhiệm vụ riêng nhưng phải có sự phối hợp chặt chẽ để quy trình hoạt động thực hiện đồng bộ, hiệu quả.

- Mối quan hệ giữa các đơn vị thuộc Trung tâm phục vụ hành chính công được thể hiện trên 04 phương diện chính: (1) Quan hệ chức năng; (2) Quan hệ phối hợp; (3) Quan hệ hỗ trợ; (4) Quan hệ báo cáo và giám sát.

VI. TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Tổ chức và hoạt động thí điểm của Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội được thực hiện trên cơ sở: ***“Quyết tâm đổi mới - thận trọng triển khai - khả thi, thực tế”*** với mục tiêu cao nhất phục vụ người dân - doanh nghiệp; thực hiện theo 03 giai đoạn cụ thể:

Lộ trình tổ chức và hoạt động thí điểm của Trung tâm Phục vụ hành chính công

01 Giai đoạn 01	02 Giai đoạn 02	03 Giai đoạn 03
Dự kiến từ ngày 01/10/2024 đến hết ngày 31/3/2025	Dự kiến từ ngày 01/4/2025 đến hết ngày 30/6/2025	Dự kiến từ ngày 01/7/2025

Sơ đồ 01. Lộ trình tổ chức và hoạt động thí điểm của Trung tâm phục vụ hành chính công

1. Giai đoạn 01: Dự kiến từ ngày 01/10/2024 đến hết ngày 31/3/2025
(được xác định là giai đoạn then chốt, có tính quyết định)

1.1. Mục đích, yêu cầu

- Mục đích: Thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố là cơ quan chuyên trách về cung cấp dịch vụ công thuộc UBND Thành phố. Tổ chức bộ máy Trung tâm hiện đại, thống nhất, chuyên nghiệp, hướng đến xây dựng hệ thống phục vụ hành chính công minh bạch và hiệu quả; nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân và doanh nghiệp khi tham gia giải quyết TTHC với cơ quan nhà nước.

- Yêu cầu: Cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công phải bảo đảm tinh gọn, chuyên nghiệp, hiện đại; không chồng chéo, có sự phân công rõ ràng về chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận và cá nhân trực thuộc bảo đảm "rõ người, rõ việc, rõ tiến độ, rõ kết quả, rõ trách nhiệm". Quá trình tổ chức, hoạt động phải đồng bộ, thống nhất, thận trọng từng bước, có cơ chế lắng nghe, tổng hợp, phân tích các ý kiến phản hồi thời từ người dân, doanh nghiệp, các cơ quan, đơn vị, địa phương để không ngừng hoàn thiện, cải tiến, bảo đảm khả năng thích ứng linh hoạt của Trung tâm trước sự thay đổi của các quy định pháp luật và nhu cầu của xã hội. Nhất quán quan điểm coi ứng dụng CNTT, chuyển đổi số là nền tảng cốt lõi quan trọng có tính quyết định trong việc đổi mới, sáng tạo và triển khai thành công "*mô hình một cửa, một cửa liên thông mới*" trên địa bàn Thành phố; trong đó, chuyển đổi số là khâu đột phá, nhiệm vụ trọng tâm, yêu cầu khách quan và là lựa chọn chiến lược, ưu tiên hàng đầu trong việc thực hiện các mục tiêu phát triển kinh tế-xã hội, đặc biệt là giảm TTHC, giảm phiền hà sách nhiễu, giảm chi phí tuân thủ, chi phí đi lại cho người dân và doanh nghiệp. Chú trọng đào tạo, đẩy mạnh phát triển nguồn nhân lực, nhất là nhân lực chất lượng cao. Có chế độ, chính sách, cơ chế đặc thù nhằm thu hút, phát triển đội ngũ chuyên gia, nhà khoa học làm việc tại Trung tâm. Mọi hoạt động của Trung tâm phải hướng đến mục tiêu phục vụ tốt nhất nhu cầu của người dân (đối tượng trước mắt) và doanh nghiệp (đối tượng lâu dài).

1.2. Phạm vi hoạt động

Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội trong giai đoạn 01 xác định rõ chỉ tập trung thành lập tổ chức bộ máy, ưu tiên đầu tư phát triển công nghệ (trong đó tập trung vào hạ tầng số và nền tảng số), sử dụng đội ngũ chuyên gia, nhà khoa học; xây dựng khung quản trị nội bộ; tổ chức các hoạt động quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC; chuẩn bị các điều kiện cần thiết cho triển khai giai đoạn 02.

Việc tổ chức Bộ phận Một cửa vẫn giữ nguyên như mô hình hiện tại. Tùy vào điều kiện đáp ứng của cơ sở vật chất, hệ thống thông tin và hạ tầng số, Trung tâm nghiên cứu thí điểm thực hiện việc tiếp nhận TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ngành Thành phố từ ngày 01/02/2025. Trên cơ sở các yếu tố về vị trí địa lý, mật độ dân số, trình độ ứng dụng CNTT của người

dân,... Trung tâm Phục vụ hành chính công xem xét lựa chọn địa điểm, khu vực¹¹ để thí điểm tiếp nhận và giải quyết một số TTHC của sở, ban, ngành Thành phố.

1.3. Chức năng, nhiệm vụ

Chức năng, nhiệm vụ chủ yếu: (1) Tham mưu UBND Thành phố quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC, tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cải cách TTHC; theo dõi, giám sát, kiểm tra, đánh giá chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn Thành phố; (2) Hướng dẫn người dân và doanh nghiệp thực hiện TTHC; (3) Tái cấu trúc lại quy trình thực hiện TTHC; (4) Hoàn thiện, nâng cấp hệ thống công nghệ số, hạ tầng, phần mềm; thực hiện nhiệm vụ chuyển đổi số phục vụ người dân, doanh nghiệp; (5) Chuẩn bị các điều kiện về nhân sự, cơ sở vật chất, quy chế, quy trình,... cần thiết cho hoạt động của giai đoạn 02.

1.4. Tổ chức bộ máy

1.4.1. Ban Giám đốc

Gồm Giám đốc và không quá 03 Phó Giám đốc. Chủ tịch UBND Thành phố thực hiện bổ nhiệm, miễn nhiệm Giám đốc và Phó Giám đốc. Việc bổ nhiệm, miễn nhiệm, điều động, luân chuyển, khen thưởng, kỷ luật, cho từ chức, nghỉ hưu và thực hiện chế độ, chính sách đối với Giám đốc và Phó Giám đốc do Chủ tịch UBND Thành phố quyết định theo quy định của pháp luật.

1.4.2. Các Phòng chuyên môn

(1) *Phòng Hành chính - Quản trị*: Quản lý và tổ chức thực hiện công tác văn thư, lưu trữ; cải cách hành chính, tổ chức cán bộ, thực hiện chế độ chính sách cán bộ, thi đua, khen thưởng; quản lý cơ sở vật chất, tài sản, phương tiện của Trung tâm; giám sát và quản lý chi tiêu ngân sách đúng quy định; thực hiện hạch toán, chế độ kế toán của Trung tâm phục vụ phục vụ hành chính công Thành phố.

(2) *Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính*: Tham mưu UBND Thành phố quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC, cải cách TTHC.

(3) *Phòng Kiểm tra - Giám sát*: Kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn Thành phố, bao gồm giám sát nội bộ và giám sát bên ngoài. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân; tổ chức công tác tiếp công dân theo quy định Luật Tiếp công dân; đánh giá mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong thực hiện dịch vụ công.

(4) *Phòng tái cấu trúc và tổ chức Bộ phận một cửa*: tổ chức hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết TTHC, số hóa hồ sơ đầu vào và trả kết quả giải quyết TTHC, hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí...; nghiên cứu, rà soát, đánh giá, thiết kế lại quy trình

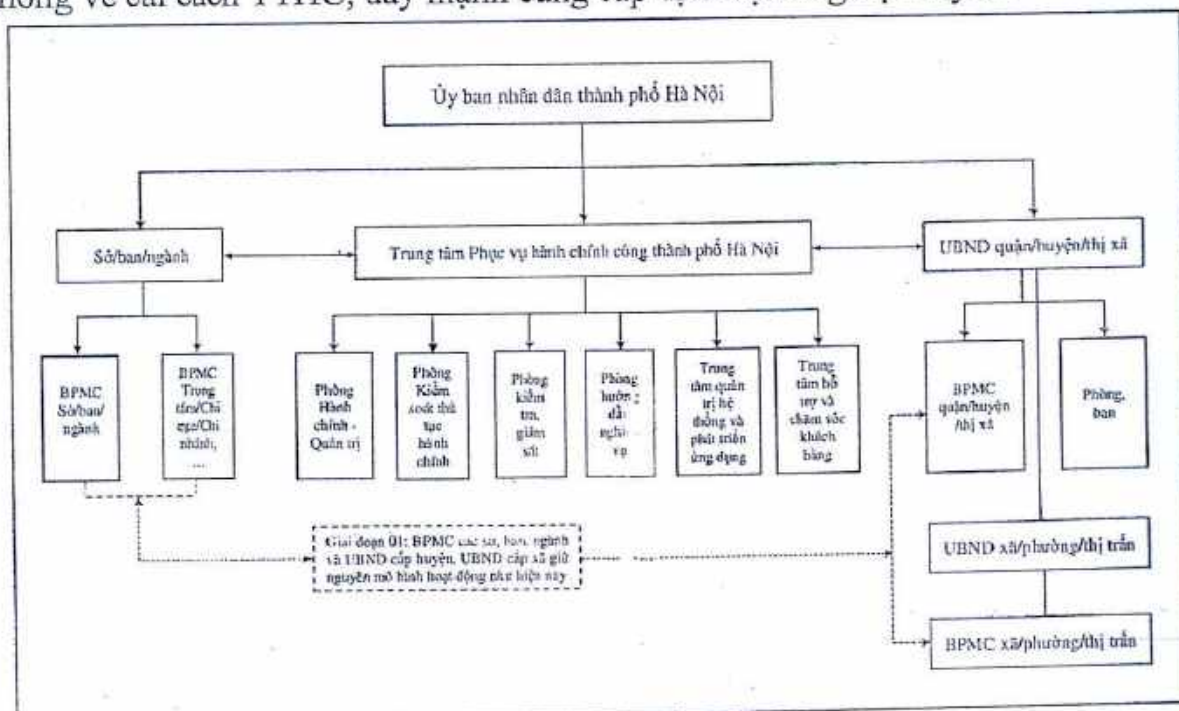
¹¹ Tùy tình hình thực tiễn có thể chia nhóm khu vực theo hướng như: Khu vực các quận trung tâm, Khu vực các quận phía Tây, Khu vực các huyện phía Bắc, Khu vực các huyện phía Nam, Khu vực các huyện phía Tây;... hoặc lựa chọn đặt Điểm tiếp nhận TTHC của các sở, ngành Thành phố tại Khu Liên cơ Võ Chí Công.

thực hiện TTHC từ khâu tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả để tổ chức thực hiện trên môi trường điện tử. Đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng, nghiệp vụ tiếp nhận và giải quyết TTHC, số hóa hồ sơ đầu vào và trả kết quả giải quyết TTHC, hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí... cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức Trung tâm, các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận, nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công ích.

1.4.3. Đơn vị sự nghiệp trực thuộc

(1) *Trung tâm Quản trị hệ thống và phát triển ứng dụng*: Là đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố, có chức năng, nhiệm vụ quản trị hạ tầng thông tin; xây dựng hệ thống thông tin, vận hành các nền tảng công nghệ phục vụ người dân và doanh nghiệp (Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, iHaNoi; Thanh toán số; phản ánh, kiến nghị; tích hợp, chia sẻ dữ liệu; trợ lý ảo, ...); khai thác các công nghệ số và dữ liệu, mở rộng hợp tác, thúc đẩy và huy động các nguồn lực để cung cấp các dịch vụ số phục vụ người dân và doanh nghiệp; Bảo đảm cơ sở vật chất, hạ tầng, trang thiết bị, phương tiện, môi trường làm việc, bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết TTHC để các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại các Chi nhánh của Trung tâm.

(2) *Trung tâm Hỗ trợ và chăm sóc khách hàng*: Là đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố, có chức năng, nhiệm vụ cung cấp thông tin, hỗ trợ tổ chức và cá nhân thực hiện TTHC phương thức trực tiếp và trên môi trường số đáp ứng nhu cầu 24/7, phi địa giới hành chính; hướng dẫn, hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến, lưu động tại nhà, khu công nghiệp, địa bàn có tính chất đặc thù, đối tượng yếu thế,...; cung cấp các dịch vụ theo đề nghị của tổ chức và cá nhân như: tư vấn pháp lý, công chứng, chứng thực, photo, nhận và nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại nhà, hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí,...; công tác truyền thông về cải cách TTHC, đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến.



Sơ đồ 02. Mô hình tổ chức Trung tâm phục vụ hành chính công giai đoạn 01

1.5. Nhân sự: Gồm công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC; quản lý, vận hành, giám sát, hỗ trợ hoạt động giải quyết TTHC; quản lý Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố; công tác văn phòng, tài chính, kế toán thuộc biên chế của Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố.

Đối với nhân sự làm việc tại Trung tâm, ngoài công chức, viên chức thuộc biên chế, căn cứ yêu cầu thực tiễn và tính chất công việc, sẽ nghiên cứu ***ưu tiên phương án ký hợp đồng có thời hạn (đặc biệt là với các chuyên gia)*** theo quy định tại khoản 2 Điều 15, Luật Thủ đô năm 2024 và thuê dịch vụ theo quy định bảo đảm ***không làm tăng biên chế*** trong tổng biên chế chung của Thành phố.

Việc thu hút, trọng dụng nguồn nhân lực chất lượng cao làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố được thực hiện theo quy định tại Điều 16 Luật Thủ đô năm 2024 và các quy định khác có liên quan; cụ thể sẽ được nghiên cứu sau khi thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công.

1.6. Biên chế

- Biên chế của Trung tâm Phục vụ hành chính công trong giai đoạn 01 gồm biên chế hành chính, sự nghiệp nhà nước được cấp có thẩm quyền giao và nằm trong tổng số biên chế của UBND Thành phố.

- Nguồn biên chế làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố trong giai đoạn 01 gồm:

(1) Biên chế chuyển từ các cơ quan, đơn vị khác sang theo luồng chuyển giao chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC và quản trị, vận hành các nền tảng công nghệ của Văn phòng UBND Thành phố.

(2) Biên chế được UBND Thành phố giao Trung tâm Phục vụ hành chính công trên cơ sở vị trí việc làm gắn với chức năng, nhiệm vụ, phạm vi hoạt động và nằm trong tổng biên chế của Thành phố.

Vị trí việc làm và số lượng biên chế sẽ được nghiên cứu, xây dựng sau khi thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công.

1.7. Một số nhiệm vụ trọng tâm tập trung tổ chức thực hiện

(1) Tuyên truyền sâu rộng về vai trò, vị trí của Trung tâm Phục vụ hành chính công; các chính sách, quy định về TTHC để thay đổi tư duy, nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, đồng thời nâng cao hiểu biết của người dân, doanh nghiệp.

(2) Xây dựng Đề án, kế hoạch chi tiết, văn bản tổ chức, triển khai thực hiện, ban hành các quy chế, quy trình có liên quan.

(3) Điều chỉnh quy trình nội bộ, quy trình điện tử, tái cấu trúc quy trình, thành phần hồ sơ trong TTHC.

(4) Nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; triển khai các ứng dụng số cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên thiết bị di động; số hóa, tạo lập kho dữ liệu hồ sơ TTHC; kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân.

(5) Xây dựng phương án, kế hoạch tổ chức và hoạt động của các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận (thành lập trong giai đoạn 02); nghiên cứu thí điểm thực hiện việc tiếp nhận TTHC thuộc thẩm quyền thụ lý của các sở, ngành Thành phố từ ngày 01/02/2025.

(6) Xây dựng, triển khai quy chế phối hợp, quy trình liên thông giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công với các sở, ngành, UBND các cấp; quy chế giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC; tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật liên quan,...

(7) Xây dựng và triển khai: Cơ chế chính sách đặc thù trong thu hút và trọng dụng cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm; Chính sách hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm, Chi nhánh và Điểm tiếp nhận; Cơ chế thuê chuyên gia và ký hợp đồng dài hạn với nhân viên làm việc tại Trung tâm theo quy định của Luật Thủ đô (sửa đổi).

(8) Lựa chọn nhân sự làm việc tại Chi nhánh, Điểm tiếp nhận sau thành lập.

(9) Ban hành quy chế làm việc của công chức được cử từ các cơ quan, đơn vị đến tiếp nhận TTHC tại Trung tâm.

(10) Đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

(11) Rà soát, sắp xếp, bố trí, đầu tư cơ sở vật chất, hạ tầng, trang thiết bị của Trung tâm và các chi nhánh, điểm tiếp nhận.

(12) Xây dựng định mức kinh tế - kỹ thuật và đơn giá sản phẩm dịch vụ công (định mức theo yêu cầu - giá dịch vụ) liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công.

1.8. Tác động của việc thí điểm thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố trong giai đoạn 01 đến người dân và doanh nghiệp

Giai đoạn 01, với mục đích tập trung thành lập tổ chức bộ máy Trung tâm phục vụ hành chính công; triển khai thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm như: Hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố; đẩy mạnh tái cấu trúc TTHC, số hóa, ủy quyền TTHC; xây dựng quy trình, quy chế, cơ chế giám sát đối với công tác giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn Thành phố,... tổ chức và hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công có tác động đến người dân và doanh nghiệp ở những nội dung chủ yếu sau:

1.8.1. Tác động tích cực

Với mô hình tổ chức và hoạt động thí điểm của Trung tâm phục vụ hành chính công trong giai đoạn 01, chất lượng các dịch vụ hành chính công được cải thiện. Người dân và doanh nghiệp sẽ nhận được sự hỗ trợ nhanh chóng và hiệu quả hơn. Cơ chế giám sát cùng kết quả của việc tái cấu trúc TTHC sẽ tối ưu hóa các quy trình, giảm bớt thời gian chờ đợi và chi phí cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC; xây dựng niềm tin giữa người dân, doanh nghiệp và chính quyền; giảm thiểu các tác động tiêu cực, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp tiếp cận các dịch vụ công.

1.8.2. Tác động tiêu cực

Hoạt động số hóa và sự thay đổi trong quy trình TTHC có thể khiến người dân và doanh nghiệp gặp khó khăn trong việc làm quen, thích ứng.

Để giảm thiểu các tác động tiêu cực đã được dự báo, Trung tâm Phục vụ Hành chính công cần thận trọng trong quá trình triển khai thực hiện; khẩn trương nghiên cứu và phân tích các yếu tố tác động để đề ra giải pháp phù hợp, kịp thời ngăn chặn và khắc phục các vấn đề phát sinh, giảm thiểu tối đa tác động đến người dân và doanh nghiệp.

2. Giai đoạn 02 (dự kiến từ ngày 01/4/2025 đến hết ngày 30/6/2025)

2.1. Mục đích, yêu cầu

- Mục đích: Đổi mới mô hình tổ chức của Trung tâm phục vụ hành chính công là đầu mối tiếp nhận và giải quyết TTHC hiện đại, chuyên nghiệp, thống nhất; nâng cao năng lực phục vụ, chất lượng dịch vụ và hiệu quả, minh bạch trong hoạt động của Trung tâm. Mở rộng phạm vi, quy mô hoạt động; bắt đầu thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC ở đa ngành, đa lĩnh vực và không phụ thuộc vào địa giới hành chính, tăng khả năng tiếp cận, khai thác dịch vụ công cho người dân.

