

Số: /KH-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

**KẾ HOẠCH**  
**Tổ chức hoạt động Chi nhánh Trung tâm Phục vụ**  
**hành chính công thành phố Hà Nội**

Căn cứ Nghị quyết số 39-NQ/TW ngày 17/4/2015 của Bộ Chính trị về tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; Nghị quyết số 18-NQ/TW ngày 25 tháng 10 năm 2017 của Hội nghị lần thứ sáu Ban chấp hành Trung ương 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; Nghị quyết số 35/NQ-HĐND ngày 04/10/2024 của HĐND Thành phố về việc thông qua Đề án thí điểm và thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội; Quyết định số 5390/QĐ-UBND ngày 15/10/2024 của UBND Thành phố về việc phê duyệt Đề án “Thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội”; Quyết định số 63/QĐ-UBND ngày 24/10/2024 của UBND Thành phố quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội. UBND Thành phố ban hành Kế hoạch tổ chức hoạt động của các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội cụ thể như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

- Thực hiện hiệu quả Đề án “Thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội” nhằm xây dựng mô hình cung cấp dịch vụ hành chính hiện đại, tiện lợi, minh bạch, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm.
- Tăng cường hiệu quả phục vụ người dân và doanh nghiệp thông qua hệ thống chi nhánh tập trung, liên thông, đồng bộ trên toàn Thành phố.
- Tạo cơ chế tiếp nhận thủ tục hành chính (TTHC) phi địa giới hành chính, nâng cao sự minh bạch trong quá trình xử lý hồ sơ; hướng tới xây dựng chính quyền số, thúc đẩy chuyển đổi số trong giải quyết TTHC.

**2. Yêu cầu**

- Việc tổ chức hoạt động các chi nhánh phải bám sát nội dung Đề án “Thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội” được HĐND Thành phố thông qua tại Nghị quyết số 35/NQ-HĐND ngày 04/10/2024, UBND Thành phố phê duyệt tại Quyết định số 5390/QĐ-UBND ngày 15/10/2024.
- Đảm bảo đồng bộ, hiệu quả, tiết kiệm nguồn lực, không làm gián đoạn hoạt động hành chính và gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp.
- Không làm gián đoạn và tăng chi phí trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC của người dân và doanh nghiệp. Không gây xáo trộn, ảnh hưởng nhiều đến cán bộ công chức đang làm nhiệm vụ tiếp nhận, trả kết quả, hồ sơ TTHC trên địa bàn Thành phố.

- Đảm bảo hạ tầng công nghệ thông tin, cơ sở vật chất và nhân sự đáp ứng yêu cầu vận hành các Chi nhánh.

## **II. TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CHI NHÁNH**

### **1. Khái quát chung về Chi nhánh**

1.1. Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công 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 là đơn vị hạch toán độc lập, có con dấu riêng, được mở tài khoản để hoạt động theo quy định; có trụ sở đặt tại Bộ phận Một cửa hiện nay của các quận, huyện, thị xã; được bố trí văn phòng, trang thiết bị làm việc theo quy định của pháp luật.

#### **1.2. Nhiệm vụ của Chi nhánh**

- Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục TTHC được thực hiện tại Chi nhánh.

- Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, số hóa hồ sơ TTHC; chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC.

- Theo dõi, giám sát, kiểm tra, đôn đốc, 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.

- Tổ chức, quản lý điểm tiếp nhận, các đại lý Dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày.

- Tổng hợp, báo cáo đề xuất Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố về việc đánh giá, đóng góp, đề xuất phương án thiết kế lại quy trình nội bộ thực hiện TTHC để tổ chức thực hiện trên môi trường điện tử.

- Xây dựng và tạo lập cơ sở dữ liệu, tái sử dụng cơ sở dữ liệu phục vụ cá nhân, tổ chức.

