

Số: /QĐ-TTPVHCC

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt Quy trình tạm thời tư vấn, hướng dẫn
người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính
theo Mô hình dịch vụ công lưu động

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về
thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về
thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ
phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công Quốc gia;

Căn cứ Nghị quyết số 39/2024/NQ-HĐND ngày 10/12/2024 của Hội đồng
nhân dân Thành phố Hà Nội về chính sách hỗ trợ chi phí chuyển phát kết quả
thủ tục hành chính;

Căn cứ Chỉ thị số 08/CT-UBND ngày 29/4/2025 của Ủy ban nhân dân
Thành phố Hà Nội về việc đẩy mạnh sử dụng hồ sơ điện tử trong giải quyết
thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 63/2024/QĐ-UBND ngày 24/10/2024 của UBND
thành phố Hà Nội về việc 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;

Căn cứ Văn bản số 5237/UBND-NC ngày 24/9/2025 của Ủy ban nhân dân
thành phố Hà Nội về chủ trương triển khai các mô hình hướng dẫn, hỗ trợ người
dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính;

Căn cứ Kế hoạch số 73/KH-TTPVHCC ngày 09/10/2025 của Trung tâm Phục
vụ hành chính công Thành phố Hà Nội về việc triển khai thí điểm “Mô hình dịch vụ
công lưu động” - hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Lãnh đạo phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận Một cửa.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình tạm thời tư vấn,
hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính theo Mô hình
dịch vụ công lưu động. (Nội dung chi tiết tại Phụ lục kèm theo).

Điều 2. Quy trình tạm thời được áp dụng nhằm tư vấn, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính tại chỗ thông qua xe Dịch vụ công lưu động; đồng thời, thử nghiệm, đánh giá, hoàn thiện Mô hình dịch vụ công lưu động để tiến tới nhân rộng trên toàn Thành phố, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, thúc đẩy chuyển đổi số và lan tỏa hình ảnh “Chính quyền phục vụ - Kỷ cương - Tận tâm - Thân thiện - Hiện đại”.

Điều 3. Tổ chức thực hiện

1. Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận Một cửa

- Chủ trì, hướng dẫn, đôn đốc và kiểm tra việc triển khai áp dụng quy trình tạm thời trong hoạt động của Mô hình dịch vụ công lưu động tại các địa bàn xe Dịch vụ công lưu động phục vụ;

- Tổng hợp báo cáo Ban Giám đốc Trung tâm về kết quả thực hiện, những khó khăn, vướng mắc và đề xuất phương án hoàn thiện, chuẩn hóa quy trình chính thức để bảo đảm tính hiệu quả và khả năng nhân rộng.

2. Các đơn vị được giao quản lý, vận hành xe Dịch vụ công lưu động

- Tổ chức thực hiện đầy đủ quy trình tạm thời, bảo đảm đúng mục tiêu, nguyên tắc và phạm vi áp dụng;

- Phối hợp chặt chẽ với chính quyền địa phương, Chi nhánh thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, Doanh nghiệp Bưu chính công ích, Đơn vị tư vấn luật và các đơn vị liên quan quá trình vận hành;

- Thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, thúc đẩy chuyển đổi số theo hướng dẫn của Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận Một cửa.

Điều 4. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 5. Các Phòng, đơn vị, Chi nhánh trực thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 5;
- PCT UBND TP Trương Việt Dũng;
- TTPVHCC: GD, PGD,
Các phòng, đơn vị, Chi nhánh trực thuộc;
- UBND các xã/phường;
- Lưu: VT, BPMC.

GIÁM ĐỐC

Cù Ngọc Trang

Phụ lục

QUY TRÌNH TẠM THỜI TƯ VẤN, HƯỚNG DẪN CÔNG DÂN THỰC HIỆN TTHC THEO MÔ HÌNH DỊCH VỤ CÔNG LƯU ĐỘNG

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-TTPVHCC ngày tháng năm 2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội)

1. Quy trình thực hiện “Mô hình Dịch vụ công lưu động”

1.1. Công dân đăng ký nhu cầu và đến thực hiện theo Mô hình DVC lưu động

- Trong trường hợp chưa cấu hình việc cài đặt lấy số trên ứng dụng công dân số iHanoi, công dân đăng ký trước nhu cầu hỗ trợ qua mã **QR-Code** được dán tại khu dân cư hoặc đăng tải trên các kênh truyền thông của UBND xã.

- Trong trường hợp đã cấu hình việc cài đặt lấy số trên ứng dụng công dân số iHanoi, công dân đặt số theo lĩnh vực cần thực hiện TTHC.

Hoàn tất việc lấy số, công dân đến nộp hồ sơ tại Mô hình Dịch vụ công lưu động theo thời gian, địa chỉ theo Thông báo.

1.2. Đón tiếp, tiếp nhận nhu cầu của công dân (Khu vực này có thể bố trí 01 nhân sự Đoàn thanh niên)

Cán bộ tại các Mô hình DVC lưu động thực hiện tiếp nhận, phân loại và hướng dẫn đến khu vực hợp lý theo nhu cầu của công dân:

- Trường hợp công dân có nhu cầu hướng dẫn cách thức thực hiện, chuẩn bị thành phần để nộp hồ sơ, cán bộ đón tiếp hướng dẫn công dân đến khu vực Tư vấn.