- Yêu cầu: Đổi mới, sắp xếp tổ chức và hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố phải bảo đảm tính hợp lý, đồng bộ, hiệu quả, tránh lãng phí nguồn lực; giảm đầu mối Bộ phận Một cửa cần phải đi kèm với việc cải thiện chất lượng dịch vụ, bảo đảm tính thuận tiện trong tiếp cận dịch vụ công của người dân và doanh nghiệp. Quá trình thực hiện phải được tiến hành minh bạch, công khai và có sự giám sát của các cơ quan có thẩm quyền cũng như sự tham gia, đóng góp ý kiến của các bên liên quan.

2.2. Phạm vi hoạt động: Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố tổ chức và bắt đầu triển khai hoạt động thí điểm trên toàn địa bàn Thành phố (ba cấp: Thành phố, huyện, xã).

2.3. Chức năng, nhiệm vụ: Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện đầy đủ chức năng, nhiệm vụ tại mục 2, IV-Phần II của Đề án.

2.4. Tổ chức bộ máy: Giữ nguyên tổ chức bộ máy Trung tâm thiết lập trong giai đoạn 01; dự kiến thành lập các Chi nhánh và Điểm tiếp nhận và giải quyết TTHC phù hợp phạm vi hoạt động, chức năng, nhiệm vụ giai đoạn mới theo hướng ưu tiên TTHC phục vụ người dân trước mắt, từng bước lựa chọn TTHC phục vụ doanh nghiệp (từ TTHC đơn giản đến phức tạp, từ thành phần ít hồ sơ đến nhiều hồ sơ).

2.4.1. Chi nhánh tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

- Chi nhánh tiếp nhận và giải quyết TTHC là đơn vị trực thuộc, tương đương cấp phòng của Trung tâm phục vụ hành chính công, được thành lập trên cơ sở kế thừa, chuyển giao cơ sở vật chất, **sắp xếp lại bộ phận một cửa** thuộc UBND các quận, huyện, thị xã. Chi nhánh có con dấu riêng và được bố trí trụ sở, trang thiết bị làm việc theo quy định của pháp luật; hoạt động theo 02 loại hình: Chi nhánh hai cấp (chủ yếu tiếp nhận và giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của cấp huyện, cấp xã;

TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại Thành phố) và Chi nhánh ba cấp (tiếp nhận và giải quyết toàn bộ TTHC sở, ban, ngành, cấp huyện và cấp xã; TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại Thành phố) - số lượng Chi nhánh 02 cấp và Chi nhánh 03 cấp sẽ được nghiên cứu cụ thể ở giai đoạn 01 sau khi Trung tâm phục vụ hành chính công được thành lập.

- Nhân sự làm việc tại các Chi nhánh gồm:

- (1) Giám đốc, không quá 02 Phó Giám đốc;
- (2) Công chức, viên chức của Chi nhánh;
- (3) Công chức, viên chức của các sở, ban, ngành Thành phố được cử đến làm việc tại Chi nhánh;
- (4) Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan ngành dọc được cử làm việc tại các Chi nhánh;
- (5) Nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công ích.

- Nhiệm vụ của Chi nhánh:

- (1) Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện TTHC; tiếp nhận, số hóa hồ sơ TTHC theo quy định; theo dõi, giám sát, kiểm tra, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC; thu phí, lệ phí (nếu có);
- (2) Tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả đối với các hồ sơ dịch vụ công đưa ra thực hiện tại các Chi nhánh;
- (3) Theo dõi, giám sát, kiểm tra, đánh giá chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công của các cơ quan, tổ chức trên địa bàn Thành phố;
- (4) Hướng dẫn nghiệp vụ cho công chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC. Ngoài các nhiệm vụ nêu trên, Chi nhánh còn có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân công của Lãnh đạo Trung tâm.

2.4.2. Điểm tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

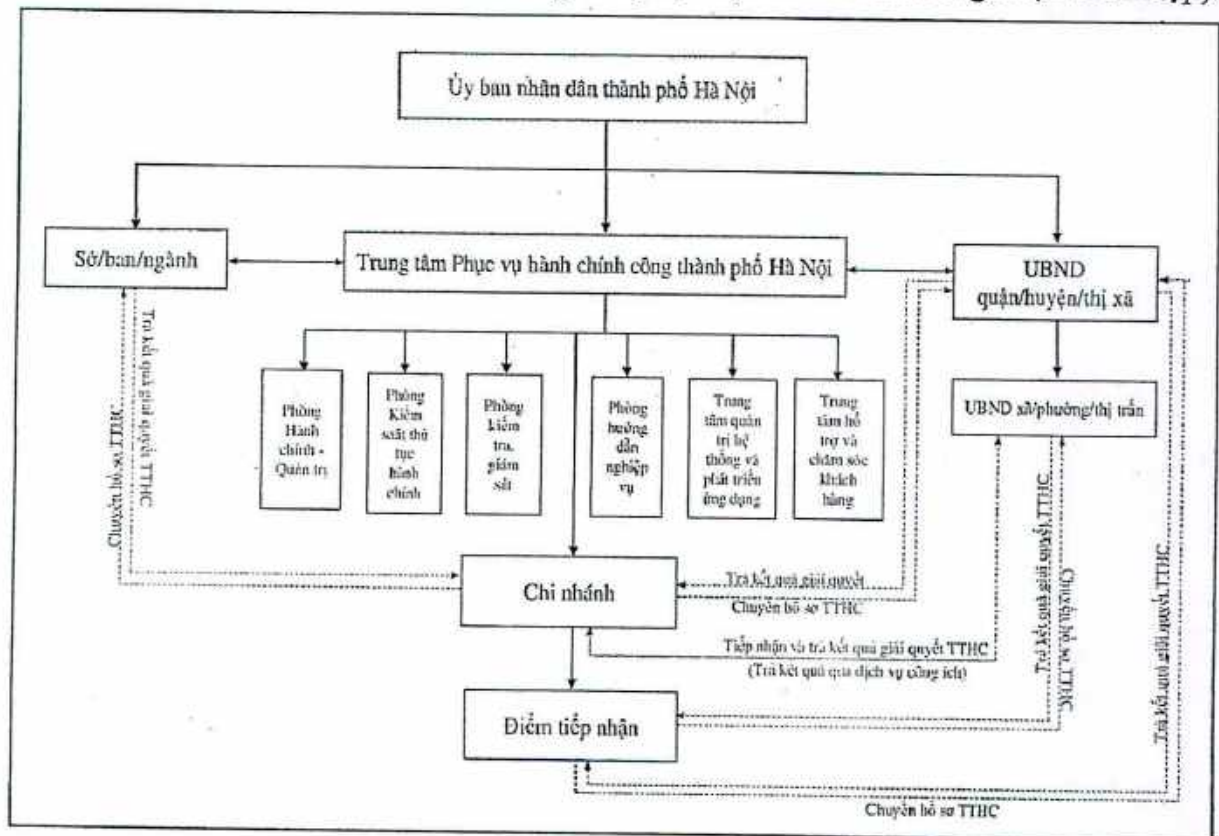
- Là bộ phận trực thuộc Chi nhánh (không tổ chức bộ máy); Điểm tiếp nhận được tổ chức và hoạt động linh hoạt, kết hợp tổ chức tĩnh và động (tổ chức điểm tiếp nhận di động như mô hình xe bus cung cấp dịch vụ công), cơ bản bảo đảm các tiêu chí: tiếp cận dịch vụ công trong bán kính dưới 30 phút di chuyển hoặc vòng bán kính không quá 5 km, bảo đảm tiếp nhận và giải quyết TTHC 24/7.

- Nhân sự làm việc tại Điểm tiếp nhận gồm:

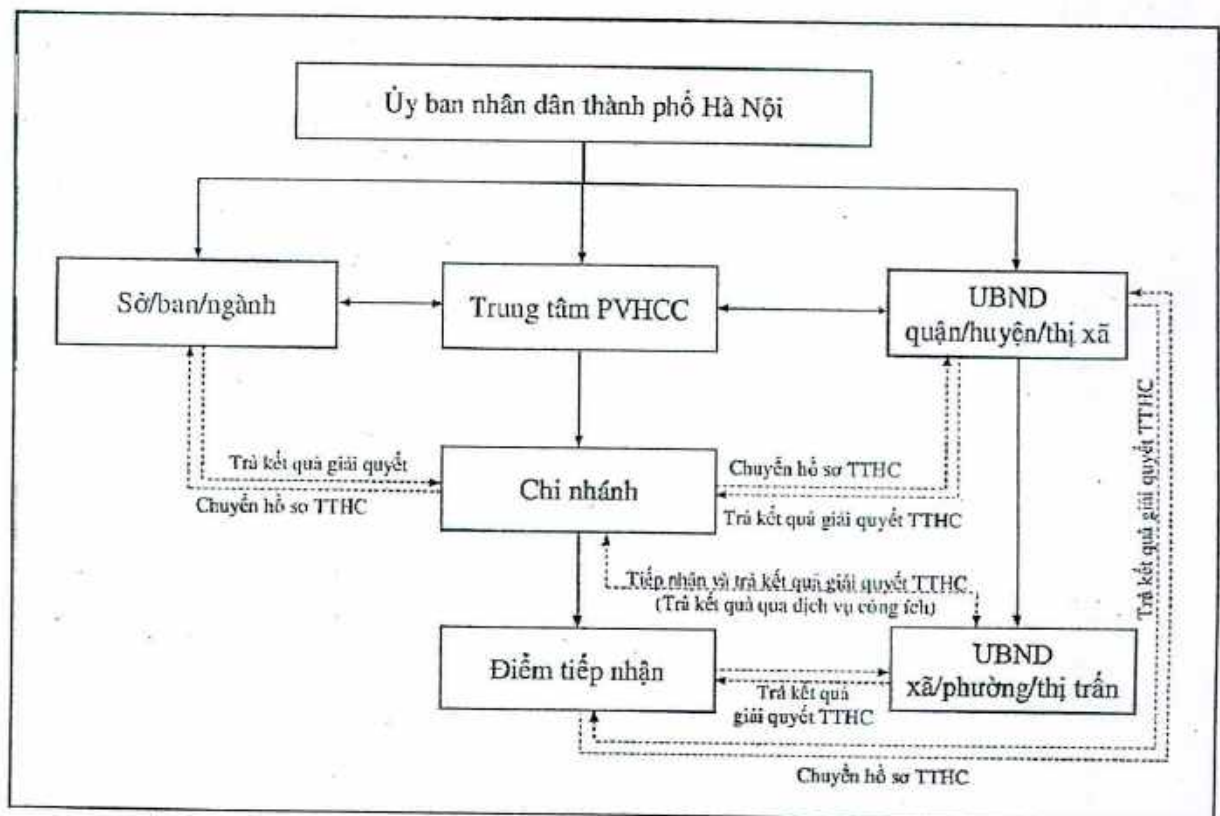
- (1) Công chức thuộc UBND cấp xã được cử đến làm việc tại Điểm tiếp nhận;
- (2) Nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công ích.

- Nhiệm vụ của Điểm tiếp nhận: Tiếp nhận và trả kết quả một số TTHC cấp huyện, cấp xã; trực tiếp giải quyết đối với một số TTHC được ủy quyền cho công chức cấp xã (đối với TTHC đơn giản, được ủy quyền như lĩnh vực chứng thực).

Số lượng Điểm tiếp nhận và nhân sự cụ thể của các Điểm tiếp nhận sẽ được nghiên cứu cụ thể ở giai đoạn 01 sau khi Trung tâm phục vụ hành chính công được thành lập).



Sơ đồ 03. Mô hình tổ chức Trung tâm phục vụ hành chính công giai đoạn 02



Sơ đồ 04. Mối quan hệ giữa Trung tâm phục vụ hành chính công và các cơ quan, đơn vị sau giai đoạn 01

2.5. Biên chế

Vị trí việc làm, nguồn biên chế và số lượng biên chế tại các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận sẽ được nghiên cứu, xây dựng sau khi thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công.

2.6. Một số nhiệm vụ trọng tâm tập trung tổ chức thực hiện

(1) Sơ kết 06 tháng thực hiện thí điểm mô hình (kiểm điểm, rút kinh nghiệm để kịp thời có điều chỉnh phù hợp cho giai đoạn tiếp theo nếu cần thiết);

(2) Thành lập các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận và giải quyết TTHC;

(3) Tiếp nhận nhân sự đến làm việc tại các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận;

(4) Tiếp tục nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố, tái cấu trúc TTHC, số hóa;

(5) Xây dựng phương án kết nối, liên thông và chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan Đảng, HĐND, UBND, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố theo quy định.

(6) Tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nâng cao trình độ, năng lực đội ngũ làm việc tại Chi nhánh, Điểm tiếp nhận, nhân viên của doanh nghiệp công ích.

(7) Thuê dịch vụ công ích thực hiện tiếp nhận và trả kết quả TTHC;...

2.7. Tác động của việc thí điểm thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố trong giai đoạn 02 đến người dân và doanh nghiệp

Việc đổi mới mô hình tổ chức của Trung tâm phục vụ hành chính công với vai trò là đầu mối tiếp nhận và giải quyết TTHC theo hướng hiện đại, chuyên nghiệp, và thống nhất, cùng với việc thành lập các Chi nhánh và Điểm tiếp nhận, giải quyết TTHC phù hợp với phạm vi hoạt động, chức năng, và nhiệm vụ trong giai đoạn mới sẽ mang lại những tác động đối với người dân và doanh nghiệp như sau:

2.7.1. Tác động tích cực

(1) Tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân và doanh nghiệp: Khi tất cả các TTHC được tiếp nhận và giải quyết tại một đầu mối duy nhất là các Chi nhánh hoặc Điểm tiếp nhận theo nguyên tắc “tiếp cận dịch vụ công trong bán kính dưới 30 phút di chuyển hoặc vòng bán kính không quá 5 km, tiếp nhận và giải quyết TTHC 24/7”, người dân và doanh nghiệp sẽ không phải di chuyển xa, nhiều lần để thực hiện TTHC, từ đó tiết kiệm được thời gian và chi phí đi lại.

(2) Tăng cường tiếp cận dịch vụ công: Việc phân bố các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận theo tiêu chí “*phù hợp, thuận tiện, gần dân*” sẽ giúp người dân và doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận hơn với các dịch vụ công, đặc biệt là đối với người dân, doanh nghiệp tại khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa và các địa bàn khó khăn.

(3) Nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC và cải thiện chất lượng phục vụ: Việc tổ chức đồng đều các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận; tối ưu hóa quy trình giải

quyết TTHC và thuê dịch vụ công ích thực hiện tiếp nhận và trả kết quả TTHC sẽ nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC thông qua việc cải thiện tốc độ xử lý và giải quyết, giảm tình trạng quá tải và chờ đợi của người dân và doanh nghiệp; cán bộ, công chức, viên chức có thêm thời gian để tư vấn và giải quyết, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

(4) Tăng sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp: Việc giải quyết TTHC một cách nhanh chóng, minh bạch và thuận tiện sẽ góp phần nâng cao mức độ hài lòng, niềm tin của người dân và doanh nghiệp, đồng thời cải thiện môi trường kinh doanh, thu hút đầu tư, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội.

2.7.2. Tác động tiêu cực

(1) Khó khăn trong việc thích nghi và tạo tâm lý e ngại cho người dân, doanh nghiệp: Việc chuyển đổi từ Bộ phận Một cửa sang Chi nhánh, Điểm tiếp nhận đòi hỏi người dân và doanh nghiệp phải thích nghi với mô hình, quy trình và công nghệ mới.

(2) Sự chênh lệch về chất lượng dịch vụ: Trong trường hợp các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận tổ chức và hoạt động không đồng bộ, có sự khác biệt về chất lượng dịch vụ, có thể làm giảm lòng tin của người dân, doanh nghiệp.

Những tác động tiêu cực này nhấn mạnh sự cần thiết phải cân nhắc kỹ lưỡng và lập kế hoạch chi tiết khi thành lập và vận hành các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận để bảo đảm rằng lợi ích mang lại lớn hơn những rủi ro có thể xảy ra.

3. Giai đoạn 03 (từ ngày 01/7/2025 trở đi)

3.1. Mục đích, yêu cầu

- Mục đích: Hoàn thiện tổ chức bộ máy của Trung tâm phục vụ hành chính công theo hướng tinh gọn, giảm cấp trung gian, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; hiện đại hóa nền hành chính, đẩy mạnh xây dựng chính quyền số, xã hội số. Đồng bộ hóa và tự động hóa quy trình quản lý nhà nước; tối ưu hóa việc sử dụng nguồn lực của người dân và cơ quan nhà nước; nâng cao chất lượng dịch vụ công, bảo đảm “chuyên nghiệp”, nâng cao “năng suất” và sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC. Xây dựng Trung tâm Phục vụ hành chính công trở thành công cụ đắc lực, quan trọng phục vụ công tác điều hành, chỉ đạo của Lãnh đạo UBND Thành phố.

- Yêu cầu: Nội dung và cách thức triển khai thực hiện phải thận trọng, bảo đảm quy trình và thẩm quyền; quá trình triển khai phải thực hiện theo phương thức “vừa làm, vừa học hỏi, vừa rút kinh nghiệm”. Tiếp tục đầu tư, nâng cấp cơ sở hạ tầng thông tin, nâng cao khả năng xử lý và bảo mật thông tin khi tiếp nhận và giải quyết các TTHC; bảo đảm liên thông và đồng bộ hệ thống dữ liệu. Tăng cường cơ chế giám sát, đánh giá để kịp thời điều chỉnh và nâng cao hiệu quả hoạt động. Sử dụng dịch vụ công ích phải bảo đảm tối ưu hóa chi phí cho người dân, doanh nghiệp, cơ quan nhà nước và không gây thêm gánh nặng tài chính; hệ thống

dịch vụ công ích phải dễ tiếp cận, dễ sử dụng; dịch vụ công ích phải kịp thời, không để chậm trễ gây ảnh hưởng đến lợi ích của người dân và doanh nghiệp.

3.2. Phạm vi hoạt động: Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố tổ chức và hoạt động trên toàn địa bàn Thành phố (ba cấp: Thành phố, huyện, xã).

3.3. Chức năng, nhiệm vụ: Trung tâm phục vụ hành chính công thực hiện đầy đủ chức năng, nhiệm vụ tại mục 2, IV-Phần II của Đề án.

3.4. Tổ chức bộ máy

Giữ nguyên tổ chức bộ máy Trung tâm thiết lập trong giai đoạn 01; dự kiến có sự thay đổi về tổ chức và hoạt động của các Chi nhánh và Điểm tiếp nhận và giải quyết TTHC so với giai đoạn 02 cụ thể, chi tiết việc thay đổi sẽ được nghiên cứu, tính toán kỹ trong giai đoạn 01, 02 sau khi thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công.

3.4.1. Chi nhánh tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

- Tổ chức toàn bộ 30/30 Chi nhánh là chi nhánh ba cấp. Chuyển dần việc tiếp nhận công chức Bộ phận Một cửa hiện nay của các sở, ngành, UBND cấp huyện trên địa bàn Thành phố được cử đến làm việc tại Chi nhánh *sang thuê nhân viên bưu chính công ích* để bổ sung biên chế cho các sở, ngành, UBND cấp huyện tập trung cho công tác chuyên môn, quản lý nhà nước.