- 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 đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động liên quan đến 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; phối hợp với các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công có nhân sự làm việc tại Chi nhánh xem xét, xử lý hành vi vi phạm (nếu có) và công khai kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị đối với hành vi vi phạm của nhân sự được biết theo quy định.

- Bố trí trang thiết bị tại Chi nhánh theo quy định; phối hợp với Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt, đảm bảo đúng trình tự, quy định của pháp luật.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật. Định kỳ

hoặc theo yêu cầu đột xuất, báo cáo Trung tâm Phục vụ hành chính công, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công và cơ quan có thẩm quyền tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức, người lao động do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Chi nhánh về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan;

- Theo dõi, đánh giá, giám sát đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính thực hiện một, một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện quản trị công tác nội bộ của Chi nhánh và các nhiệm vụ khác do Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công giao.

### **1.3. Quyền hạn của Chi nhánh**

- Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

- Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia phục vụ hành chính công xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

- Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

- Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của các Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này;

- 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 thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

### **1.4. Về cơ cấu, tổ chức của Chi nhánh**

- Chi nhánh được tổ chức gồm 01 Giám đốc và không quá 02 Phó Giám đốc, do Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công bổ nhiệm.

- Biên chế công chức, số lượng người làm việc tại Chi nhánh nằm trong tổng biên chế của Trung tâm Phục vụ hành chính công. Hằng năm, căn cứ tổng biên chế, chỉ tiêu việc làm, tình hình thực tiễn, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xem xét, quyết định số lượng công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các Chi nhánh.

- Đối với các Chi nhánh khu vực, Giám đốc Chi nhánh làm việc tại Trụ sở chính và có thẩm quyền quyết định, phân công cán bộ, công chức, người lao động làm việc

tại các mạng lưới Chi nhánh, điễm tiếp nhận.

## **2. Tổ chức hoạt động Chi nhánh**

**2.1. Giai đoạn 1: Giai đoạn 1 (Từ ngày 01/12/2024 - 01/3/2025): Thí điễm, chọn lọc vận hành thử nghiệm đối với Chi nhánh Cầu Giấy, Tây Hồ**

### **2.1.1. Địa điễm tổ chức hoạt động Chi nhánh**

- Chi nhánh Tây Hồ bao gồm:

+ Tầng 1, tầng 2, tầng 3 Tòa nhà Liên cơ số 258 Võ Chí Công, phường Xuân La, quận Tây Hồ, thành phố Hà Nội.

+ Bộ phận Một cửa quận Tây Hồ - 657 Lạc Long Quân, phường Xuân La, quận Tây Hồ, thành phố Hà Nội.

- Chi nhánh Cầu Giấy: Tầng 1, Bộ phận Một cửa quận Cầu Giấy - số 2 Tôn Thất Thuyết, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, thành phố Hà Nội.

### **2.1.2. Phạm vi hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

- Chi nhánh Tây Hồ hướng dẫn, số hóa, tiếp nhận, chuyển trả kết quả hồ sơ TTHC các lĩnh vực của một số Bộ phận Một cửa ở, ban, ngành của Thành phố, gồm: Ban Quản lý các khu công nghiệp và chế xuất Hà Nội; Sở Giao thông vận tải (Số 2 Phùng Hưng); Sở Giao thông vận tải (số 16 Cao Bá Quát); Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (không tính 7 Chi Cục, 9 Hạt Kiểm lâm); Sở Quy hoạch - Kiến trúc; Sở Tài chính; Sở Tài nguyên và Môi trường; Văn phòng đăng ký đất đai Hà Nội (trụ sở tại Hoàng Đạo Thúy); Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Hà Nội khu vực Ba Đình - Hoàn Kiếm - Đống Đa (chi nhánh tại Đặng Dung); Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Hà Nội quận Tây Hồ; Sở Xây dựng; Sở Kế hoạch và Đầu tư; Sở Tư pháp; trên địa bàn được giao quản lý.