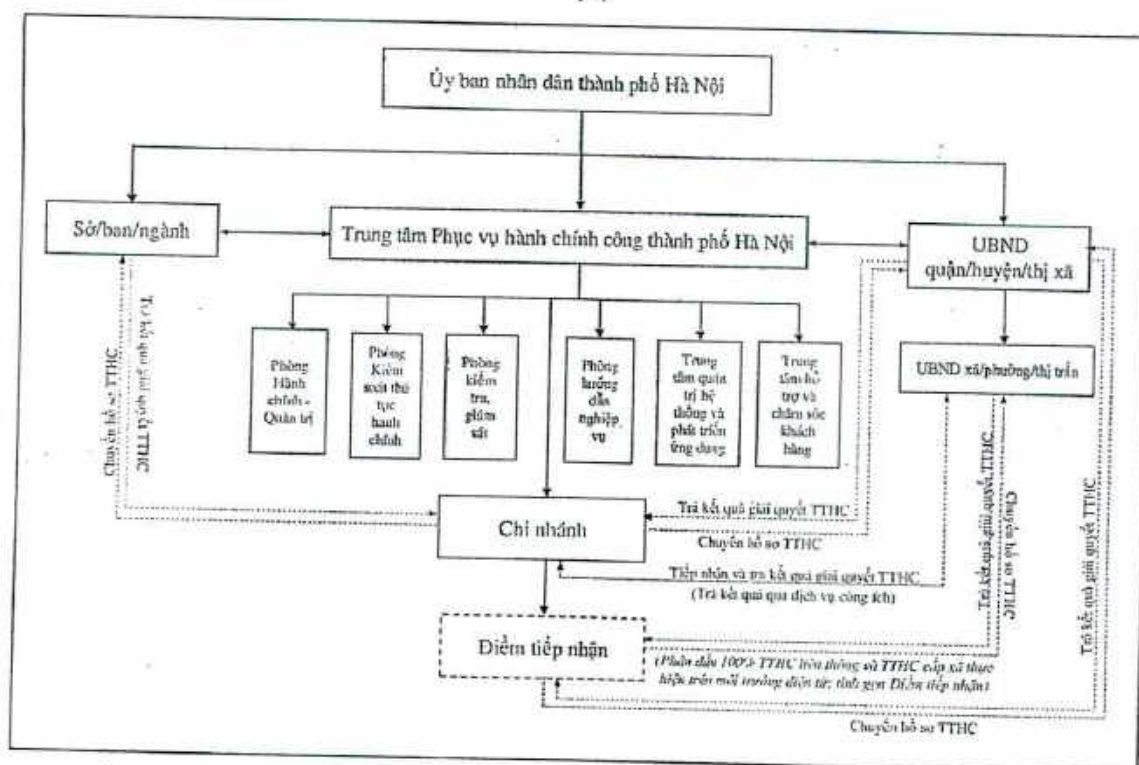
- Nhân sự làm việc tại Chi nhánh gồm: (1) Giám đốc, không quá 02 Phó Giám đốc; (2) Công chức, viên chức của Chi nhánh; (3) Nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công ích.

- Nhiệm vụ của Chi nhánh thực hiện theo các nhiệm vụ đã xác định trong giai đoạn 02.

3.4.2. Điểm tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

Tinh gọn, đổi mới tổ chức và hoạt động của các Điểm tiếp nhận (sáp nhập các điểm tiếp nhận, tổ chức điểm dịch vụ di động - xe bus, đẩy mạnh xã hội hóa hoạt động chứng thực,...). Tính toán cụ thể mô hình hoạt động của các điểm tiếp nhận tại địa bàn có tính chất đặc thù (diện tích rất rộng như các huyện: Sóc Sơn, Chương Mỹ, Ba Vì,...; vùng sâu, xa, khó khăn như các huyện: Ba Vì, Mỹ Đức,...; mật độ dân số rất cao¹² như: quận Đống Đa mật độ dân số khoảng 40.000 người/km², quận Hai Bà Trưng mật độ dân số khoảng 35.000 người/km², quận Ba Đình mật độ dân số khoảng 28.000 người/km²,...). Các giai đoạn tiếp theo, tiếp tục đẩy mạnh cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến (phần đầu 100% TTHC liên thông và TTHC cấp xã thực hiện trên môi trường điện tử), thuê dịch vụ công ích.

¹² Khoản 3 Điều 3, Nghị quyết số 1210/2016/UBTVQH13 ngày 25/5/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định về mật độ dân số đối với đô thị loại đặc biệt: Mật độ dân số toàn đô thị đạt từ 3.000 người/km² trở lên; khu vực nội thành tính trên diện tích đất xây dựng đô thị đạt từ 12.000 người/km² trở lên.



Sơ đồ 05. Mô hình tổ chức Trung tâm phục vụ hành chính công giai đoạn 03

3.5. Một số nội dung trọng tâm tập trung tổ chức thực hiện

- (1) Sơ kết 01 năm thực hiện thí điểm mô hình;
- (2) Kiện toàn tổ chức bộ máy Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố;
- (3) Tinh gọn, đổi mới tổ chức và hoạt động của các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận. Tùy theo điều kiện thực tiễn, có thể xem xét tinh gọn theo hướng sáp nhập các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận thành Chi nhánh, Điểm tiếp nhận khu vực;
- (4) Tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nâng cao trình độ, năng lực đội ngũ làm việc tại Chi nhánh, Điểm tiếp nhận, nhân viên của doanh nghiệp công ích;
- (5) Thuê dịch vụ công ích thực hiện tiếp nhận và trả kết quả TTHC (phần đầu thuê 100%);...

3.6. Tác động của việc thí điểm thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố trong giai đoạn 03 đến người dân và doanh nghiệp

Trong giai đoạn 03, Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố tổ chức và hoạt động trên toàn địa bàn Thành phố (tổ chức toàn bộ 30/30 Chi nhánh là chi nhánh ba cấp); thực hiện đầy đủ các chức năng, nhiệm vụ tại mục 2, 3-III-Phần II sẽ có những tác động đến người dân và doanh nghiệp như sau:

3.6.1. Tác động tích cực

Với nguyên tắc, quan điểm chỉ đạo chung của Thành phố là hướng đến xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền. Việc thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội sẽ tác động đến người dân và doanh nghiệp ở nhiều khía cạnh:

- Đối với người dân:

- (1) Cải thiện chất lượng dịch vụ, hướng tới phục vụ người dân hiệu quả: Việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được quản lý tập trung, thống nhất, kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công

khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền. Từ đó, nâng cao hiệu quả, hiệu suất giải quyết hồ sơ TTHC trong cùng một lúc, cá nhân, tổ chức không phải chờ đợi lâu, cán bộ, công chức sẽ cùng tiếp nhận và hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận và trả kết quả ngay, giúp giảm thời gian chờ đợi và đi lại so với việc phải đến nhiều cơ quan khác nhau.

(2) Dễ dàng tiếp cận thông tin: Người dân có thể dễ dàng nhận được thông tin về các TTHC và quy định liên quan, giúp họ chủ động hơn trong việc thực hiện các nghĩa vụ của mình.

(3) Phản hồi nhanh chóng: Trung tâm có thể tạo điều kiện cho người dân phản hồi về dịch vụ, từ đó nâng cao chất lượng và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân.

- Đối với doanh nghiệp:

(1) Giảm chi phí thời gian: Doanh nghiệp có thể thực hiện các TTHC liên quan đến việc thành lập, hoạt động và giải thể doanh nghiệp một cách nhanh chóng và dễ dàng hơn. Việc giảm thiểu thời gian và công sức trong thực hiện TTHC sẽ giúp doanh nghiệp tiết kiệm chi phí và tập trung vào hoạt động sản xuất, kinh doanh.

(2) Thúc đẩy sản xuất, đầu tư, cạnh tranh lành mạnh: Trung tâm hành chính công có thể cung cấp thông tin và tư vấn hữu ích cho doanh nghiệp, giúp làm rõ hơn về chính sách và các quy định liên quan. Khi môi trường hành chính được cải cách và minh bạch, doanh nghiệp sẽ có thêm niềm tin để đầu tư, từ đó góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế. Với môi trường hành chính thuận lợi, doanh nghiệp sẽ có cơ hội phát triển sáng tạo và cạnh tranh hơn trong thị trường.

3.6.2. Tác động tiêu cực

Trong giai đoạn đầu, có khả năng gặp phải phản ứng từ một bộ phận người dân do bị thay đổi thói quen, hành vi. Tuy nhiên, tác động tiêu cực này có thể được giảm thiểu thông qua các biện pháp quản lý phù hợp, việc lắng nghe phản hồi từ người dân và doanh nghiệp, sự điều chỉnh linh hoạt quy trình hoạt động của Trung tâm; qua công tác tuyên truyền và tổ chức hiệu quả các Điểm tiếp nhận.

4. Cơ chế phân cấp và điều phối giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công và các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận

Để bảo đảm tính thống nhất, hiệu quả và minh bạch trong việc cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố, cơ chế phân cấp và điều phối công việc giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố và các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận phải được thể hiện trên 04 khía cạnh chủ yếu sau:

4.1. Phân cấp quản lý

- Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố là cơ quan đầu mối, chịu trách nhiệm tổng hợp, hướng dẫn và giám sát các hoạt động hành chính công tại Chi nhánh, Điểm tiếp nhận.

- Các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận có trách nhiệm triển khai các nhiệm vụ cụ thể theo chỉ đạo và hướng dẫn từ Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

4.2. Điều phối công việc

- Trung tâm Phục vụ hành chính công chỉ đạo, hướng dẫn và đề ra các chính sách chung cho toàn bộ hệ thống. Các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận có trách nhiệm thực hiện và báo cáo tiến độ, kết quả thực hiện về Trung tâm.

- Để bảo đảm tính đồng bộ và hiệu quả, Trung tâm Phục vụ hành chính công có thể tổ chức các cuộc họp định kỳ với các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận để rà soát, kiểm đếm công việc, kịp thời giải quyết các khó khăn, vướng mắc và điều chỉnh kế hoạch hành động khi cần thiết.

4.3. Cơ chế kiểm tra - giám sát và đánh giá

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tổ chức các đoàn kiểm tra, giám sát và đánh giá hoạt động của các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận để bảo đảm công việc được thực hiện đúng quy trình và đạt hiệu quả cao.

- Kết quả đánh giá sẽ được dùng để điều chỉnh cơ chế phân cấp, khen thưởng các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận hoạt động tốt và có biện pháp khắc phục đối với những Chi nhánh, Điểm tiếp nhận còn tồn tại, hạn chế.

4.4. Cơ chế hỗ trợ và phối hợp

- Trong trường hợp các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận gặp khó khăn, vướng mắc, Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm hướng dẫn, hỗ trợ về mặt chuyên môn, nhân lực, và các nguồn lực cần thiết khác để bảo đảm công việc được thực hiện hiệu quả.

- Các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận đồng thời phải báo cáo kịp thời vấn đề phát sinh, phối hợp chặt chẽ với các đơn vị khác thuộc Trung tâm và các cơ quan liên quan để giải quyết.

5. Các tiêu chí cơ bản đánh giá hiệu quả hoạt động của các Chi nhánh và Điểm tiếp nhận

5.1. Mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp

- Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ tại các Chi nhánh và Điểm tiếp nhận.

- Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp đối với Chi nhánh, Điểm tiếp nhận.

5.2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính

- Thời gian giải quyết hồ sơ so với quy định.

- Tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng hạn, tỷ lệ hồ sơ trễ hạn.

- Mức độ tuân thủ quy trình giải quyết TTHC.

5.3. Chất lượng dịch vụ cung cấp

- Hướng dẫn, hỗ trợ của cán bộ, công chức, viên chức tại các Chi nhánh và Điểm tiếp nhận.

- Mức độ chính xác và tính minh bạch của các thông tin, tài liệu Chi nhánh và Điểm tiếp nhận cung cấp cho người dân và doanh nghiệp.

- Kết quả công khai các quy trình, TTHC.

5.4. Ứng dụng công nghệ thông tin

- Mức độ ứng dụng CNTT trong quy trình xử lý TTHC, lưu trữ hồ sơ tại các Chi nhánh và Điểm tiếp nhận.

- Tỷ lệ dịch vụ hành chính công được thực hiện trực tuyến tại Chi nhánh, Điểm tiếp nhận.

- Khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân và doanh nghiệp.

5.5. Hiệu quả hoạt động nội bộ

- Sự phối hợp giữa các bộ phận, Điểm tiếp nhận (đối với Chi nhánh).

- Số lượng hồ sơ giải quyết và số lượng hồ sơ tồn đọng.
- Mức độ giảm thiểu sai sót trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC.

5.6. Chi phí vận hành

- Tính hiệu quả trong việc sử dụng nguồn lực (nhân sự, tài chính) tại Chi nhánh, Điểm tiếp nhận hi nhánh.

- Tỷ lệ chi phí trên mỗi hồ sơ được giải quyết tại Chi nhánh, Điểm tiếp nhận.

5.7. Tính minh bạch và trách nhiệm giải trình

- Mức độ công khai thông tin về quy trình, TTHC.
- Khả năng giải trình của cán bộ, công chức khi xảy ra sai sót hoặc khiếu nại tại Chi nhánh, Điểm tiếp nhận.

5.8. Mức độ tuân thủ quy định, pháp luật

- Việc tuân thủ quy định của pháp luật trong hoạt động của Chi nhánh, Điểm tiếp nhận.

- Việc chấp hành quy định về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

5.9. Bảo đảm an toàn thông tin

- Khả năng nhận diện, phân tích và quản lý rủi ro liên quan đến bảo mật thông tin. Khả năng phản ứng của các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận đối với các sự cố bảo mật.

- Các biện pháp bảo mật mạng, biện pháp kiểm soát truy cập vật lý và điện tử đối với dữ liệu.

- Mức độ nhận thức về bảo mật thông tin của cán bộ, công chức Chi nhánh, Điểm tiếp nhận.

- Kết quả thực hiện quy trình xử lý sự cố bảo mật thông tin (phát hiện, báo cáo và khắc phục sự cố).

VII. TRỤ SỞ VÀ HẠ TẦNG TRANG THIẾT BỊ

1. Về trụ sở

Trụ sở làm việc của Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố và các Chi nhánh được bố trí trên cơ sở tận dụng tối đa các trụ sở làm việc hiện có của Bộ phận Một cửa các cấp, bảo đảm yêu cầu:

- Về vị trí: Bảo đảm người thực hiện TTHC có thể tiếp cận Trung tâm phục vụ hành chính công hoặc Chi nhánh bất kỳ trong bán kính dưới 30 phút di chuyển hoặc trong vòng bán kính không quá 5km.

- Về diện tích: Diện tích nhà làm việc thực hiện theo tiêu chuẩn quy định tại Nghị định số 152/2017/NĐ-CP ngày 27/12/2017 của Chính phủ quy định tiêu chuẩn, định mức sử dụng trụ sở làm việc, cơ sở hoạt động sự nghiệp.

- Về bố trí khu vực chức năng: cụ thể tại Phụ lục kèm theo Đề án.

2. Về hạ tầng trang thiết bị

2.1. Trang thiết bị kỹ thuật cho hoạt động chuyên môn của Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố và các chi nhánh, điểm tiếp nhận được kế thừa sử dụng các trang thiết bị của Bộ phận Một cửa các cấp hiện có trong phạm vi thực hiện và trang bị bổ sung để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ chuyên môn được giao.

2.2. Các hạ tầng thiết bị trang bị cho hoạt động chuyên môn của Trung tâm phục vụ hành chính công và các Chi nhánh Trung tâm bao gồm:

2.2.1. Đường truyền số liệu chuyên dùng¹³ đáp ứng yêu cầu bảo đảm việc kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các Cơ sở dữ liệu quốc gia (đặc biệt là Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp), các hệ thống thông tin, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành, bảo đảm băng thông cho cán bộ, công chức sử dụng, khai thác các chức năng, tính năng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

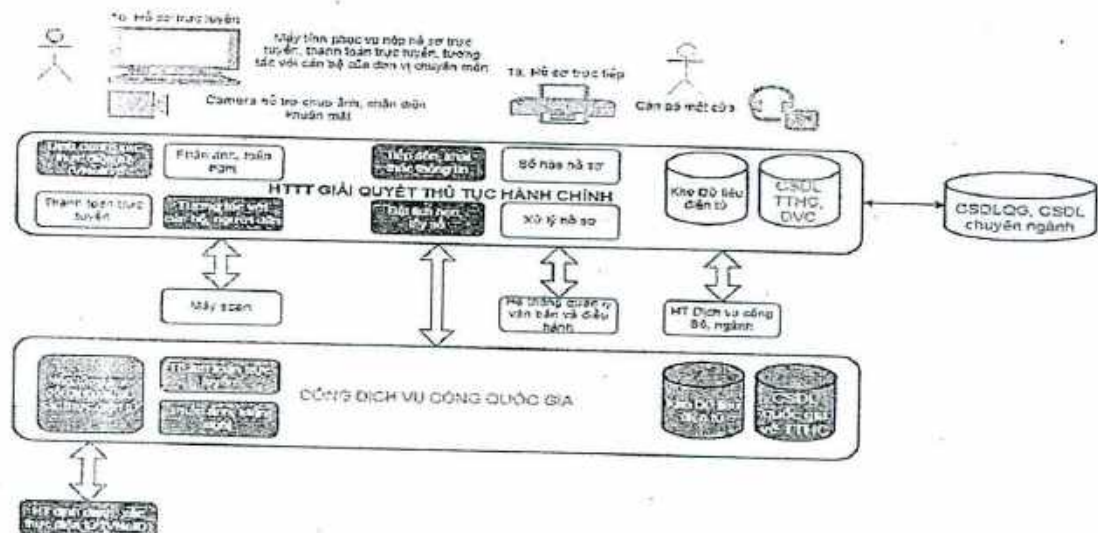
2.2.2. Mạng Internet với băng thông cần thiết để đáp ứng yêu cầu thực hiện, giải quyết TTHC trong cùng một thời điểm phục vụ cán bộ, công chức, người thực hiện TTHC.

2.2.3. Trang thiết bị phục vụ số hóa: máy scan, thiết bị chứng thư số.

2.2.4. Trang thiết bị phục vụ cán bộ, công chức xử lý công việc: Máy tính có kết nối mạng, máy in, điện thoại.

2.2.5. Trang thiết bị hỗ trợ tư vấn tại chỗ: máy tính có kết nối với camera, mic để tương tác với cán bộ nghiệp vụ của các đơn vị chuyên môn. Một số yêu cầu tùy chọn: Ki-ốt thông minh, thiết bị nhận diện sinh trắc học (khuôn mặt, vân tay,...), màn hình hiển thị mã QR phục vụ tra cứu mã hồ sơ, thanh toán trực tuyến, máy photocopy.

VIII. MÔ HÌNH ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ



1. Mô hình gồm các thành phần chính như sau:

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố;
- Cổng Dịch vụ công quốc gia;
- Các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành;
- Hệ thống định danh và xác thực điện tử;
- Hệ thống Quản lý văn bản và Điều hành UBND Thành phố;

¹³ Mạng Truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, nhà nước

- Hệ thống Ứng dụng iHaNoi và các hệ thống thông tin theo yêu cầu thực tế trong công tác hoạt động của Trung tâm.

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công của các bộ, ngành.

- Hệ thống quản trị và phân tích dữ liệu dịch vụ công.

Trong đó Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố là thành phần trung tâm, đóng vai trò quan trọng nhất và được kết nối, liên thông với các hệ thống nêu trên trong mô hình ứng dụng CNTT đáp ứng yêu cầu triển khai mô hình một cửa hiện đại.

2. Chức năng của Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố

Ngoài các chức năng đáp ứng các yêu cầu nghiệp vụ được quy định tại Điều 23 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ, Hệ thống nâng cấp, bổ sung một số chức năng chính như sau:

- Định danh, xác thực điện tử: thông qua tài khoản VNeID; cho phép định danh các cá nhân đến thực hiện TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công qua nhận diện sinh trắc học (khuôn mặt, vân tay, mống mắt).