- Chi nhánh Cầu Giấy hướng dẫn, số hóa, tiếp nhận, chuyển trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính các lĩnh vực của một số Bộ phận Một cửa Sở, ban, ngành của Thành phố, gồm: Ban Dân tộc; Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Ngoại vụ; Sở Du lịch; Sở Lao động - Thương binh và Xã hội (không gồm 2 đơn vị Trung tâm dịch vụ việc làm); Sở Nội vụ (không tính các Ban); Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Y tế; Sở Văn hóa và Thể thao; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Công Thương; Sở Du lịch; Văn phòng đăng ký đất đai chi nhánh Cầu Giấy; trên địa bàn được giao quản lý.

- Hai Chi nhánh hoạt động song song cùng với Bộ phận Một cửa các Sở đến thời điễm ngày 01/4/2025, tùy theo tình hình thực tế sẽ xem xét dừng hoạt động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa của các Sở chuyên ngành.

**2.2. Giai đoạn 2 (từ ngày 01/4/2025 - 30/6/2025): Thành lập, tổ chức vận hành 10 Chi nhánh khu vực**

Căn cứ tình hình thực tiễn, trong bối cảnh thực hiện phương án sắp xếp, cơ cấu lại tổ chức bộ máy theo hướng đa ngành, đa lĩnh vực, giảm tổ chức bên trong, tiết kiệm, chống lãng phí, trước mắt xây dựng Kế hoạch tổ chức 12 Chi nhánh (tạm thời giảm 18 Chi nhánh so với Quyết định số 63/QĐ-UBND ngày 24/10/2025 của UBND Thành phố, gồm 02 Chi nhánh ở giai đoạn 01 - Chi nhánh Tây Hồ, Chi nhánh Cầu Giấy và 10 Chi nhánh khu vực được tổ chức ở giai đoạn 02), đảm bảo đúng tinh thần Nghị quyết số 18-NQ/TW ngày 25 tháng 10 năm 2017 của Hội nghị lần thứ sáu Ban

chấp hành Trung ương Khoá 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*”. Các Chi nhánh thực hiện tiếp nhận TTHC 02 cấp (huyện, xã), thực hiện trực tuyến ba cấp (Thành phố, huyện, xã). Dự kiến các chi nhánh như sau:

- **Chi nhánh Ba Vì - Sơn Tây - Thạch Thất:** Trụ sở chính đặt tại huyện Sơn Tây, mạng lưới Chi nhánh được đặt tại Thị xã Sơn Tây, Ba Vì và huyện Thạch Thất.

- **Chi nhánh Đông Anh - Mê Linh - Sóc Sơn:** Trụ sở chính đặt tại huyện Đông Anh, mạng lưới Chi nhánh được đặt tại các huyện Đông Anh, Mê Linh, Sóc Sơn.

- **Chi nhánh Hoài Đức - Phúc Thọ - Đan Phượng:** Trụ sở chính đặt tại huyện Hoài Đức, mạng lưới Chi nhánh được đặt tại huyện Hoài Đức, Phúc Thọ, Đan Phượng.

- **Chi nhánh Hà Đông - Chương Mỹ - Quốc Oai:** Trụ sở chính đặt tại quận Hà Đông, mạng lưới Chi nhánh được đặt tại quận Hà Đông, huyện Quốc Oai, Chương Mỹ.

- **Chi nhánh Thanh Oai - Ứng Hòa - Mỹ Đức:** Trụ sở chính đặt tại huyện Thanh Oai, mạng lưới Chi nhánh được đặt tại huyện Thanh Oai, Mỹ Đức, Ứng Hòa.

- **Chi nhánh Thường Tín - Phú Xuyên - Thanh Trì:** Trụ sở chính đặt tại huyện Thường Tín, mạng lưới Chi nhánh được đặt tại huyện Thường Tín, Phú Xuyên, Thanh Trì.

- **Chi nhánh Hoàng Mai - Hai Bà Trưng:** Trụ sở chính đặt tại quận Hoàng Mai, mạng lưới Chi nhánh được đặt tại quận Hoàng Mai, Hai Bà Trưng.