- Hỗ trợ tiếp đón, khai thác thông tin: Chức năng cho phép cán bộ tiếp đón nhận diện khách hàng qua sinh trắc học hoặc cập nhật trực tiếp trên Hệ thống. Chức năng sẽ hiển thị các thông tin để cán bộ giảm thời gian thao tác trong quá trình thực hiện kiểm tra tài khoản và phân loại nhu cầu của tổ chức, cá nhân như công dân có tài khoản hay chưa; công dân đã đặt lịch hẹn hoặc có hồ sơ đang chờ trả kết quả. Có hướng dẫn phù hợp với các đối tượng, cụ thể:

- (1) Đối tượng chưa có tài khoản định danh điện tử.

- (2) Đối tượng đã có tài khoản, muốn thực hiện theo hình thức trực tiếp/ trực tuyến.

- (3) Đối tượng cần thanh toán phí, lệ phí hồ sơ TTHC.

- (4) Đối tượng có hồ sơ đã hoàn thành, muốn nhận kết quả trực tiếp.

- Đặt lịch hẹn, lấy số thứ tự: cho phép tổ chức, cá nhân có thể đặt lịch hẹn từ trước và ưu tiên thực hiện đối với nhóm đối tượng này. Chức năng này cho phép cán bộ tiếp đón lấy số thứ tự cho tổ chức, cá nhân từ Hệ thống. Thời gian chờ đợi của tổ chức, cá nhân được xác định từ thời gian được cấp số thứ tự cho tới khi được cán bộ tiếp nhận hồ sơ bắt đầu làm việc với tổ chức, cá nhân để tiếp nhận hồ sơ.

- Chức năng tương tác giữa cán bộ, người dân: chức năng cho phép công dân tương tác trực tuyến với cán bộ chuyên môn tại các cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC (không có mặt tại Bộ phận Một cửa) qua máy tính được bố trí tại Bộ phận Một cửa.

- Kết nối với các máy quét: Hệ thống có khả năng kết nối với các máy quét thông qua API để cập nhật các file tài liệu đã số hóa vào Hệ thống, hạn chế việc lưu trữ các file tài liệu số hóa trên máy tính cá nhân gây mất an toàn thông tin và tăng thêm thao tác, thời gian số hóa của cán bộ tiếp nhận hồ sơ.

- Chức năng phân quyền người dùng: chức năng được nâng cấp để đáp ứng việc phân quyền linh hoạt cho cán bộ tiếp đón, hỗ trợ; cán bộ tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC theo mô hình thực hiện trên địa bàn (như cán bộ có thể tiếp nhận, số hóa, chuyển hồ sơ của một/một số/tất cả các TTHC thuộc lĩnh vực được phân công tới cơ quan có thẩm quyền xử lý).

- Hỗ trợ tiếp đón, khai thác thông tin qua ứng dụng iHaNoi: Chức năng cho phép cán bộ tiếp đón nhận diện khách hàng qua sinh trắc học hoặc cập nhật trực tiếp trên Hệ thống. Chức năng sẽ hiển thị các thông tin để cán bộ giảm thời gian thao tác trong quá trình thực hiện kiểm tra tài khoản và phân loại nhu cầu của tổ chức, cá nhân như công dân có tài khoản hay chưa; công dân đã đặt lịch hẹn hoặc có hồ sơ đang chờ trả kết quả. Có hướng dẫn phù hợp với các đối tượng, cụ thể:

- (1) Đối tượng chưa có tài khoản định danh điện tử.
- (2) Đối tượng đã có tài khoản, muốn thực hiện theo hình thức trực tiếp/trực tuyến.
- (3) Đối tượng cần thanh toán phí, lệ phí hồ sơ TTHC.
- (4) Đối tượng có hồ sơ đã hoàn thành, muốn nhận kết quả trực tiếp.

3. Các Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC, hệ thống cung cấp dịch vụ công tập trung của bộ, ngành kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ việc theo dõi, đơn đốc giải quyết TTHC trên các hệ thống này; cấp tài khoản, phân quyền truy cập hệ thống cho cán bộ, công chức, viên chức của Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố để khai thác, sử dụng phù hợp chức năng, nhiệm vụ được giao.

IX. NGUỒN LỰC THỰC HIỆN

Việc thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố yêu cầu huy động và phối hợp nhiều nguồn lực khác nhau để bảo đảm sự vận hành hiệu quả. Dưới đây là một số các nguồn lực chủ yếu:

1. Nguồn lực tài chính

- Ngân sách nhà nước: Nguồn kinh phí chủ yếu từ ngân sách Thành phố và các nguồn hỗ trợ từ Trung ương (nếu có) để chi phí thiết lập cơ sở hạ tầng, trang thiết bị công nghệ và các dịch vụ hỗ trợ vận hành.

- Nguồn xã hội hóa: Hợp tác công - tư (PPP) và các nguồn tài trợ để hỗ trợ trong việc trang bị cơ sở vật chất, cung cấp công nghệ thông tin hoặc các dịch vụ khác.

2. Nguồn lực nhân sự

- Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên: Xây dựng đội ngũ nhân sự có kinh nghiệm và năng lực chuyên môn.

- Đào tạo nhân sự: Tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu về nghiệp vụ, kỹ năng hành chính, công nghệ thông tin, kỹ năng giao tiếp, bảo đảm đáp ứng yêu cầu phục vụ công dân và doanh nghiệp.

- Nhóm hỗ trợ kỹ thuật: Tổ chức nhóm chuyên gia công nghệ thông tin và quản lý hành chính để hỗ trợ trong xây dựng và vận hành các nền tảng, ứng dụng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

3. Cơ sở hạ tầng và công nghệ thông tin

- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và các nền tảng, ứng dụng quản lý, hỗ trợ dịch vụ công.

- Hệ thống bảo mật thông tin: Bảo đảm các biện pháp bảo mật an toàn cho hệ thống dữ liệu nhằm ngăn ngừa nguy cơ rò rỉ hoặc mất dữ liệu, bao gồm cả việc triển khai các hệ thống sao lưu.

- Trang thiết bị hiện đại: Trang bị các thiết bị công nghệ như máy tính, máy in, máy quét, hệ thống lấy số tự động,... để phục vụ quá trình tiếp nhận và xử lý thủ tục; điều hành, giám sát,...

4. Cơ sở vật chất

Không gian làm việc: Thiết lập một không gian làm việc hiện đại, khoa học để tạo điều kiện thuận lợi phục vụ người dân và doanh nghiệp, bao gồm khu vực tiếp đón, quầy phục vụ công dân, khu vực giải quyết hồ sơ và khu vực chờ,...

Trang thiết bị phục vụ công dân: Bố trí bảng thông tin điện tử, máy tra cứu thông tin tự động, hệ thống thông báo số thứ tự và các thiết bị hỗ trợ khác.

5. Sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị

- Phối hợp liên ngành với các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã, cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố,...; phối hợp với Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội Thành phố.

Sự phối hợp này đã được phân tích cụ thể tại mục “Mối liên hệ giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công và các tổ chức, cá nhân liên quan” của Đề án.

6. Dịch vụ công lưu động

- Xe và trang thiết bị lưu động: Đầu tư phương tiện lưu động và thiết bị để phục vụ người dân, doanh nghiệp ở các vùng xa trung tâm; đối tượng yếu thế, khó khăn trong việc tiếp cận trực tiếp TTHC.

- Đội ngũ cán bộ lưu động: Điều động một nhóm cán bộ chuyên trách cung cấp dịch vụ công lưu động.

7. Tuyên truyền

- Chiến dịch tuyên truyền: Xây dựng và thực hiện chiến dịch tuyên truyền sâu rộng về vai trò, vị trí của Trung tâm Phục vụ hành chính công; các chính sách, quy định về TTHC để thay đổi tư duy, nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ và nâng cao hiểu biết của người dân, doanh nghiệp.

- Sử dụng kênh truyền thông đa dạng: Các phương tiện truyền thông như truyền hình, báo chí, mạng xã hội, Cổng Thông tin điện tử được sử dụng để cung cấp thông tin về tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công.

8. Nguồn lực hỗ trợ từ cộng đồng

- Phản hồi từ người dân và doanh nghiệp: Thu thập ý kiến qua ứng dụng iHaNoi và các hệ thống lấy ý kiến phản hồi khác để liên tục điều chỉnh, cải tiến

quy trình làm việc, nâng cao chất lượng và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân, doanh nghiệp.

- Hợp tác với doanh nghiệp và tổ chức chính trị - xã hội: Huy động sự tham gia của các doanh nghiệp và tổ chức chính trị - xã hội để nâng cao hiệu quả tiếp cận của người dân, doanh nghiệp và hỗ trợ trong tổ chức các hoạt động dịch vụ công.

Việc triển khai thí điểm Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố đòi hỏi sự đầu tư và phối hợp chặt chẽ giữa các nguồn lực trên. Những bước đi trong giai đoạn thí điểm sẽ là nền tảng để đánh giá, rút kinh nghiệm và mở rộng quy mô hoạt động của Trung tâm trong các giai đoạn sau.

Trong giai đoạn 01, Trung tâm Phục vụ hành chính công tập trung tổ chức bộ máy và xây dựng khung mô hình. Sau khi thành lập, căn cứ quy mô, yêu cầu nhiệm vụ từng giai đoạn, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố sẽ xem xét các nguồn lực và khái toán cụ thể, báo cáo UBND Thành phố trình HĐND Thành phố bổ sung, điều chỉnh dự toán cho hoạt động của Trung tâm tại Kỳ họp cuối năm.

X. CƠ CHẾ TÀI CHÍNH

Kinh phí hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội được bảo đảm từ nguồn ngân sách nhà nước. Trung tâm có thể tạo nguồn thu khác từ việc thực hiện các hoạt động dịch vụ có liên quan đến hoạt động dịch vụ, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp theo quy định của pháp luật: photo; tư vấn pháp lý; hợp đồng ủy quyền trọn gói giải quyết một số loại lĩnh vực, TTHC từ nộp hồ sơ đến nhận kết quả theo địa chỉ; soạn thảo các loại giấy tờ liên quan đến TTHC, giải quyết TTHC theo hướng giảm tối đa thời gian giải quyết trên cơ sở nguồn lực hiện có để làm cơ sở tính phí dịch vụ như: tăng ca, làm thêm giờ, thuê khoán đối với cán bộ, công chức,... Những khoản thu này phải được cơ quan có thẩm quyền thông qua về nội dung thu, mức thu, được tổ chức thực hiện theo quy định của pháp luật.

Thực hiện chi thu nhập tăng thêm cho cán bộ, công chức, viên chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công ở mức chi tối đa theo quy định tại khoản 1 Điều 35 Luật Thủ đô năm 2024. Căn cứ điều kiện thực tiễn, UBND Thành phố đề xuất HĐND Thành phố ban hành Nghị quyết quy định cơ chế, chính sách đặc thù đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Về mức lương thu nhập của hợp đồng lao động làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công và các Chi nhánh trực thuộc (ký theo quy định tại khoản 2 Điều 15, Luật Thủ đô năm 2024) thực hiện theo Nghị quyết của HĐND Thành phố.

Cơ chế tài chính sẽ được nghiên cứu sau khi thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công.

XI. PHƯƠNG ÁN BỐ TRÍ, SẮP XẾP CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC TRONG TRƯỜNG HỢP KHÔNG TIẾP TỤC THỰC HIỆN MÔ HÌNH TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG SAU THỜI GIAN THÍ ĐIỂM

Trong trường hợp kết thúc thời gian thí điểm, Thành phố không tiếp tục thực hiện mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phương án bố trí, sắp xếp

cán bộ, công chức, viên chức sẽ được nghiên cứu, tính toán kỹ lưỡng, tuân thủ các nguyên tắc: tối ưu hóa nguồn nhân lực, bảo đảm sự đồng thuận, minh bạch và định hướng phát triển bền vững. Một số phương án có thể được thực hiện như sau:

1. Đối với cán bộ, công chức, viên chức từ các cơ quan, đơn vị, địa phương được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công: Cán bộ, công chức, viên chức được cơ quan, tổ chức, đơn vị quản lý tiếp nhận và bố trí việc làm phù hợp với chuyên môn, nghiệp vụ theo quy định tại Điều 53 Luật cán bộ, công chức năm 2008 và Điều 36 Luật Viên chức năm 2010.

2. Đối với cán bộ, công chức, viên chức thuộc biên chế của Trung tâm Phục vụ hành chính công, một số phương án có thể nghiên cứu gồm:

1) Phương án chuyển giao nhân sự: Chuyển giao cán bộ, công chức, viên chức đến công tác tại cơ quan hành chính khác thuộc hệ thống của Thành phố, dựa trên vị trí việc làm, chỉ tiêu biên chế, năng lực chuyên môn, sở trường và nguyện vọng của cá nhân. Trong đó, ưu tiên phương án tiếp nhận trở lại cơ quan đã điều động cán bộ, công chức, viên chức đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công trong quá trình thực hiện thí điểm.

2) Phương án đào tạo, bồi dưỡng và tái bổ nhiệm: Trên cơ sở thống nhất giữa tổ chức và cán bộ, công chức, viên chức, Thành phố sẽ tổ chức hoặc cử cán bộ, công chức, viên chức tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng để nâng cao kỹ năng hoặc chuyển đổi chuyên môn phù hợp với yêu cầu công việc mới.

3) Phương án tinh giản biên chế: Thực hiện tinh giản biên chế đối với các cán bộ, công chức, viên chức không phù hợp hoặc không thể tái bổ nhiệm, kèm theo hỗ trợ tài chính theo quy định. Với những người có nguyện vọng làm việc tại khu vực tư nhân, sẽ hỗ trợ liên hệ công tác và tìm kiếm cơ hội việc làm.

4) Phương án khuyến khích chuyển đổi sang khu vực tư nhân: Khuyến khích cán bộ, công chức chuyển đổi sang khu vực tư nhân với sự hỗ trợ của nhà nước, bao gồm chương trình đào tạo, hỗ trợ vốn khởi nghiệp hoặc kết nối với các doanh nghiệp.

5) Phương án hợp tác công - tư (PPP): Thành phố sẽ nghiên cứu khả năng hợp tác với các doanh nghiệp tư nhân hoặc tổ chức bên ngoài, sắp xếp cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của Trung tâm có trình độ, năng lực và kinh nghiệm tham gia vào các dự án công - tư nhằm cải thiện dịch vụ công hoặc hỗ trợ các dự án phát triển hành chính.

6) Phương án hỗ trợ nghiên cứu và phát triển (R&D): Khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức có năng lực tham gia vào các dự án nghiên cứu và phát triển nhằm cải tiến quy trình hành chính công hoặc phát triển các ứng dụng công nghệ số cho hoạt động hành chính, góp phần đổi mới trong hệ thống hành chính công.

7) Phương án khuyến khích sáng tạo khởi nghiệp trong lĩnh vực dịch vụ công: Ngoài việc khuyến khích chuyển sang khu vực tư nhân, Thành phố xem xét đến phương án hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức có nguyện vọng phát triển các dự án khởi nghiệp trong lĩnh vực cải cách hành chính, TTHC hoặc dịch vụ công, với sự hỗ trợ về vốn, pháp lý và kết nối.

Việc lựa chọn và thực hiện các phương án sẽ được tính toán kỹ lưỡng, cân trọng, bảo đảm công bằng, minh bạch, bảo vệ quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức và không gây gián đoạn hoạt động hành chính. Thành phố có thể nghiên

cứu bổ sung thêm các phương án phù hợp khác và thực hiện đồng thời hoặc kết hợp các phương án tùy vào tình hình thực tiễn, đặc điểm cụ thể của Trung tâm và đội ngũ cán bộ.

XII. ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG CỦA VIỆC THÍ ĐIỂM THÀNH LẬP TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI

1. Tác động đến hoạt động quản lý nhà nước

1.1. Tác động tích cực

(1) Tăng cường minh bạch và hiệu quả: Trung tâm phục vụ hành chính công giúp tập trung và đơn giản hóa các quy trình hành chính, tăng cường tính minh bạch. Các thủ tục được thực hiện nhanh chóng và rõ ràng hơn, giảm thiểu tình trạng tham nhũng, tiêu cực trong quản lý.

(2) Tiết kiệm thời gian và chi phí: Người dân và doanh nghiệp có thể thực hiện các TTHC tại một địa điểm duy nhất thay vì di chuyển đến nhiều điểm khác nhau. Điều này không chỉ tiết kiệm thời gian mà còn giảm thiểu chi phí liên quan đến việc đi lại và giao dịch.

(3) Nâng cao chất lượng dịch vụ công: Trung tâm phục vụ hành chính công ra đời thí điểm với mục tiêu nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp. Vì vậy, chất lượng dịch vụ công được chú trọng, cải thiện, tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động kinh doanh và đời sống dân sinh.

(4) Ứng dụng CNTT: Thông qua việc tích hợp các hệ thống CNTT hiện đại, Trung tâm phục vụ hành chính công đẩy mạnh số hóa các quy trình hành chính; giảm bớt thủ tục giấy tờ mà, nâng cao hiệu quả công tác quản lý dữ liệu, hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước ra quyết định nhanh chóng và chính xác.

Năng suất lao động trung bình trong việc giải quyết TTHC thông qua việc đẩy mạnh ứng dụng CNTT, xã hội hóa một số công việc trong quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC dự kiến tăng mạnh: Năng suất tiếp nhận hồ sơ trung bình của 01 nhân sự trực tại Bộ phận Một cửa trong 01 năm lên mức tối thiểu tại vùng đô thị của Thành phố dự kiến là 1.800 hồ sơ; vùng nông thôn dự kiến là 1.200 hồ sơ; vùng sâu, xa, đặc biệt khó khăn 800 hồ sơ (trừ trường hợp tổng số hồ sơ tiếp nhận trong năm/01 Bộ phận Một cửa ít hơn chỉ tiêu trên). Giảm thời gian chờ đợi của tổ chức, cá nhân xuống trung bình còn tối đa 15 phút/01 lượt giao dịch; thời gian tiếp nhận, xử lý hồ sơ tối thiểu 30 phút/01 hồ sơ vào năm 2025.

(5) Tăng cường sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp: Việc áp dụng các quy trình nhanh chóng, hiệu quả và minh bạch sẽ nâng cao sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp với dịch vụ hành chính công; củng cố lòng tin của tổ chức, cá nhân đối với chính quyền và các cơ quan nhà nước.

(6) Cải thiện năng lực giám sát và đánh giá: Thí điểm Trung tâm phục vụ hành chính công cho phép các cơ quan nhà nước dễ dàng giám sát, đánh giá và điều chỉnh các hoạt động để phù hợp với yêu cầu thực tiễn; góp phần nâng cao khả năng quản lý và điều hành của nhà nước.

1.2. Tác động tiêu cực

(1) Việc chuẩn hóa TTHC, quy trình hóa tổng thể, đồng bộ chung các khâu trong tiếp nhận và giải quyết TTHC có thể dẫn đến tình trạng cứng nhắc hóa, thiếu linh hoạt trong việc giải quyết các trường hợp đặc thù, chưa phù hợp với một số nhu cầu cụ thể của người dân và doanh nghiệp. Việc tập trung nhiều dịch vụ hành

chính công tại một Chi nhánh, Điểm tiếp nhận có thể gặp khó khăn trong công tác quản lý, giám sát và điều hành. Trong trường hợp công tác quản lý không chặt chẽ, cơ chế giám sát không hiệu quả sẽ mang đến chất lượng dịch vụ đồng đều, quá trình phục vụ không đồng bộ tại các bộ phận, Chi nhánh, Điểm tiếp nhận của Trung tâm.

(2) Việc giao biên chế và điều chuyển công chức, viên chức từ một số cơ quan, đơn vị đến làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công có thể làm mất cân bằng nhân sự trong các cơ quan quản lý nhà nước giai đoạn đầu; tạo tâm lý bất ổn cho cán bộ, công chức, viên chức nếu việc cử, điều chuyển chưa hợp lý. Việc cải tạo trụ sở, đầu tư cơ sở vật chất và đào tạo nhân lực trong thời gian đầu thành lập sẽ phát sinh khoản chi của ngân sách Thành phố, ảnh hưởng đến phân bổ tài chính cho các hoạt động khác.

- Trung tâm phục vụ hành chính công lấy CNTT là công cụ, chuyển đổi số là phương thức chủ yếu trong quản lý và xử lý công việc để xảy ra khả năng phụ thuộc quá mức vào công nghệ; hoạt động hành chính có thể bị đình trệ hoặc ảnh hưởng nghiêm trọng trong trường hợp các hệ thống gặp sự cố.

Những tác động tiêu cực trên đòi hỏi sự nghiên cứu, chuẩn bị kỹ lưỡng, quản lý hiệu quả và sự tham gia tích cực của tất cả các bên liên quan trong tổ chức và vận hành Trung tâm phục vụ hành chính công để giảm thiểu rủi ro và đạt được mục tiêu đề ra.

2. Tác động đến hiệu quả phục vụ người dân và doanh nghiệp (đã được đánh giá cụ thể trong từng giai đoạn vận hành của Trung tâm phục vụ hành chính công)

3. Tác động tới tổ chức bộ máy và biên chế

3.1. Tác động tích cực

(1) Việc thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công có thể làm tinh gọn, giảm số lượng Bộ phận một cửa, góp phần tối ưu hóa nguồn lực, tập trung nguồn lực, tránh lãng phí nhân lực và tài chính trong tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC; các nguồn lực này có thể được sử dụng hiệu quả hơn trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ, đặc biệt nguồn nhân lực dồi dào sẽ được bố trí, sắp xếp cho các vị trí công tác khác thiếu biên chế hoặc tập trung thực hiện nhiệm vụ chuyên môn, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ TTHC.

(2) Trung tâm phục vụ hành chính công ra đời góp phần tinh gọn đầu mối bên trong của các cơ quan, đơn vị, địa phương, giúp tổ chức bộ máy hành chính hoạt động hiệu quả hơn và có trách nhiệm hơn với người dân.

(3) Trung tâm phục vụ hành chính công hướng đến mục tiêu tăng năng suất lao động trong việc giải quyết TTHC thông qua việc đẩy mạnh ứng dụng CNTT, xã hội hóa một số công việc trong quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC. Điều này giúp giảm bớt gánh nặng công việc cho cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp nhận và giải quyết TTHC.

3.2. Tác động tiêu cực

(1) Việc giảm số lượng Bộ phận một cửa có thể giảm sự thuận tiện và tăng chi phí đi lại của người dân; gây khó khăn trong việc tiếp cận các dịch vụ công, đặc biệt là người dân ở vùng sâu, vùng xa hoặc không có điều kiện di chuyển thuận lợi. Số lượng Bộ phận một cửa giảm sẽ tăng áp lực về khối lượng công việc đối với

các Chi nhánh, có nguy cơ làm giảm chất lượng dịch vụ, kéo dài thời gian xử lý hồ sơ, giảm sút sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

(2) Giảm số lượng công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC có thể làm tăng áp lực, gây ra bức xúc trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, ảnh hưởng đến hiệu quả công việc, giảm chất lượng cung cấp dịch vụ công và chất lượng phục vụ của các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận; Số lượng giảm sẽ làm cho việc tiếp cận dịch vụ hành chính của người dân trở nên khó khăn hơn, đặc biệt là những nơi số lượng công chức, viên chức hạn chế.

Chính vì vậy, cần tổ chức các chi nhánh và điểm tiếp nhận phù hợp, hiệu quả; việc giảm số lượng công chức cần được thực hiện hợp lý và có lộ trình, kế hoạch cụ thể. Trong quá trình vận hành, tập trung đẩy mạnh ứng dụng CNTT để nâng cao tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến; không ngừng cải thiện chất lượng và hiệu quả hoạt động của Trung tâm hỗ trợ và chăm sóc khách hàng, mở rộng các kênh hỗ trợ bảo đảm người dân thuận tiện tiếp cận dịch vụ.

4. Tác động đến thái độ, hành vi của cán bộ công chức

4.1. Tác động tích cực

(1) Việc thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố sẽ thúc đẩy hoạt động đào tạo, tập huấn về nghiệp vụ, chuyên môn và ứng dụng CNTT cho cán bộ, công chức và những người có trách nhiệm liên quan để hướng dẫn công dân kê khai, số hóa hồ sơ khi đến làm việc tại Trung tâm với thái độ thân thiện, tận tâm, nhiệt tình, nhằm mục đích hướng tới sự hài lòng của người dân.

(2) Tăng cường cơ chế giám sát và tự giám sát hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước; phát huy tối đa sự giám sát của nhân dân đối với các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và của đội ngũ công chức, viên chức, góp phần nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước; nâng cao năng lực, ý thức trách nhiệm của công chức, viên chức, nhất là về kỹ năng thực thi nhiệm vụ, công vụ và tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân.

4.2. Tác động tiêu cực

(1) Giai đoạn đầu khi Trung tâm phục vụ hành chính công và các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận mới được thành lập, có thể việc gia tăng áp lực khối lượng công việc sẽ ảnh hưởng tiêu cực đến thái độ, hành vi của cán bộ, công chức, viên chức. Đối với số ít cán bộ, công chức, viên chức nhận thức rằng việc đổi mới không mang lại lợi ích thực sự cho bản thân, việc mất động lực trong công việc sẽ dễ dàng xảy ra.

(2) Việc thay đổi quy trình và cách thức làm việc để phù hợp với mô hình mới có thể gây khó khăn cho một số công chức, viên chức, đặc biệt là những người đã quen với cách làm việc cũ.

5. Tác động đến phát triển kinh tế - xã hội

5.1. Tác động tích cực

(1) Việc cung cấp các dịch vụ công nhanh chóng, minh bạch và hiệu quả, giảm thời gian và chi phí cho doanh nghiệp trong việc thực hiện các TTHC sẽ cải thiện môi trường đầu tư và kinh doanh, tăng sức hút và khuyến khích các doanh nghiệp mở rộng quy mô đầu tư tại Hà Nội.

(2) Thành lập trung tâm phục vụ hành chính công là đầu mối tiếp nhận và giải quyết TTHC sẽ tối ưu hóa nguồn lực, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy chính quyền các cấp ở Thành phố, làm tăng niềm tin của người dân

và doanh nghiệp vào chính quyền, thúc đẩy các tổ chức, cá nhân tham gia tích cực vào các hoạt động kinh tế - xã hội của Thủ đô.

(3) Ứng dụng CNTT trong quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công giúp nâng cao trình độ chuyên môn của cán bộ, công chức, viên chức; thúc đẩy quá trình chuyển đổi số, đóng góp vào sự phát triển của nền kinh tế số và xã hội số.

(4) Giúp người dân tiếp cận các dịch vụ công một cách nhanh chóng và thuận tiện, từ đó tăng cường mối quan hệ giữa chính quyền và người dân, tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững của xã hội.

(5) Đóng góp quan trọng vào việc cải thiện môi trường hành chính, tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển kinh tế - xã hội và nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân.

5.2. Tác động tiêu cực

Việc vận hành Trung tâm có thể dẫn đến tăng chi phí hành chính; có thể nảy sinh sự phân hóa giữa khu vực đô thị và khu vực nông thôn hoặc các khu vực khác trong tiếp nhận và giải quyết TTHC nếu các Chi nhánh và Điểm chi nhánh không được bố trí hợp lý, việc cung cấp dịch vụ công không đồng bộ.

6. Tác động đến công tác triển khai mô hình, nền tảng chuyển đổi số, cung cấp dịch vụ công trên môi trường số

6.1. Tác động tích cực

(1) Góp phần đẩy mạnh xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số, chuyển đổi số: Thông qua tổ chức, hoạt động của Trung tâm sẽ góp phần đẩy mạnh ứng dụng các công nghệ mới, CNTT, trí tuệ nhân tạo trong quản lý, điều hành hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, góp phần thực hiện mục tiêu hiện đại hóa nền hành chính và xây dựng chính quyền điện tử theo Nghị quyết số 36a/NQ-CP của Chính phủ, Nghị quyết số 18-NQ/TU ngày 30/12/2022 của Thành ủy Hà Nội. Xây dựng cơ sở dữ liệu giải quyết TTHC đồng bộ, thống nhất một đầu mối quản lý tại Thành phố; cung cấp thông tin, dịch vụ về các TTHC nhanh chóng, thuận tiện thông qua hệ thống trang thiết bị CNTT hiện đại.

(2) Thúc đẩy cung cấp dịch vụ công trong môi trường số

Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến gắn với số hóa, tái sử dụng hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC. Hình thành cơ chế bắt buộc đối với việc luân chuyển và giải quyết hồ sơ trên môi trường số, thúc đẩy hiệu quả việc trả kết quả điện tử cho công dân; hướng tới thực hiện công dân số, chính phủ số.

Góp phần kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các Cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành; Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống thông tin một cửa điện tử Quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Thành phố, phục vụ cho việc liên thông giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

Trung tâm Phục vụ hành chính công sẽ luôn là một địa chỉ tin cậy, hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, doanh nghiệp và người dân trở thành “công dân số” bắt kịp xu hướng mới trong tiến trình chuyển đổi số. bảo đảm công tác giải quyết TTHC thực chất hơn, giúp UBND Thành phố giám sát, kiểm soát hoạt động giải quyết TTHC phục vụ người dân chặt chẽ, ở một tầm cao hơn nhằm nâng cao chất lượng cải cách TTHC của Thành phố.

6.2. Tác động tiêu cực

Trung tâm phục vụ hành chính công có thể gặp khó khăn trong việc tích hợp với các hệ thống số hóa khác, dẫn đến sự rời rạc giữa các hệ thống và cản trở quá trình chuyển đổi số toàn diện.

7. Tác động đến Phương án ủy quyền trong giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố

7.1. Tác động tích cực

Việc thành lập Trung tâm hành chính công có đóng góp quan trọng trong việc đơn giản hóa quy trình giải quyết TTHC, nâng cao hiệu quả của Phương án ủy quyền và tăng cường tính minh bạch trong quá trình giám sát giải. Đây là mối quan hệ tương hỗ, cùng hướng đến mục tiêu cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công, phục vụ người dân và doanh nghiệp.

(1) Tối ưu hóa quy trình giải quyết TTHC: Với chức năng là đầu mối tổ chức cung cấp thông tin, hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận, số hóa, phối hợp giải quyết, giải quyết (đối với một số TTHC được ủy quyền) và trả kết quả giải quyết TTHC, Trung tâm phục vụ hành chính công giúp giảm tải áp lực cho các cơ quan quản lý nhà nước của Thành phố trong việc tiếp nhận TTHC. Điều này tạo điều kiện cho các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung nguồn lực vào giải quyết TTHC, đặc biệt đối với các TTHC có tính chất phức tạp, góp phần rút ngắn thời gian xử lý, nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

(2) Hoàn thiện Phương án ủy quyền: Kết quả tái cấu trúc TTHC của Trung tâm phục vụ hành chính công buộc các cơ quan, đơn vị phải rà soát, điều chỉnh chính sách ủy quyền để phù hợp với cấu trúc mới. Điều này giúp hoàn thiện phương án ủy quyền và nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC.

(3) Giảm rủi ro, sai sót trong ủy quyền: Hoạt động theo dõi, giám sát, kiểm tra, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC, phục vụ cá nhân, tổ chức trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan, tổ chức của Trung tâm phục vụ hành chính công giúp giảm thiểu rủi ro lạm dụng ủy quyền, hạn chế sai sót trong quá trình giải quyết các TTHC được ủy quyền.

(4) Không chồng chéo, trùng lặp về thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ: Trung tâm phục vụ hành chính công hoạt động theo nguyên tắc “không làm thay nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị, địa phương”, các Chi nhánh và Điểm tiếp nhận thực hiện chức năng tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC, trong khi thẩm quyền giải quyết hồ sơ vẫn thuộc về các cơ quan, đơn vị, địa phương theo chức năng, nhiệm vụ được phân công (hiện nay, 100% các TTHC được ủy quyền của Thành phố đã có quy trình nội bộ với quy định chặt chẽ về các bước thực hiện, bảo đảm trách nhiệm và thẩm quyền của từng tổ chức, cá nhân tham gia vào quy trình).

7.2. Tác động tiêu cực

Sự thay đổi trong cấu trúc tổ chức cùng với kết quả tái cấu trúc TTHC yêu cầu các cơ quan, đơn vị phải đầu tư thời gian, chi phí và nguồn lực để rà soát, tái cơ cấu phương án ủy quyền, điều chỉnh chính sách và quy trình hiện hành, bảo đảm phù hợp cấu trúc mới.

8. Tác động đối với Đề án “Mô hình Bộ phận Một cửa hiện đại hiện đại các cấp trên địa bàn Thành phố”

8.1. Tác động tích cực

Việc thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố có mối liên hệ chặt chẽ với Đề án “Mô hình Bộ phận Một cửa hiện đại” của Thành phố. Trung tâm phục vụ hành chính công là bước tiến quan trọng trong việc thực hiện và tối ưu hóa các mục tiêu của Đề án “Mô hình Bộ phận Một cửa hiện đại”, đồng thời kế thừa những kết quả đã đạt được từ Đề án nhằm nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, phục vụ người dân và doanh nghiệp trong bối cảnh mới. Cụ thể:

(1) Trung tâm Phục vụ hành chính công tập trung vào một trong những mục tiêu cốt lõi của Đề án “Mô hình Bộ phận Một cửa hiện đại”: Nâng cao chất lượng dịch vụ công, mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong tiếp cận, thực hiện TTHC.

(2) Đề án “Thí điểm thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công” tiếp tục nhận diện và phát triển các nội dung cốt lõi Đề án “Mô hình Bộ phận Một cửa hiện đại” với định hướng: (1) Hình thành môi trường làm việc thống nhất, thuận lợi, văn minh, hiện đại, hướng đến xây dựng nền hành chính phục vụ; việc giải quyết hồ sơ TTHC cho công dân, tổ chức được thực hiện theo hướng chuyên nghiệp và hiện đại nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; (2) Ứng dụng CNTT để từng bước nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, áp dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, tích hợp và chia sẻ dữ liệu giữa các ngành; công khai, minh bạch tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC, đồng thời nâng cao tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thông qua các dịch, nhất là dịch vụ công trực tuyến.

(3) Đề án “Thí điểm thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công” xác định nguyên tắc “Tiếp cận dịch vụ công trong bán kính dưới 30 phút di chuyển hoặc vòng bán kính không quá 5 km, tiếp nhận và giải quyết TTHC 24/7”. Điều này được hình thành từ việc tổng kết thực tiễn kết quả thực hiện các mô hình, sáng kiến trong triển khai Đề án “Mô hình Bộ phận một cửa hiện đại” như: “TTHC không chờ”, “Ngày không chờ”, “Văn phòng khu vực”, “Ngày thứ Tư tốc ký”, “Tinh nguyện làm việc giờ thứ 9”, “Hỗ trợ thực hiện TTHC 24h”, ...

(4) Trung tâm Phục vụ hành chính công được trang bị cơ sở hạ tầng và công nghệ hiện đại, làm nền tảng cho việc áp dụng đồng bộ CNTT và quy trình tự động hóa trong tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết TTHC. Nền tảng này được xác định là yêu cầu cốt lõi trong việc triển khai thực hiện Đề án “Mô hình Bộ phận Một cửa hiện đại”.

(5) Trung tâm Phục vụ hành chính công với cơ chế giám sát và chế độ báo cáo chặt chẽ giúp tăng cường hiệu quả công tác giám sát và trách nhiệm giải trình của các cơ quan, đơn vị, địa phương, bảo đảm mục tiêu minh bạch trong quy trình giải quyết TTHC theo Đề án “Mô hình Bộ phận Một cửa hiện đại”.

8.2. Tác động tiêu cực

(1) Việc thí điểm thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công yêu cầu các cơ quan, đơn vị điều chỉnh quy trình làm việc áp dụng tại các Bộ phận một cửa hiện đại trước đó.

(2) Trong thời gian đầu thí điểm, một bộ phận người dân sẽ gặp khó khăn trong việc nắm bắt quy trình và các quy định mới của Trung tâm phục vụ hành chính công.

Phần III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

I. LỘ TRÌNH THỰC HIỆN

1. Thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội

1.1. Trên cơ sở chấp thuận của Ban cán sự đảng UBND Thành phố, Ban Chỉ đạo quản lý tổ chức bộ máy, biên chế Thành phố, Thường trực Thành ủy, Ban Thường vụ Thành ủy, UBND Thành phố trình HĐND Thành phố quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố (dự kiến trong tháng 9/2024).

1.2. UBND Thành phố ban hành Quyết định quy định tổ chức bộ máy và nhiệm vụ, quyền hạn thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công (dự kiến trong tháng 10/2024).

2. Chuẩn bị các điều kiện để vận hành Trung tâm hành chính công

2.1. Cải tạo trụ sở, đầu tư cơ sở vật chất cho hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố (sau khi thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công).

2.2. Sắp xếp tổ chức bộ máy, biên chế của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố (sau khi có văn bản quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công).

2.3. Đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên dự kiến được cử đến làm việc tại các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận.

2.4. Rà soát, lựa chọn TTHC đưa vào giải quyết tại các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận. Xây dựng quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công; quy chế phối hợp giữa Trung tâm hành chính công và các cơ quan, đơn vị có liên quan; quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ; cơ chế giám sát quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công, ...

2.5. Hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố; tái cấu trúc TTHC; đẩy mạnh số hóa, phân cấp, ủy quyền TTHC.

2.6. Tiếp nhận cán bộ, công chức, viên chức của các sở, ban, ngành Thành phố, UBND cấp huyện; công chức, viên chức các cơ quan ngành dọc của Trung ương; công chức cấp xã, ... được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

3. Vận hành Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố

3.1. Ra mắt Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội (dự kiến đầu tháng 10/2024).

3.2. Vận hành Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố

- Giai đoạn 01: Dự kiến từ ngày 01/10/2024 đến hết ngày 31/3/2025 (Tùy vào điều kiện đáp ứng của cơ sở vật chất, hệ thống thông tin và hạ tầng số, Trung tâm nghiên cứu thí điểm thực hiện việc tiếp nhận TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ngành Thành phố từ ngày 01/02/2025).

- Giai đoạn 02: Dự kiến từ ngày 01/4/2025 đến hết ngày 30/6/2025.

- Giai đoạn 03: Dự kiến từ ngày 01/7/2025 trở đi.

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các sở, ban, ngành; UBND quận, huyện, thị xã

1.1. Phối hợp với Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố và các đơn vị liên quan triển khai thực hiện Đề án. Cử cán bộ, công chức, viên chức có đủ trình độ, năng lực và kinh nghiệm chuyên môn để làm việc tại Trung tâm hành chính công Thành phố; phối hợp quản lý, thực hiện chế độ chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức theo quy định.

1.2. Chủ trì, phối hợp với Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố rà soát, điều chỉnh và bổ sung danh mục, quy trình giải quyết nội bộ, quy trình tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Trung tâm và đơn vị.

1.3. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện nâng cấp hạ tầng CNTT tại đơn vị, bảo đảm đồng bộ với Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố trong quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC.

1.4. Rà soát các khoản phí đã triển khai thực hiện trong tiếp nhận và giải quyết TTHC. Đối với các khoản phí cần xây dựng Đề án sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới quy định thu, yêu cầu các đơn vị chủ trì chủ động xây dựng Đề án, gửi Bộ phận thường trực triển khai Luật phí, lệ phí (Sở Tài chính) để thẩm định làm cơ sở trình HĐND Thành phố theo quy định.