- **Chi nhánh Nam Từ Liêm - Bắc Từ Liêm:** Trụ sở chính đặt tại quận Nam Từ Liêm, mạng lưới Chi nhánh được đặt tại quận Bắc Từ Liêm, Nam Từ Liêm.

- **Chi nhánh Long Biên - Gia Lâm:** Trụ sở chính đặt tại quận Long Biên, mạng lưới Chi nhánh được đặt tại quận Long Biên, huyện Gia Lâm.

- **Chi nhánh Đống Đa - Hoàn Kiếm - Ba Đình:** Trụ sở chính đặt tại quận Đống Đa, mạng lưới Chi nhánh được đặt tại quận Đống Đa, Hoàn Kiếm, Ba Đình.

- Chi nhánh Cầu Giấy sẽ được mở rộng thêm địa bàn tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC của quận Thanh Xuân thành **Chi nhánh Cầu Giấy - Thanh Xuân:** Trụ sở chính đặt tại quận Cầu Giấy, mạng lưới Chi nhánh đặt tại quận Thanh Xuân, Cầu Giấy.

### **2.3. Giai đoạn 3 (từ ngày 01/7/2025 trở đi): Hoàn thiện, tổ chức vận hành chính thức các Chi nhánh**

- 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).

- Trung tâm vận hành tổng thể theo mô hình 3 cấp ở các chi nhánh. Triển khai các chương trình chính sách, kế hoạch chăm sóc khách hàng và các dịch vụ hỗ trợ đến khách hàng toàn diện, thiết thực hiệu quả. Thực hiện chăm sóc khách hàng trực tiếp tại chi nhánh, chăm sóc khách hàng gián tiếp qua nền tảng số; xử lý các phản

ánh, kiến nghị góp ý về chất lượng dịch vụ, hình ảnh truyền thông...

- Triển khai các kế hoạch truyền thông kết hợp cùng các đơn vị cung cấp dịch vụ: Truyền thông nội bộ về các chương trình chính sách chung của Trung tâm; truyền thông theo từng giai đoạn, chiến dịch qua các kênh trực tiếp và online.

- Hợp tác phát triển, liên kết học hỏi kinh nghiệm quản lý vận hành từ các đơn vị của các tỉnh, thành phố trong nước, khu vực và thế giới.

- Thực hiện các phương án tái cấu trúc Chi nhánh phù hợp, hiệu quả tối ưu.

- Xây dựng, áp dụng bộ quy trình xử lý tình huống và kiểm soát rủi ro tại các Chi nhánh: Rủi ro trực tiếp trong quá trình tiếp nhận và trả kết quả; cơ sở vật chất, hệ thống, quá tải lưu lượng; rủi ro về an ninh an toàn, khủng hoảng truyền thông; hạn chế trong công tác nhân sự thiếu người, chậm chễ, vắng mặt...

- Đến tháng 10/2025, dự kiến Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố sẽ hoàn thành các mục tiêu đề ra tại Đề án “Thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội” được HĐND Thành phố thông qua tại Nghị quyết số 35/NQ-HĐND ngày 04/10/2024, UBND Thành phố phê duyệt tại Quyết định số 5390/QĐ-UBND ngày 15/10/2024.

### **III. MỘT SỐ NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRONG TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CÁC CHI NHÁNH:** *Chi tiết tại phụ lục gửi kèm*

#### **IV. TỔ CHỨC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN**

##### **1. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố**

Là đầu mối triển khai, theo dõi, tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố về tiến độ, kết quả thực hiện Kế hoạch. Chủ động phối hợp với các Sở, ban, ngành; UBND quận, huyện, thị xã và các đơn vị liên quan triển khai thực hiện các nhiệm vụ được phân công tại Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch và một số nội dung:

- Tổ chức các Điểm tiếp nhận thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công trên cơ sở sắp xếp lại bộ phận một cửa của UBND các phường, xã, thị trấn trên địa bàn Thành phố.