2. Văn phòng UBND Thành phố

2.1. Chủ trì tham mưu xây dựng Đề án; thực hiện các thủ tục trình HĐND Thành phố thông qua Đề án thành lập Trung tâm hành chính công, trình UBND Thành phố quyết định thành lập Trung tâm.

2.2. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị: Nội vụ, Tài chính, Tư pháp, Kế hoạch và Đầu tư, Thông tin và Truyền thông và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu UBND Thành phố phương án bố trí, sắp xếp tổ chức bộ máy, nhân sự, tài chính, tài sản, hồ sơ, tài liệu và các vấn đề khác có liên quan của Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố theo quy định.

2.3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tham mưu UBND Thành phố về cơ chế, chính sách, tổ chức và hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố.

2.4. Chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ, Sở Tài chính và các đơn vị liên quan xây dựng và tham mưu UBND Thành phố trình HĐND Thành phố ban hành chính sách đặc thù cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố.

2.5. Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành: Kế hoạch và Đầu tư, Tài chính, Xây dựng, Thông tin và Truyền thông và các đơn vị có liên quan xây dựng phương án cải tạo trụ sở làm việc và chủ đầu tư cải tạo trụ sở Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố; mua sắm trang thiết bị, máy móc, kỹ thuật, mạng máy tính và bố trí, sắp xếp trụ sở làm việc, điều kiện làm việc cần thiết khác của Trung tâm, trình UBND Thành phố xem xét, quyết định phê duyệt.

2.6. Phối hợp Sở Nội vụ chuẩn bị phương án nhân sự trình Chủ tịch UBND Thành phố xem xét, quyết định bổ nhiệm Giám đốc, các Phó Giám đốc Trung

tâm; điều động công chức, viên chức thuộc biên chế của các sở, ban, ngành đến làm việc tại Trung tâm để tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.

3. Sở Nội vụ

3.1. Phối hợp với Văn phòng UBND Thành phố, các cơ quan liên quan chuẩn bị phương án nhân sự trình Chủ tịch UBND Thành phố xem xét, quyết định bổ nhiệm Giám đốc, các Phó Giám đốc Trung tâm; điều động công chức, viên chức thuộc biên chế của các sở, ban, ngành đến làm việc tại Trung tâm để tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.

3.2. Phối hợp tham mưu UBND Thành phố ban hành danh mục vị trí việc làm, khung năng lực, bản mô tả vị trí việc làm của Trung tâm phục vụ hành chính công.

3.3. Phối hợp xây dựng chính sách đặc thù cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố.

3.4. Tham mưu UBND Thành phố về công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ kiểm soát TTHC.

3.5. Tham mưu UBND Thành phố theo dõi, kiểm tra việc thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công.

4. Sở Tài chính

4.1. Tham mưu UBND Thành phố bảo đảm kinh phí hoạt động thường xuyên (bao gồm kinh phí thành lập) của Trung tâm phục vụ hành chính công.

4.2. Phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng UBND Thành phố tham mưu UBND Thành phố về chính sách đặc thù đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công.

4.3. Chủ trì tổ chức thẩm định Đề án sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới quy định thu (nếu có), yêu cầu các đơn vị chủ trì xây dựng Đề án theo đề xuất và chuẩn bị các hồ sơ liên quan đến việc trình HĐND Thành phố ban hành Nghị quyết về thu phí thuộc thẩm quyền theo quy định.

4.4. Chủ trì tham mưu bổ sung dự toán ngân sách nhà nước năm 2024 từ nguồn dự phòng; dự toán ngân sách nhà nước năm 2025 cho công tác cải tạo sửa chữa trụ sở làm việc của Trung tâm, các chi nhánh, điểm tiếp nhận, đầu tư hạ tầng, mua sắm trang thiết bị, điều kiện làm việc của Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố.

5. Sở Kế hoạch và Đầu tư

Chủ trì, phối hợp Sở Tài chính xây dựng kế hoạch và bố trí vốn đầu tư thực hiện các dự án liên quan đến việc cải tạo trụ sở, đầu tư cơ sở vật chất cho hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công.

6. Sở Xây dựng: Chủ trì, phối hợp Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư tham mưu bố trí trụ sở Trung tâm phục vụ hành chính công.

7. Sở Thông tin và Truyền thông

7.1. Xây dựng, tổ chức thực hiện Kế hoạch thông tin, tuyên truyền về Đề án, việc thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công, bảo đảm sự đồng thuận trong hệ thống chính trị, của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và đặc biệt là sự ủng hộ của Nhân dân.

7.2. Hướng dẫn các cơ quan báo chí Thành phố; đề nghị các cơ quan báo chí Trung ương và địa phương, cơ quan thông tin đại chúng tuyên truyền sâu rộng đến các tổ chức và công dân về tổ chức và hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố.

7.3. Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trong việc kết nối các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu với Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu Thành phố (LGSP) phục vụ liên thông, chia sẻ dữ liệu Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo quy định.

7.4. Phối hợp với Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố cung cấp thông tin, tư vấn cho tổ chức, cá nhân; hướng dẫn thực hiện các quy định về bảo đảm an toàn thông tin.

7.5. Phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai các dự án đầu tư/hoạt động ứng dụng CNTT phục vụ hoạt động tiếp nhận và giải quyết TTHC theo quy định.

8. Sở Tư pháp: Chủ trì, phối hợp với Trung tâm phục vụ hành chính công tham mưu HĐND Thành phố ban hành Nghị quyết miễn phí, lệ phí đối với chúng thực điện tử.

9. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố (sau khi thành lập)

9.1. Chủ trì xây dựng cơ chế, chính sách đặc thù về trụ sở làm việc, cơ sở vật chất của Trung tâm, các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận theo hướng hiện đại, đồng bộ (ưu tiên đầu tư, phát triển hạ tầng số, các nền tảng, ứng dụng phục vụ người dân và doanh nghiệp); chính sách tuyển dụng nhân sự chất lượng cao; chính sách hỗ trợ đặc thù cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm; cơ chế thuê chuyên gia và ký hợp đồng dài hạn nhân viên tại Trung tâm theo quy định của Luật Thủ đô; cơ chế kiểm soát chất lượng giải quyết TTHC và trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức, người có thẩm quyền.

9.2. Chủ trì xây dựng chính sách, giải pháp đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là trực tuyến toàn trình (lưu ý các chính sách mang lại kết quả thiết thực: đa dạng kênh, đối tượng nộp hồ sơ trực tuyến; có chính sách hỗ trợ người dân nhận kết quả tại nhà khi làm dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ đơn vị bưu chính công ích hỗ trợ làm dịch vụ công trực tuyến; miễn phí chúng thực điện tử và tạo lập hồ sơ điện tử).

10. Các cơ quan, đơn vị theo ngành dọc trực thuộc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố

10.1. Rà soát, lựa chọn và đưa các TTHC thuộc thẩm quyền vào thực hiện tại Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

10.2. Cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội để tiếp nhận và giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền cơ quan, đơn vị.

10.3. Phối hợp với Trung tâm phục vụ hành chính công đề xuất, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền giải quyết các nội dung liên quan đến việc thực hiện các TTHC tại Trung tâm; hướng dẫn việc thu phí và lệ phí; xử lý các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện.

11. Đài Phát thanh & Truyền hình Hà Nội, Báo Hà Nội mới, Báo Kinh tế & Đô thị, Cổng Thông tin điện tử Thành phố

11.1. Thường xuyên tuyên truyền chủ trương, chính sách của Thành phố đối với việc thành lập Trung tâm hành chính công; phổ biến, thông tin đến Nhân dân về việc triển khai thực hiện Đề án, mô hình hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố.

11.2. Mở rộng các chuyên mục, chuyên trang tuyên truyền về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về cải cách hành chính, cải cách TTHC, chuyển đổi số và thực hiện Đề án 06, ...

12. Đề nghị Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội Thành phố

12.1. Tuyên truyền sâu rộng về vai trò, vị trí của Trung tâm Phục vụ hành chính công; các chính sách, quy định về TTHC để thay đổi tư duy, nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, đồng thời nâng cao hiểu biết của người dân, doanh nghiệp.

12.2. Tham gia hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp tiếp cận và thực hiện TTHC theo quy định; hỗ trợ Trung tâm Phục vụ hành chính công trong tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và khảo sát, lấy ý kiến, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết TTHC trên địa bàn Thành phố.

12.3. Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công triển khai các dịch vụ hành chính công lưu động nhằm mang TTHC đến gần hơn với người dân ở những khu vực xa trung tâm, đặc biệt là các đối tượng yếu thế, gặp khó khăn trong việc tiếp cận trực tiếp.

Phần IV ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

I. ĐỀ XUẤT VỚI HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

Thông qua Đề án thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công trực thuộc UBND thành phố Hà Nội và quyết định Thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

II. ĐỀ XUẤT VỚI VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ

Quan tâm, hướng dẫn thành phố Hà Nội trong quá trình thành lập, vận hành, hoạt động Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố và việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại các Chi nhánh, điểm tiếp nhận TTHC.

III. ĐỀ XUẤT VỚI BỘ NỘI VỤ

Xem xét, tham mưu Chính phủ bổ sung các quy định về tổ chức bộ máy và hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công thuộc UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

IV. ĐỀ XUẤT VỚI CÁC BỘ, NGÀNH LIÊN QUAN

1. Đề nghị các Bộ: Kế hoạch và Đầu tư, Tài chính, Thông tin và Truyền thông, Tư pháp và một số Bộ, ngành liên quan quan tâm chỉ đạo, hướng dẫn, tạo điều kiện để Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội tổ chức thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ được giao, bảo đảm quy định pháp luật và phù hợp với tình hình thực tiễn của địa phương.

2. Đề nghị các cơ quan Trung ương theo ngành dọc có tổ chức trực thuộc đóng trên địa bàn thành phố Hà Nội quan tâm chỉ đạo cơ quan, đơn vị trực thuộc phối hợp với UBND thành phố Hà Nội rà soát, lựa chọn và đưa các TTHC thuộc thẩm quyền vào thực hiện tại các Chi nhánh của Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố; cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại các Chi nhánh để tiếp nhận và giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền./.

Nơi nhận:

- Chính phủ;
- Văn phòng Chính phủ;
- Các Bộ, ngành Trung ương;
- Ban Thường vụ Thành ủy;
- HĐND Thành phố;
- Ban cán sự đảng UBND Thành phố;
- Đ/c Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các đ/c Phó Chủ tịch UBND Thành phố;
- Ban Pháp chế, HĐND Thành phố;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH&HĐND Thành phố;
- Văn phòng Thành ủy;
- Các sở, ban, ngành Thành phố;
- Các đơn vị: BHXH, Cục thuế, Cục Hải quan, NHNN Chi nhánh TPHN, Kho bạc Nhà nước HN;
- UBND quận, huyện, thị xã;
- UBND xã, phường, thị trấn;
- VPUB: CVP, PCVP_{Cù Ngọc Trang},
các đơn vị: KSTTHC, TTTTĐT, TH;
- Lưu: VT, KSTTHC_(Văn Anh).

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

Hà Minh Hải

Phụ lục 01
THỐNG KÊ SỐ LƯỢNG BỘ PHẬN MỘT CỬA, CÔNG CHỨC VIÊN CHỨC
CÁC CẤP TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ

STT	Đơn vị	Số lượng BPMC			Số lượng công chức, viên chức làm việc tại BPMC			Ghi chú
		Số lượng BPMC đã triển khai Bộ nhận diện thương hiệu	Số lượng BPMC chưa triển khai Bộ nhận diện thương hiệu	Tổng số BPMC	Thuộc biên chế (hoặc biệt phái) của Bộ phận Một cửa	Công chức, viên chức do các cơ quan/phòng chuyên môn được cử đến	Tổng số	
I	CẤP SỞ	73	0	73	132	105	237	
1	Ban Dân tộc	1	0	1	1	1	2	
2	Ban QL CKCN&CX Hà Nội	1	0	1	3	0	3	
3	Sở GTVT	2	0	2	2	7	9	
4	Sở LĐTBXH	3	0	3	6	46	52	BPMC của Sở và 02 Trung tâm DVVL Hà Nội
5	Sở NNPTNT	16	0	16	32	2	34	BPMC của Sở và 7 Chi Cục, 9 Hạt Kiểm lâm
6	Sở Nội vụ	3	0	3	6	6	12	BPMC và 02 đơn vị trực thuộc
7	Sở QHKT	1	0	1	0	3	3	
8	Sở Tài chính	1	0	1	3	6	9	
9	Sở TNMT	30	0	30	53	1	54	BPMC Sở, 01 VPĐK và 28 Chi nhánh
10	Sở TTTT	1	0	1	2	0	2	
11	Sở Công Thương	1	0	1	1	4	5	

12	Sở KHCN	1	0	1	4	2	6	
13	Sở Xây dựng	1	0	1	2	4	6	
14	Sở Y tế	4	0	4	10	0	10	
15	Sở Ngoại vụ	1	0	1	0	2	2	
16	Sở VH TT	1	0	1	0	2	2	
17	Sở Du lịch	1	0	1	1	1	2	
18	Sở KHĐT	1	0	1	2	5	7	
19	Sở GDĐT	1	0	1	2	6	8	
20	Sở Tư pháp	1	0	1	2	4	6	
21	Văn phòng UBND Thành phố	1	0	1	0	3	3	
II	CẤP HUYỆN	30	0	30	89	142	231	
1	Ba Đình	1	0	1	2	4	6	
2	Cầu Giấy	1	0	1	12		12	
3	Đan Phượng	1	0	1	2	10	12	
4	Đống Đa	1	0	1	4	4	8	
5	Hà Đông	1	0	1	3	4	7	
6	Hoài Đức	1	0	1	3	0	3	
7	Hoàng Mai	1	0	1	5	0	5	
8	Mê Linh	1	0	1	5	9	14	
9	Nam Từ Liêm	1	0	1	2	3	5	
10	Phú Xuyên	1	0	1	3	4	7	
11	Quốc Oai	1	0	1	2	7	9	
12	Sóc Sơn	1	0	1	4	0	4	
13	Thạch Thất	1	0	1	4	8	12	
14	Thanh Oai	1	0	1	2	10	12	
15	Thanh Xuân	1	0	1	1	3	4	
16	Thường Tín	1	0	1	2	10	12	
17	Ứng Hòa	1	0	1	2	5	7	
18	Bắc Từ Liêm	1	0	1	2	10	12	

19	Đông Anh	1	0	1	5	10	15	
20	Ba Vì	1	0	1	2	4	6	
21	Hai Bà Trưng	1	0	1	3	3	6	
22	Tây Hồ	1	0	1	1	4	5	
23	Chương Mỹ	1	0	1	0	8	8	
24	Mỹ Đức	1	0	1	3	2	5	
25	Thanh Trì	1	0	1	4	0	4	
26	Gia Lâm	1	0	1	2	4	6	
27	Hoàn Kiếm	1	0	1	1	5	6	
28	Long Biên	1	0	1	3	2	5	
29	Sơn Tây	1	0	1	2	3	5	
30	Phúc Thọ	1	0	1	3	6	9	
III	CẤP XÃ	570	4	574	2111	189	2300	
1	Ba Đình	14	0	14	48	0	48	
2	Cầu Giấy	8	0	8	43	0	43	
3	Đan Phượng	16	0	16	50	0	50	
4	Đống Đa	21	0	21	71	0	71	
5	Hà Đông	17	0	17	57	0	57	
6	Hoài Đức	20	0	20	63	0	63	
7	Hoàng Mai	14	0	14	32	0	32	
8	Mê Linh	18	0	18	94	0	94	
9	Nam Từ Liêm	10	0	10	39	0	39	
10	Phủ Xuyên	27	0	27	174	0	174	
11	Quốc Oai	21	0	21	63	7	70	
12	Sóc Sơn	26	0	26	95	4	99	
13	Thạch Thất	23	0	23	115	0	115	
14	Thanh Oai	21	0	21	101	8	109	
15	Thanh Xuân	11	0	11	34	0	34	
16	Thường Tín	29	0	29	111	0	111	
17	Ứng Hòa	29	0	29	145	0	145	

18	Bắc Từ Liêm	13	0	13	40	0	40	
19	Đông Anh	24	0	24	64	43	107	
20	Ba Vì	31	0	31	62	97	159	
21	Hai Bà Trưng	18	0	18	29	22	51	
22	Tây Hồ	8	0	8	16	1	17	
23	Chương Mỹ	32	0	32	110	0	110	
24	Mỹ Đức	22	0	22	113	0	113	
25	Thanh Trì	16	0	16	59	0	59	
26	Gia Lâm	22	0	22	85	0	85	
27	Hoàn Kiếm	10	3	13	58	0	58	Ghép 08 BPMC phường thành 03 Trung tâm phục vụ hành chính công
28	Long Biên	14	0	14	28	0	28	
29	Sơn Tây	15	0	15	55	0	55	
30	Phúc Thọ	20	1	21	57	7	64	
TỔNG SỐ		673	4	677	2332	436	2768	

Phụ lục 02
TỔNG HỢP SỐ LIỆU CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ TẠI BỘ PHẬN MỘT CỦA CÁC CẤP
TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

STT	Đơn vị	Bộ nhận diện thương hiệu			Hạ tầng, cơ sở vật chất, trang thiết bị											Hạ tầng CNT T	Đầu tư cải tạo (đã đầu tư/đang đầu tư)	Ghi chú
		Tên thương hiệu	Các ứng dụng biểu đạt	Ứng dụng nội, ngoại thất	Máy tính công dân tra cứu	Máy tính CBCC	Máy in	Máy scan	Máy lấy số tự động	Hệ thống camera giám sát	Thiết bị đánh giá hải lồng	Thiết bị khác	Dịch vụ phụ trợ	Cảnh quan khuôn viên trụ sở	Diện tích			
I	CẤP SỞ	73	70	70	65	255	187	88	36	88	14	23	1		24 đơn vị <40 m ²			
1	Ban Dân tộc	1	1	1	0	2	2	1	0	1	0	1		Đáp ứng	48 m ²	Đảm bảo		
2	BQL CKCNCX	1	1	1	1	2	2	0	1	1	0	0		Đáp ứng	80 m ²	Đảm bảo		
3	Sở GTVT	2	1	1	2	9	3	2	2	2	3	2	1	Đáp ứng	150 m ²	Đảm bảo	Đã cải tạo	
4	Sở LĐT BXH	1	1	1	1	6	3	5	1	1	1	0	0	Đáp ứng	56 m ²	Đảm bảo		
	Trung tâm DVVL Hà Nội	2	2	2	0	46	15	1	0	2	0	0	0	Đáp ứng	500 m ²	Đảm bảo	Sắp đầu tư	
5	Sở NNPTNT	1	1	1	1	2	2	1	0	1	0			Đáp ứng	> 40m ²	Đảm bảo		01 máy photo, 01 điều hòa, 02 quạt treo tường

	06 Chi cục, 9 Hạt Kiểm lâm	15	15	15	15	18	18	15	0	15	0				03 Chi cục < 40m2			
6	Sở Nội vụ	1	1	1	2	2	3	3	0	1	1	1		Đáp ứng	80 m2	Đảm bảo		
	02 Đơn vị trực thuộc	2	2	2	2	2	4	2	0	2	2	2		Đáp ứng	02 đơn vị > 15m2	Chưa đảm bảo		
7	Sở QHKT	1	1	1	2	3	3	2	0	3	0			Đáp ứng	> 60m2	Đảm bảo		
8	Sở Tài chính	1	1	1	1	3	3	3	1	3	0	1		Đáp ứng	40m2	Đảm bảo	Đã đầu tư	
9	Sở TNMT	1	1	1	1	5	2	4	1	2	0	0		Đáp ứng	90m2	Chưa đảm bảo		
	Các đơn vị trực thuộc	29	29	29	7	103	74	23	20	27	0	0		Đáp ứng	18 đơn vị < 40m2			
10	Sở TTTT	1	1	0	1	1	1	1	0	2	0			Đáp ứng	100m2	Đảm bảo		
11	Sở Công Thương	1	1	1	2	5	2	1	1	2	0	2		Đáp ứng	120m2	Đảm bảo		
12	Sở KHCN	1	0	1	1	3	3	2	0	1	0	0	0	Đáp ứng	40m2	Đảm bảo		
13	Sở Xây dựng	1	1	1	1	6	5	2	1	1	1	1		Đáp ứng	100m2	Đảm bảo		
14	Sở Y tế	1	1	1	1	5	5	1	1	2	5	2		Đáp ứng	> 40m2	Đảm bảo		
		3	3	3	3	6	6	0	3	3	0	3		Đáp ứng	> 40m2	Đảm bảo		
15	Sở Ngoại vụ	1	1	1	1	1	8	1	0	1	0			Đáp ứng	20m2	Đảm bảo		Bộ phận Một cửa năm cùng khuôn viên

																		bộ phận văn thư
16	Sở VH TT	1	1	1	1	3	2	2	0	3	0			Đáp ứng	> 40m ²	Đảm bảo	Đang cải tạo	
17	Sở Du lịch	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	0	Đáp ứng	80m ²	Đảm bảo		
18	Sở KHĐT	1	1	1	2	7	7	6	2	1	0	2	0	Đáp ứng	144m ²	Đảm bảo	Đã đầu tư	
19	Sở GDĐT	1	1	1	2	2	2	1	0	2	0	4		Đáp ứng	> 40m ²	Đảm bảo		
20	Sở Tư pháp	1	1	1	13	8	8	7	1	5	0			Đáp ứng	140 m ²	Đảm bảo		
21	Văn phòng UBND Thành phố	1	0	0	1	3	2	1	0	2	0	0		Đáp ứng	>40m ²	Đảm bảo		
II	CẤP HUYỆN	30	30	29	52	188	144	115	32	98	106	70	2		0			
1	Ba Đình	1	1	1	2	6	5	5	1	1	5	1		Đáp ứng	130 m ²	Đảm bảo		
2	Cầu Giấy	1	1	1	2	12	12	4	1	2	1	0	0	Đáp ứng	120 m ²	Đảm bảo		
3	Đan Phượng	1	1	1	1	8	8	7	1	5	7	9	0	Đáp ứng	307,5 m ²	Đảm bảo	x	
4	Đống Đa	1	1	1	2	8	6	5	1	1	8	1	0	Đáp ứng	100m ²	Đảm bảo		
5	Hà Đông	1	1	1	2	7	8	5	1	8	7	7	0	Đáp ứng	216 m ²	Đảm bảo		
6	Hoài Đức	1	1	1	1	3	2	3	1	6	0	1	0	Đáp ứng	120 m ²	Đảm bảo		
7	Hoàng Mai	1	1	1	2	4	4	4	1	6	4	1	0	Đáp ứng	200m ²	Đảm bảo		
8	Mê Linh	1	1	1	1	5	5	2	1	4	0	0	0	Đáp ứng	154m ²	Đảm bảo	Đã đầu tư	

9	Nam Từ Liêm	1	1	1	2	5	5	5	1	1	5	2		Đáp ứng	250m ²	Đảm bảo		
10	Phú Xuyên	1	1	1	1	5	5	5	1	1	5	5		Đáp ứng	90m ²	Đảm bảo		
11	Quốc Oai	1	1	1	3	9	9	4	1	1	0	1	0	Đáp ứng	700m ²	Đảm bảo	Đã đầu tư	
12	Sóc Sơn	1	1	1	2	4	1	5	1	1	3	6	0	Đáp ứng	120m ²	Đảm bảo		
13	Thạch Thất	1	1	1	2	9	5	3	1	1	10	2	0	Đáp ứng	160m ²	Đảm bảo		
14	Thanh Oai	1	1	1	1	6	3	3	1	5	5	4	0	Đáp ứng	320m ²	Đảm bảo		
15	Thanh Xuân	1	1	1	2	4	3	4	1	1	3	4	1	Đáp ứng	150m ²	Đảm bảo		
16	Thường Tín	1	1	1	4	10	5	2	1	6	8	3	0	Đáp ứng	300m ²	Đảm bảo	Đang chuẩn bị đầu tư	
17	Ứng Hòa	1	1	1	1	5	2	2	0	1	0	0	0	Đáp ứng	70m ²	Cơ bản đảm bảo		
18	Bắc Từ Liêm	1	1	1	2	12	6	4	1	1	1	1		Đáp ứng	320m ²	Đảm bảo		
19	Đông Anh	1	1	1	1	6	6	6	1	2	5	1		Đáp ứng	>70m ²	Đảm bảo	Đã đầu tư	
20	Ba Vì	1	1	1	1	5	4	3	1	3	5	6	0	Đáp ứng	80m ²	Đảm bảo	Đã đầu tư	
21	Hai Bà Trưng	1	1	1	4	7	9	7	1	1	6			Đáp ứng	227 m ²	Đảm bảo	Đã đầu tư	
22	Tây Hồ	1	1	1	1	5	1	1	1	4	1	Máy tra cứu	0	Đáp ứng	120m ²	Đảm bảo	Đã đầu tư	
23	Chương Mỹ	1	1	1	2	10	1	1	1	2	0	0	0	Đáp ứng	200m ²	Đảm bảo		

24	Mỹ Đức	1	1	1	1	5	3	4	1	1	4	1	0	Đáp ứng	80m ²	Đảm bảo		
25	Thanh Trì	1	1	1	1	3	3	2	1	6	0	0	0	Đáp ứng	80m ²	Đảm bảo		
26	Gia Lâm	1	1	1	2	6	6	6	1	3	5	8		Đáp ứng	80m ²	Đảm bảo	x	
27	Hoàn Kiếm	1	1	1	2	6	5	5	1	9	0	5	1	Đáp ứng	120m ²	Đảm bảo	Đã đầu tư	
28	Long Biên	1	1	1	2	5	4	4	4	8	Mã QR			Đáp ứng	200m ²	Đảm bảo	Đã đầu tư	
29	Sơn Tây	1	1	1	1	4	4	4	1	1	0	1	0	Đáp ứng	>80m ²	Đảm bảo	Đã đầu tư	
30	Phúc Thọ	1	1	0	1	4	4	0	1	6	8			x	80m ²	Đảm bảo	chuẩn bị cải tạo, sửa chữa	
III	CẤP XÃ	576	550	537	576	1810	1520	1004	321	890	475	339	12		54 đơn vị < 40m ²			
1	14 phường của Ba Đình	14	14	14	19	36	36	24	14	42	40	5		Đáp ứng	> 40m ²	Đảm bảo		
2	08 phường của Cầu Giấy	8	8	8	8	16	8	8	8	8	8	0	0	Đáp ứng	> 40m ²	Đảm bảo		
3	16 xã, thị trấn của Đan Phượng	16	16	16	15	38	37	28	6	28	13	22	0	Đáp ứng	> 40m ²	Đảm bảo		
4	21 phường của Đống Đa	21	21	21	21	71	53	56	21	21	56	21		Đáp ứng	> 40m ²	Đảm bảo		
5	17 phường của Hà Đông	17	17	17	20	51	55	36	17	65	48	21		Đáp ứng	> 40m ²	Đảm bảo		

6	20 xã, thị trấn của Hoài Đức	20	20	20	21	55	49	36	4	32	0	16	0	Đáp ứng	> 40m2	Đảm bảo	03 xã được cải tạo	Xã Sơn Đồng 36m2
7	14 phường của Hoàng Mai	14	14	14	19	32	29	30	14	30	0	14	0	Đáp ứng	< 40m2	Đảm bảo		
8	18 xã, thị trấn của Mê Linh	18	18	18	18	52	42	24	18	20	0	0	0	Đáp ứng	> 40m2	Đảm bảo; 02 xã không đảm bảo	Đã đầu tư	
9	10 phường của Nam Từ Liêm	10	10	10	10	36	28	20	10	10	33	10	0	Đáp ứng	> 40m2	Đảm bảo		Phường Trung Văn 25m2
10	27 xã, thị trấn của Phú Xuyên	27	27	27	8	70	64	23	27	17	0	0		Đáp ứng	02 đơn vị < 40m2	Đảm bảo		
11	21 xã, thị trấn của Quốc Oai	21	21	21	21	63	63	42	21	21	0	21	0	Đáp ứng	> 40m2	Đảm bảo	02 đơn vị đang đầu tư	
12	26 xã, thị trấn của Sóc Sơn	26	26	26	26	88	71	54	3	42	3	18	1	Đáp ứng	6 đơn vị < 40m2	06 đơn vị chưa đảm bảo		
13	23 xã, thị trấn của Thạch Thất	23	23	23	23	81	62	25	2	23	51	0	0	Đáp ứng	> 40m2	Đảm bảo		
14	21 xã, thị trấn của Thanh Oai	21	21	21	20	79	65	31	1	26	3	8	0	Đáp ứng	02 đơn vị < 40m2	Đảm bảo		

15	11 phường của Thanh Xuân	11	11	11	22	30	24	25	11	11	23	20	11	Đáp ứng	01 phường <40m ²	Đảm bảo	Đang đầu tư	
16	29 xã, thị trấn của Thường Tín	29	29	29	29	93	70	46	8	116	24	0	0	Đáp ứng	07 đơn vị <40m ²	Chưa đảm bảo		
17	29 xã, thị trấn của Ứng Hòa	29	29	29	29	123	114	63	0	29	0	0	0	Đáp ứng	> 40 m ²	Cơ bản đảm bảo		
18	13 phường của Bắc Từ Liêm	13	13	13	14	40	35	28	13	13	13	13	0	Đáp ứng	> 40 m ²	Đảm bảo		
19	24 xã, thị trấn của Đông Anh	24	24	4	26	67	56	41	2	24	2	0	có	Đáp ứng	> 40m ²	6 đơn vị chưa đảm bảo >40m ²	Đã đầu tư	
20	31 xã, thị trấn của Ba Vì	31	31	31	31	132	86	50	2	65	9	26	0	Đáp ứng	06 đơn vị <40m ²	Đảm bảo	10 đơn vị đã đầu tư cải tạo	
21	18 phường của Hai Bà Trưng	18	18	18	18	80	61	69	18	18	18	0		Đáp ứng	> 40m ²	Đảm bảo	Đã đầu tư	
22	08 phường của Tây Hồ	8	8	8	8	17	16	16	8	8	8	0	0	Đáp ứng	> 40m ²	Đảm bảo	Đã đầu tư	
23	32 xã, thị trấn của Chương Mỹ	32	32	32	32	64	32	32	2	32	0	0	0	Đáp ứng	11/32 xã, thị trấn chưa đảm bảo diện	Đảm bảo		máy tính cầu hình thấp, đã cũ

															tích ($<40m^2$)			
24	22 xã, thị trấn của Mỹ Đức	22	22	22	17	89	74	41	7	15	21	3	0	Đáp ứng	03 xã $< 40m^2$	Đảm bảo		
25	16 xã, thị trấn của Thanh Trì	16	16	16	16	48	48	16	16	64	1	0	0	Đáp ứng	$>40m^2$	Đảm bảo	Đang đầu tư	
26	22 xã, thị trấn của Gia Lâm	22	22	22	22	72	73	50	19	44	62	97		Đáp ứng	$> 40m^2$	Đảm bảo	x	
27	18 phường của Hoàn Kiếm (10 BPMC + 03 TTHCC)	10	0	0	14	44	35	15	3	13	0	0	0	Đáp ứng	10 đơn vị $>15m^2$; 02 đơn vị $< 40m^2$	Đảm bảo	Đã đầu tư	Ghép 08 BPMC phườn g thành 03 Trung tâm phục vụ hành chính công
28	14 phường của Long Biên	14	14	14	14	28	28	28	14	14	8	0	0	Đáp ứng	$> 40m^2$	Đảm bảo		
29	15 xã, phường của Sơn Tây	15	15	15	15	47	42	47	15	15	15	15	có	Đáp ứng	$> 40m^2$	Đảm bảo	Đã đầu tư	

30	21 xã, thị trấn của Phúc Thọ	20	20	17	20	68	64	0	17	24	16	9	0	Đáp ứng	4 đơn vị <40m ²	Đảm bảo	Xã Tịch Giang chưa triển khai do chuẩn bị sáp nhập với xã Thọ Lộc
TỔNG SỐ		673	660	636	693	2253	1851	1207	389	1076	595	432	15		76 đơn vị <40 m ²		

QUY TRÌNH MẪU HƯỚNG DẪN, TIẾP NHẬN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI CÁC CHI NHÁNH, ĐIỂM TIẾP NHẬN

1. Hướng dẫn việc thực hiện thủ tục hành chính

Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên bưu chính công ích tham gia hướng dẫn, tiếp nhận TTHC tại các chi nhánh và điểm tiếp nhận hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, bổ sung hướng dẫn cách thức thực hiện dịch vụ công theo hình thức trực tuyến (trường hợp TTHC đó đã cung cấp dịch vụ công trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC).

Trường hợp công dân có nhu cầu tự thực hiện dịch vụ công trực tuyến, cán bộ tại chi nhánh/điểm tiếp nhận thực hiện hướng dẫn công dân đến phân khu hỗ trợ làm dịch vụ công trực tuyến.

2. Hỗ trợ việc chuẩn bị hồ sơ theo phương thức trực tiếp và trực tuyến

a) Cán bộ tại chi nhánh/điểm tiếp nhận kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử/tài khoản trên Cổng dịch vụ công quốc gia/tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức theo quy định.

Trường hợp là công dân và chưa có tài khoản định danh điện tử, cán bộ tại chi nhánh/điểm tiếp nhận hướng dẫn hoặc hỗ trợ thực hiện tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 01 và tiếp tục thực hiện các bước tiếp nhận hồ sơ, sau đó hướng dẫn công dân tạo lập tài khoản định danh điện tử mức độ 2 tại cơ quan Công an. Trường hợp ủy quyền giải quyết TTHC, tài khoản định danh điện tử được xác định là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền.

Trường hợp là tổ chức và chưa có tài khoản định danh điện tử, cán bộ tại chi nhánh/điểm tiếp nhận hướng dẫn tạo lập tài khoản định danh điện tử của tổ chức theo hình thức trực tuyến hoặc hướng dẫn đến cơ quan Công an để tạo lập trực tiếp.

b) Kiểm tra hồ sơ của công dân theo quy định tại điểm a, b, c Khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP:

- Kiểm tra, hỗ trợ điền mẫu đơn, tờ khai có yêu cầu các thông tin công dân, tổ chức đã có trên cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp và những cơ sở dữ liệu chuyên ngành đã kết nối, chia sẻ: người thực hiện TTHC cung cấp các thông tin cần thiết¹⁴ và được Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp, các cơ sở dữ liệu chuyên ngành chia sẻ dữ liệu công dân, tổ chức cho Hệ thống thông tin giải quyết

¹⁴ Công dân cung cấp thông tin gồm số định danh cá nhân, họ, chữ đệm và tên khai sinh, ngày, tháng, năm sinh; tổ chức cung cấp thông tin về mã số thuế

TTHC để hệ thống tự động điền vào mẫu đơn, tờ khai, không yêu cầu công dân khai lại những thông tin, dữ liệu đã có.

- Hỗ trợ chuyển các thông tin, dữ liệu, giấy tờ có liên quan đến TTHC cần giải quyết vào hồ sơ TTHC điện tử cho tổ chức, cá nhân, bao gồm:

+ Thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử được kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin, Cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin một cửa điện tử và được ghi nhận tính pháp lý;

+ Các giấy tờ công dân đã được tích hợp với căn cước điện tử và được pháp luật quy định có giá trị pháp lý tương đương với xuất trình bản chính.

Việc chuyển thông tin, dữ liệu, giấy tờ trên hệ thống vào hồ sơ điện tử của công dân được thực hiện theo quy định của Khoản 2 Điều 12 Luật giao dịch điện tử và được sự đồng ý, thống nhất của công dân.

Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Tiếp nhận

3.1. Theo phương thức trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính công ích

Thực hiện việc tiếp nhận theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và chuyển hồ sơ TTHC đã được số hóa cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Số hóa hồ sơ TTHC theo quy định tại Chương II Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức trực tiếp, qua bưu chính công ích, cán bộ được phân công tiếp nhận hồ sơ tại chi nhánh/điểm tiếp nhận phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Thành phố.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ tại Trung tâm phục vụ hành chính công tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại khoản 3 Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC;

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ tại chi nhánh/điểm tiếp nhận thực hiện tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

Mỗi hồ sơ TTHC sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết TTHC tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ (trường hợp TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan trung ương có ngành dọc đóng tại địa phương) hoặc cấp tỉnh.

Đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết TTHC hoặc phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành hoặc theo yêu cầu quản lý của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch UBND chưa có dữ liệu điện tử, cán bộ tại Trung tâm phục vụ hành chính công thực hiện số hóa theo quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP và lưu trên tài khoản định danh điện tử của công dân.

Kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh thông qua việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống định danh và xác thực điện tử. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản định danh điện tử, cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại chi nhánh/điểm tiếp nhận hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 01 cho công dân, thực hiện số hóa theo quy định tại và lưu trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh thông qua mã định danh điện tử của tổ chức, cá nhân.

- Trường hợp hồ sơ TTHC được tiếp nhận theo hướng phi địa giới hành chính, cán bộ một cửa thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ như quy định tại phần 1, 2, kiểm tra thành phần hồ sơ của TTHC và thực hiện tiếp nhận, số hóa theo quy định và chuyển hồ sơ điện tử (trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh hoặc cấp bộ) về cho cơ quan chuyên môn giải quyết TTHC (lựa chọn đúng tên phòng, đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC theo quy trình nội bộ trên Hệ thống); chuyển hồ sơ giấy về cho đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC (đối với những thành phần hồ sơ được số hóa lần đầu).

3.2. Theo phương thức trực tuyến

Cán bộ tại chi nhánh/điểm tiếp nhận đăng nhập Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh theo phân quyền và kiểm tra hồ sơ điện tử tổ chức, cá nhân gửi đến và thực hiện việc tiếp nhận theo quy định tại Điều 11, 12, 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử chỉ được thực hiện khi hồ sơ được gửi từ tài khoản định danh điện tử mức độ 2.

Nội dung kiểm tra hồ sơ bao gồm:

- Kiểm tra tính chính xác của thông tin tại mẫu đơn, tờ khai thông qua việc khai thác thông tin, dữ liệu tại các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu đã sẵn sàng kết nối, chia sẻ thông tin cho Công dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh.

- Kiểm tra thông tin chữ ký số để bảo đảm tính xác thực, tính hợp lệ, chính xác, nguyên vẹn đối với các thành phần hồ sơ được đăng tải, dẫn nguồn, các thành phần hồ sơ theo yêu cầu chứng thực điện tử; việc kiểm tra chữ ký số được thực hiện theo quy định của Luật Giao dịch điện tử.

Sau khi kiểm tra, nếu bảo đảm các điều kiện để tiếp nhận, cán bộ tại chi nhánh/điểm tiếp nhận thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn tám giờ làm việc kể từ

khi hệ thống tiếp nhận; tiếp nhận, cấp mã hồ sơ TTHC và xử lý hồ sơ theo quy trình quy định tại Chương III Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định của pháp luật có liên quan. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, đúng quy định, cán bộ tại chi nhánh/điểm tiếp nhận thông báo cho tổ chức, cá nhân biết thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh hoặc cấp bộ, các kênh thông tin tổ chức, cá nhân đăng ký và hướng dẫn đầy đủ, cụ thể một lần để công dân, tổ chức bổ sung đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu.