- Tham mưu về hạ tầng kỹ thuật, ứng dụng công nghệ thông tin tại các Chi nhánh, đảm bảo đường truyền trong tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ.

- Xây dựng kế hoạch kiểm tra và tổ chức kiểm tra, kế hoạch tuyên truyền về hoạt động của các Chi nhánh, điểm tiếp nhận.

- Theo dõi tiến độ hoàn thành công việc của các đơn vị trong quá trình triển khai thực hiện nhiệm vụ tại Kế hoạch; tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố về tình hình, kết quả hoạt động của các Chi nhánh theo các giai đoạn.

##### **2. Sở Nội vụ**

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố và các đơn vị liên quan triển khai thực hiện các nhiệm vụ được phân công tại Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch này.

- Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tham mưu UBND Thành phố nội dung về điều hòa, bổ sung biên chế hành chính cho Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

- Hướng dẫn, phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công xây dựng Đề án vị trí việc làm, trình UBND Thành phố phê duyệt.

### **3. Các Sở, ban, ngành Thành phố**

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố và các đơn vị liên quan triển khai thực hiện các nhiệm vụ được phân công tại Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công rà soát, kiểm tra các quy trình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC trước khi trình Chủ tịch UBND Thành phố phê duyệt.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện biệt phái và đào tạo, bồi dưỡng nhân sự biệt phái đến tiếp nhận TTHC tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Bàn giao hồ sơ công việc đang thực hiện liên quan đến việc tiếp nhận, trả kết quả TTHC tại đơn vị.

### **4. UBND quận, huyện, thị xã**

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố và các đơn vị liên quan triển khai thực hiện các nhiệm vụ được phân công tại Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch.

- Bàn giao nguyên trạng cơ sở vật chất, hạ tầng cho Trung tâm Phục vụ hành chính công để thành lập các Chi nhánh theo Kế hoạch.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công về công tác bàn giao nhân sự làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

### **5. Sở Tài chính**

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố và các đơn vị liên quan triển khai thực hiện các nhiệm vụ được phân công tại Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch.

- Tham mưu việc bố trí, bổ sung, dự trù kinh phí năm 2025 giao cho Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

- Phối hợp với UBND các quận, huyện, thị xã trong việc điều chuyển cơ sở vật chất sang Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Đề nghị các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch, đảm bảo chất lượng, tiến độ đề ra; báo cáo UBND Thành phố kết quả thực hiện (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công để tổng hợp) theo quy định./.

#### **Nơi nhận:**

- Cục KSTTHC, Văn phòng Chính phủ;
- Thường trực: Thành ủy, HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- PCT UBND TP Hà Minh Hải;
- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- UBND quận, huyện, thị xã;
- VPUB: CVP, các PCVP, các đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, KSTTHC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Trần Sỹ Thanh**

**Phụ lục**  
**Một số nhiệm vụ trọng tâm triển khai thực hiện trong thời gian tổ chức**  
**hoạt động Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố**  
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /01/2025 của UBND Thành phố)

Stt	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện
<b>I</b>	<b>Hoàn thiện thể chế, quy định quy phạm pháp luật</b>			
1	Thay thế Quyết định số 27/2023/QĐ-UBND ngày 22/11/2023 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về việc 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 Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội ban hành quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Các Sở, ban ngành Thành phố; UBND các quận, huyện, thị xã	Tháng 02/2025
2	Sửa đổi, bổ sung Quyết định số 13/2023/QĐ UBND ngày 27/6/2023 của UBND Thành phố về việc 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, trình UBND Thành phố trong tháng 03/2025	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Các Sở, ban ngành Thành phố; UBND các quận, huyện, thị xã	Tháng 02/2025
3	Ban hành quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố với các Sở, ban, ngành Thành phố và UBND các quận, huyện, thị xã; UBND xã, phường, thị trấn trong việc tiếp nhận, trả kết quả, hồ sơ thủ tục hành chính	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Các Sở, ban ngành Thành phố; UBND các quận, huyện, thị xã	Tháng 02/2025