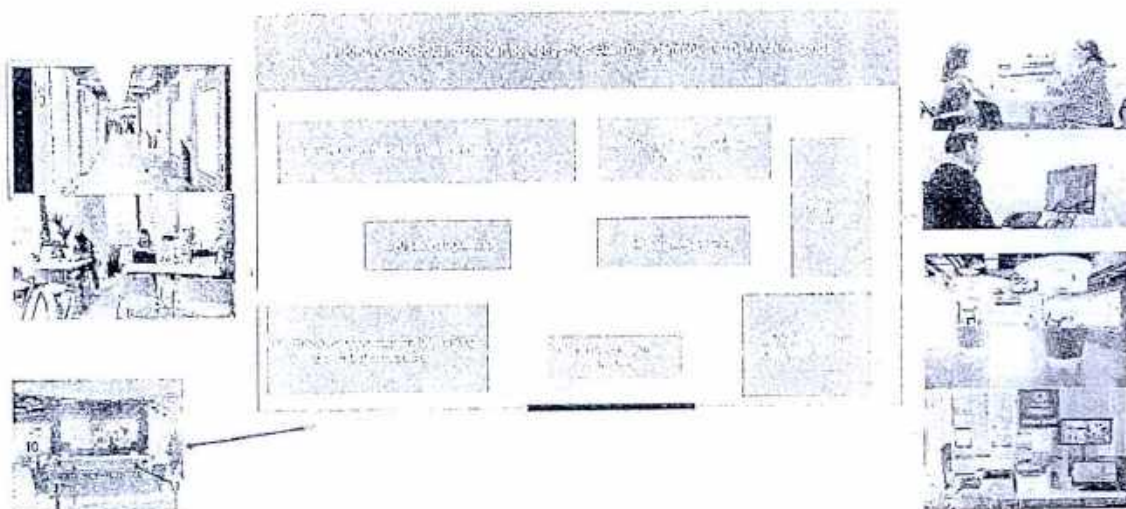
4. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

- Các đơn vị, phòng, ban, UBND cấp xã giải quyết TTHC và chuyển kết quả bản điện tử qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, chuyển kết quả bản giấy cho chi nhánh đã tiếp nhận hồ sơ đầu vào hoặc chi nhánh, điểm tiếp nhận khác (theo nhu cầu của tổ chức, cá nhân).

- Cán bộ chi nhánh/điểm tiếp nhận trả kết quả cho tổ chức, cá nhân trực tiếp tại trụ sở hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích và kết thúc hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh hoặc cấp bộ.

THIẾT KẾ KHÔNG GIAN VÀ CÁC PHÂN KHU CHỨC NĂNG CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ CÁC CHI NHÁNH

CÁC PHÂN KHU CHỨC NĂNG TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG



1. Bố trí 8 khu vực chức năng (diện tích làm việc cá nhân, diện tích sử dụng chung, diện tích chuyên dùng thực theo quy định tại các điều 5, 6, 7 Nghị định 152/2017/NĐ-CP của Chính phủ), gồm:

(1) Khu vực tiếp đón cá nhân, tổ chức: Có nhân sự tiếp đón, hướng dẫn, lấy số tự động hoặc theo lịch hẹn.

(2) Khu vực cung cấp, tra cứu thông tin, TTHC: Công khai các TTHC và các thông tin khác theo quy định; phục vụ cá nhân, tổ chức tra cứu, tìm kiếm thông tin liên quan đến việc thực hiện TTHC và chuẩn bị, hoàn thiện hồ sơ TTHC trước khi nộp (có thể bố trí các ki-ốt hoạt động tự động 24/7: cung cấp, tra cứu thông tin và hướng dẫn thực hiện; đánh giá mức độ hài lòng trong quá trình thực hiện TTHC).

(3) Khu vực tự số hóa, thực hiện dịch vụ công: Phục vụ cá nhân, tổ chức tự chủ động (có thể bố trí nhân sự hướng dẫn) số hóa giấy tờ hoặc thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên các trang thiết bị (máy scan, máy vi tính...) được bố trí sẵn tại Bộ phận một cửa.

(4) Khu vực ngồi chờ: Dành cho cá nhân, tổ chức đã đặt lịch hẹn chờ đến lượt thực hiện TTHC; chờ nhận kết quả giải quyết TTHC; chờ gặp gỡ, trao đổi với cán bộ, công chức hoặc cơ quan giải quyết TTHC.

(5) Khu vực tiếp nhận và số hóa hồ sơ TTHC: Được chia thành từng quầy để tiếp nhận hồ sơ TTHC của cá nhân, tổ chức và thực hiện số hóa hồ sơ TTHC theo quy định; có bố trí quầy giải quyết TTHC trong ngày.

(6) Khu vực trả kết quả TTHC: Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ và đóng phí, lệ phí nếu có.

(7) Một số khu vực khác: Tùy theo tình hình thực tế, các địa phương có thể bố trí thêm phân khu với:

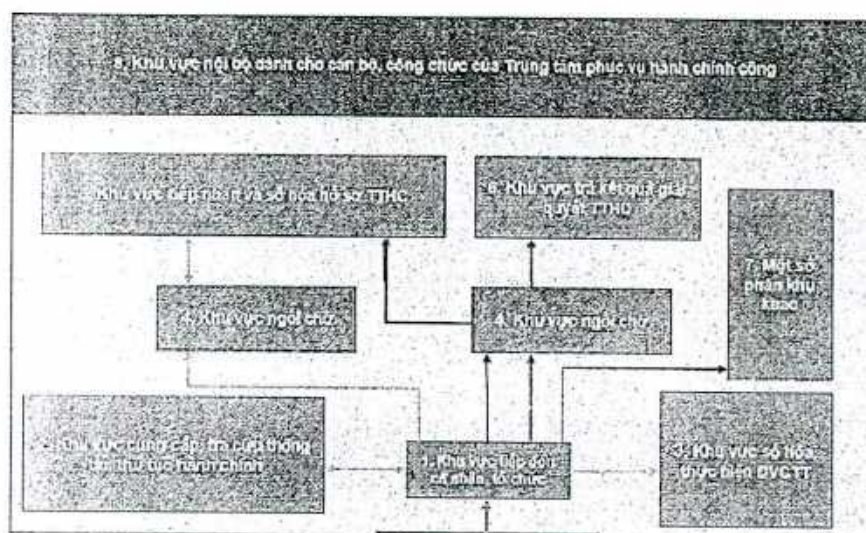
- Các phòng nhỏ hỗ trợ cá nhân, tổ chức gọi điện thoại video với đại diện cơ quan giải quyết TTHC hoặc làm việc trao đổi trực tiếp với cán bộ, công chức hoặc cơ quan giải quyết TTHC (có thể đặt lịch hẹn trước) để tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong thực hiện TTHC.

- Quầy dành riêng cho đối tượng yếu thế như: người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật.

- Quầy dịch vụ hỗ trợ như: Hỗ trợ về pháp lý (dịch vụ tư vấn); hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí (trực tuyến, tự động, cây thanh toán...); dịch vụ sao chụp, in ấn tài liệu; dịch vụ chứng thực, công chứng; dịch vụ bưu chính...

(8) Khu vực nội bộ dành cho cán bộ, công chức của Chi nhánh: Phòng lãnh đạo, phòng họp, phòng làm việc dành cho những biên chế chuyên trách làm việc tại Trung tâm...

2. Tổ chức phân luồng theo mục đích của tổ chức, cá nhân:



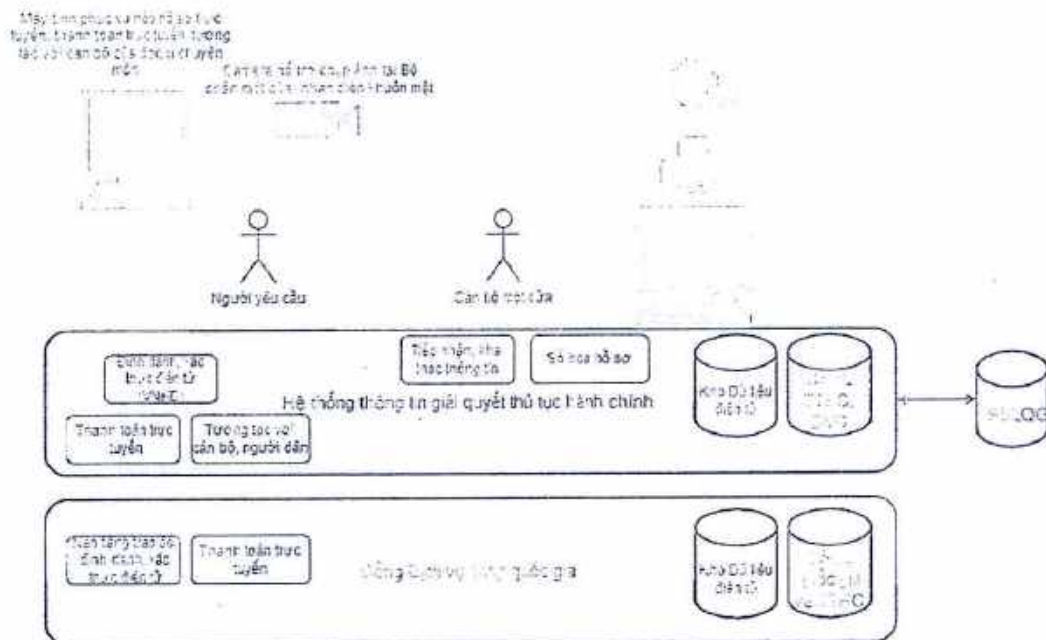
Đường màu xanh lá và Đường màu tím: Là luồng cá nhân, tổ chức đến nộp hồ sơ TTHC và có thể chủ động tra cứu, tìm hiểu thông tin, chuẩn bị, hoàn thiện hồ sơ; giải quyết TTHC trong ngày.

Đường màu hồng: Là luồng cá nhân, tổ chức đến nhận kết quả giải quyết TTHC.

Đường màu cam: Là luồng cá nhân, tổ chức đến tự số hóa hồ sơ, giấy tờ và thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên các trang thiết bị được bố trí sẵn tại Chi nhánh.

Đường màu đỏ: Là luồng cá nhân, tổ chức thực hiện các dịch vụ khác: Các kiot tự động; video call hoặc làm việc trực tiếp; tư vấn hỗ trợ pháp lý; thanh toán; sao chụp, in ấn tài liệu; chứng thực, công chứng; quầy dành cho người yếu thế.

CÁC YÊU CẦU VỀ HẠ TẦNG KỸ THUẬT VÀ TRANG THIẾT BỊ



1. Đường truyền sử dụng mạng CPNET trên hạ tầng mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng (Thực hiện hướng dẫn theo thông tư 19/2023/TT-BTTTT ngày 25 tháng 12 năm 2023 về quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều của Quyết định số 8/2023/QĐ-TTG ngày 5 tháng 4 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ về Mạng Truyền số liệu chuyên dùng phục vụ các cơ quan Đảng, Nhà nước):

+ UBND Thành phố đánh giá băng thông mạng CPNET trên hạ tầng đường truyền số liệu chuyên dùng cấp I, cấp II; Phối hợp, Cục Bưu điện trung ương, VNPT bảo đảm chất lượng đường truyền kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các Cơ sở dữ liệu quốc gia (đặc biệt là Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp), các hệ thống thông tin, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành do các bộ, ngành trung ương quản lý phục vụ tiếp nhận, giải quyết TTHC. Trường hợp chưa đáp ứng yêu cầu, đề nghị Cục Bưu điện Trung ương, VNPT bổ sung băng thông đường truyền cho địa phương.

+ Đối với việc sử dụng Mạng Internet để xử lý công việc, tùy theo số lượng người (cán bộ, công chức, người lao động, người dân, doanh nghiệp) của từng đơn vị sử dụng tại Trung tâm phục vụ hành chính công và chi nhánh, đánh giá băng thông cần thiết để đáp ứng yêu cầu thực hiện, giải quyết TTHC.

Ví dụ: số lượng người lao động truy cập tại thời điểm cao điểm là 20 người; số người dân truy cập tại thời điểm cao điểm là 20 người (sử dụng điện thoại, máy tính kết nối mạng tại Bộ phận một cửa). Nếu mỗi cá nhân cần băng thông tối thiểu là 5 Mbps thì cơ quan cần bố trí đường truyền tối thiểu là $(20 + 20) \times 5 = 200$ Mbps.

2. Trang thiết bị phục vụ số hóa:

+ Máy scan (kích cỡ A4, A3,...A0): trong đó máy scan khổ A4, A3 bắt buộc với các đơn vị. Máy scan từ A2 trở lên tùy theo nhu cầu của Bộ phận một cửa cấp tỉnh.

+Thiết bị usb token phục vụ ký số: sử dụng chữ ký số hoặc chữ ký điện tử hợp lệ theo quy định của Luật giao dịch điện tử

3. Máy tính được cung cấp cho cán bộ, công chức Trung tâm phục vụ hành chính công và chi nhánh phải đáp ứng các yêu cầu sau:

+ Yêu cầu tối thiểu phục vụ tại Trung tâm phục vụ hành chính công và chi nhánh: UBND cấp tỉnh đưa ra yêu cầu cấu hình máy tính của cán bộ, công chức, người lao động, bảo đảm truy cập, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh.

+ Yêu cầu sử dụng hệ điều hành Windows có bản quyền, được update thường xuyên các bản vá.

+ Yêu cầu cài đặt các giải pháp bảo đảm an toàn thông tin, các phần mềm diệt mã độc theo khuyến cáo của cơ quan chức năng;

+ Yêu cầu tối thiểu của phần mềm chuyên ngành (tư pháp¹⁵, đăng ký kinh doanh, giao thông vận tải,...).

+ Yêu cầu tối thiểu phục vụ việc cài đặt, ký số chữ ký số chuyên dùng Chính phủ do Ban Cơ yếu Chính phủ cấp.

4. Trang thiết bị hỗ trợ tư vấn tại chỗ: máy tính có kết nối với camera, mic để tương tác với cán bộ nghiệp vụ của các đơn vị chuyên môn.

5. Một số yêu cầu tùy chọn: Ki-ốt thông minh, thiết bị nhận diện sinh trắc học (khuôn mặt, vân tay, ...), màn hình hiển thị mã QR phục vụ tra cứu mã hồ sơ, thanh toán trực tuyến.

6. Thực hiện các giải pháp giám sát, bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng theo hồ sơ xây dựng cấp độ được các cơ quan chức năng phê duyệt.

¹⁵ Văn bản số 1993/BTP-HTQTCT ngày 19/4/2024 của Bộ Tư pháp về trang bị máy tính, trang thiết bị phục vụ công tác đăng ký, quản lý hộ tịch

Số: /NQ-HĐND

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

NGHỊ QUYẾT

Về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI
KHÓA XVI, KỲ HỌP THỨ 18**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức
chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Nghị quyết số 142/2024/QH15 ngày 29/6/2024 của Quốc hội;

Căn cứ Nghị quyết số 108/NQ-CP ngày 10/07/2024 của Chính phủ;

Căn cứ Thông báo kết luận số 1873-TB/TU ngày 13/9/2024 của Ban Thường vụ Thành ủy
Hà Nội về Đề án thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội;

Xét Tờ trình số/TTr-UBND ngày...../...../2024 của Ủy ban nhân dân thành
phố Hà Nội đề nghị xem xét, thống nhất chủ trương ban hành Đề án thí điểm
thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội; Báo cáo thẩm
tra số/BC-BPC ngày.....tháng.....năm 2024 của Ban Pháp chế Hội đồng nhân dân
Thành phố; ý kiến thảo luận và kết quả biểu quyết của đại biểu Hội đồng nhân
dân Thành phố tại kỳ họp.

QUYẾT NGHỊ:

Điều 1. Thông qua Đề án thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính
công thành phố Hà Nội (Đề án kèm theo Tờ trình số...../TTr-UBND ngày /9/2024
của UBND thành phố Hà Nội).

Điều 2. Thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội:

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội là cơ quan
hành chính thuộc UBND thành phố Hà Nội (cơ quan ngang sở), có chức năng quản lý
nhà nước về kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính, tổ chức thực
hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; là đầu mối giúp UBND Thành phố tổ
chức cung cấp thông tin, hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận, số hóa, theo dõi, kiểm soát,
đôn đốc, phối hợp giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; tham mưu,
tổ chức triển khai các nhiệm vụ ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong
cung cấp dịch vụ công, phục vụ người dân, doanh nghiệp theo chỉ đạo của UBND
Thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố.

Tên tiếng Việt: Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

Tên giao dịch quốc tế: Hanoi Public Administration Service Center.

Tên viết tắt: HPASC.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội có tư cách pháp
nhân, có con dấu và tài khoản riêng, được cấp kinh phí hoạt động từ ngân sách
nhà nước theo quy định.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội chấp hành sự chỉ

đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và công tác của UBND Thành phố; chịu sự chỉ đạo trực tiếp và toàn diện của Chủ tịch UBND Thành phố; chấp hành sự chỉ đạo, kiểm tra, hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ của Văn phòng Chính phủ.

Điều 3. Tổ chức thực hiện

1. Giao Ủy ban nhân dân Thành phố:

a) Tổ chức triển khai Nghị quyết về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

b) Ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn về tổ chức bộ máy cụ thể của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

c) Đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị, công nghệ hiện đại nhằm nâng cao chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), dịch vụ công trên địa bàn Thành phố; Nghiên cứu xây dựng ngay cơ chế, chính sách đặc thù về tuyển dụng nhân sự chất lượng cao; hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc; cơ chế thuê chuyên gia và ký hợp đồng dài hạn với nhân viên làm việc tại Trung tâm theo quy định của Luật Thủ đô (sửa đổi).

d) Trong quá trình thực hiện thí điểm, nếu phát sinh những khó khăn, vướng mắc, yêu cầu UBND Thành phố kịp thời báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của các cấp, cơ quan có thẩm quyền để giải quyết và báo cáo kết quả thực hiện thí điểm với HĐND Thành phố tại kỳ họp tháng 12/2025.

2. Giao Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố, các Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố, các Tổ đại biểu và đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố giám sát việc thực hiện Nghị quyết.

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội và các tổ chức chính trị - xã hội Thành phố phối hợp tuyên truyền và tham gia giám sát việc thực hiện Nghị quyết.

Nghị quyết này được Hội đồng nhân dân Thành phố khóa XVI, kỳ họp thứ 18 thông qua ngày tháng năm 2024 và có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Ủy ban Thường vụ Quốc hội;
- Chính phủ;
- Ban CTĐB thuộc UBTW Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội, Văn phòng Chính phủ;
- Các Bộ, ngành Trung ương;
- Ban Thường vụ Thành ủy;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội Hà Nội;
- Thường trực HĐND, UBND, UBMTTQ Thành phố;
- Các Ban Đảng TU, Văn phòng Thành ủy;
- Đại biểu HĐND Thành phố;
- Văn phòng: Đoàn ĐBQH&HĐND, UBND Thành phố;
- Các Sở, Ban, ngành, tổ chức CT-XH Thành phố;
- Các đơn vị: BHXH, Cục thuế, Cục Hải quan, NHNN Chi nhánh TPHN, Kho bạc Nhà nước HN;
- TT HĐND, UBND quận, huyện, thị xã;
- Trang TTĐT của Đoàn ĐBQH&HĐND Thành phố;
- Cổng Thông tin điện tử Thành phố;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Ngọc Tuấn