4	Ban hành các quy trình công việc tại chi nhánh và các điểm tiếp nhận	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Các Sở, ban ngành Thành phố; UBND các quận, huyện, thị xã	Tháng 02/2025
5	Ban hành Bộ chỉ số đánh giá KPI tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính, báo cáo UBND Thành phố xem xét, quyết định	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Sở Nội vụ và các đơn vị liên quan	Tháng 02/2025
6	Điều chỉnh Quyết định công bố thủ tục hành chính, quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Các Sở, ban ngành Thành phố; UBND các quận, huyện, thị xã	Quý I/2025
<b>II. Tổ chức Chi nhánh</b>				
1	Ban hành Quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu, tổ chức của các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Các Sở, ban ngành Thành phố; UBND các quận, huyện, thị xã	Quý I/2025
2	Điều hòa, bổ sung biên chế hành chính của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Sở Nội vụ	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Tháng 01/2025
3	Xây dựng đề án vị trí việc làm tại các Chi nhánh thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Sở Nội vụ	Tháng 01/2025
4	Xây dựng kế hoạch nhân sự và đào tạo bồi dưỡng cán bộ, công chức, nhân viên làm việc tại các Chi nhánh, điểm tiếp nhận	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Các Sở, ban ngành Thành phố; UBND các quận, huyện, thị xã	Tháng 01/2025
5	Tái cấu trúc, sắp xếp lại trụ sở làm việc của Bộ phận một cửa UBND các quận, huyện, thị xã thành Trụ sở của các Chi nhánh thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công	UBND các quận, huyện, thị xã; Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Sở Tài chính	Tháng 02/2025
6	Thực hiện thủ tục điều chuyển cơ sở vật chất của Bộ phận một cửa của UBND các quận, huyện, thị xã	UBND các quận, huyện, thị xã; Trung tâm Phục vụ hành	Sở Tài chính	Tháng 02/2025

	sang Trung tâm Phục vụ hành chính công	chính công Thành phố		
7	Tổ chức các Điểm tiếp nhận thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công trên cơ sở sắp xếp lại bộ phận một cửa của UBND các phường, xã, thị trấn trên địa bàn Thành phố	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	UBND các quận, huyện, thị xã	Quý I/2025
8	Làm thủ tục biệt phái số công chức, viên chức đang thực hiện tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính tại các sở ngành, UBND quận, huyện, thị xã, Văn phòng đăng ký đất đai, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công đến hết tháng 12/2025	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Các Sở, ban ngành Thành phố; UBND các quận, huyện, thị xã	Từ ngày 01/02/2025 đến hết thời gian thí điểm của Đề án (cụ thể theo lộ trình tổ chức hoạt động của các Chi nhánh)
9	Bố trí, sắp xếp nhân sự quản lý, hướng dẫn hỗ trợ tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Từ ngày 01/3/2025 đến hết thời gian thí điểm của Đề án (cụ thể theo lộ trình tổ chức hoạt động của các Chi nhánh)
10	Xây dựng phương án thu phí, lệ phí và quản lý đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính trong quá trình thực hiện giải quyết thủ tục hành chính	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Các đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính và đơn vị có liên quan	Quý I/2025
11	Ban hành tiêu chuẩn kinh tế định mức việc thuê dịch vụ của bưu chính công ích thực hiện thay công chức một số công việc hướng dẫn,	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Quý I/2025

	tiếp nhận, số hoá, trả kết quả thủ tục hành chính,...			
12	Nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu của Thông tư 01/2011/TT-BTTTT ngày 04/01/2011 của Bộ Thông tin và Truyền thông	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Tháng 01/2025
13	Hoàn thành việc khai báo các thủ tục hành chính trên Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố, đảm bảo các thủ tục hành chính được liên thông theo quy định	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Văn phòng UBND Thành phố	Trước 25/02/2025