- Trường hợp đã chuẩn bị hồ sơ tuy nhiên chưa biết cách thức nộp hồ sơ, cán bộ đón tiếp hướng dẫn công dân đến khu vực hỗ trợ kê khai và nộp hồ sơ trực tuyến: Tại các Mô hình DVC lưu động phục vụ, nhân viên Bưu điện sẽ giúp công dân số hóa hồ sơ, kê khai và nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố.

- Trường hợp có nhu cầu nộp hồ sơ qua dịch vụ Bưu chính công ích, cán bộ đón tiếp hướng dẫn công dân đến khu vực lưu trữ hồ sơ được bố trí tại Mô hình DVC lưu động để nhân sự Bưu chính tiếp nhận, lên vận đơn, luân chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền xử lý đảm bảo tính chính xác và an toàn.

1.3. Khu vực tư vấn công dân thực hiện TTHC (Khu vực này có thể bố trí 02 cán bộ của Đơn vị tư vấn luật)

- Cán bộ tư vấn tiếp nhận các trường hợp công dân có nhu cầu hướng dẫn, tư vấn để thực hiện các TTHC.

- Cán bộ tư vấn ghi nhận các thông tin cơ bản về thông tin cá nhân và thông tin TTHC cần hỗ trợ, thực hiện tư vấn, hướng dẫn theo TTHC cá nhân, tổ chức cần hỗ trợ.

- Tư vấn kỹ lưỡng các nội dung để thực hiện thủ tục hành chính bao gồm: Tên thủ tục hành chính, trình tự, cách thức, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, đối tượng thực hiện, cơ quan giải quyết, kết quả) và các yêu cầu, điều kiện khác (mẫu đơn, phí, điều kiện cụ thể) đảm bảo công dân hiểu đúng, nắm rõ cách thức thực hiện.

- Hướng dẫn cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến để công dân sau khi chuẩn bị đầy đủ hồ sơ có thể chủ động nộp trực tuyến.

1.4. Khu vực hỗ trợ kê khai và nộp hồ sơ trực tuyến (*Khu vực này có thể bố trí 02 cán bộ của Đơn vị tư vấn luật*)

- Cán bộ tư vấn kiểm tra thành phần hồ sơ đảm bảo đáp ứng đủ và đúng yêu cầu theo quy định, trường hợp chưa đủ thành phần hồ sơ, hướng dẫn công dân bổ sung đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định.

- Trường hợp đầy đủ thành phần hồ sơ, cán bộ hướng dẫn công dân đăng nhập và thực hiện nộp hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

- + Công dân tự đăng nhập tài khoản trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia để thực hiện TTHC, hoặc cán bộ Tư vấn có thể hướng dẫn và hỗ trợ chi tiết cho công dân trong quá trình nộp hồ sơ.

- + Tại thao tác nộp trực tuyến, công dân tích chọn hình thức thu gom hồ sơ qua Bưu chính.

- Sau khi hoàn thiện nộp hồ sơ trực tuyến, công dân di chuyển đến khu vực khu vực lưu trữ hồ sơ được bố trí trên xe DVC lưu động.

1.5. Khu vực lưu trữ hồ sơ (*Khu vực này có thể bố trí 01-02 nhân sự bưu chính công ích phụ trách công tác luân chuyển hồ sơ*)

- Tiếp nhận nhu cầu nộp hồ sơ qua dịch vụ Bưu chính công ích, cán bộ đón tiếp hướng dẫn công dân.

- Hỗ trợ các khu vực khác sau khi công dân hoàn thiện nộp hồ sơ trực tuyến, thu gom hồ sơ giấy.

- Lên mã vận đơn theo quy định, luân chuyển về cơ quan có thẩm quyền xử lý.

2. Quy trình thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC

2.1. Tiếp nhận hồ sơ

- Chi nhánh thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố (sau đây gọi là Chi nhánh) và UBND xã/phường bố trí cán bộ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến:

- + Đối với TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần sau khi nhận được hồ sơ giấy, cán bộ tiếp nhận tiến hành đối chiếu hồ sơ bản điện tử và bản giấy.

- + Đối với TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình thực hiện tiếp nhận hồ sơ bản điện tử.

- Thực hiện kiểm tra thành phần hồ sơ, tính đầy đủ và tính hợp lệ của hồ sơ theo quy định pháp luật và yêu cầu của thủ tục hành chính, cụ thể:

- + Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cán bộ tiếp nhận trả lại hồ sơ cho cá nhân, tổ chức qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia, nêu rõ lý do và hướng dẫn

bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

+ Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ tiếp nhận tiến hành phân loại, tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan theo quy định, cập nhật trạng thái hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

2.2. Thụ lý hồ sơ

- Cán bộ thụ lý hồ sơ thực hiện tiếp nhận hồ sơ bản điện tử và thực hiện giải quyết ngay lập tức mà không cần chờ hồ sơ bản giấy theo quy định tại chỉ thị 08/CT-UBND ngày 29/04/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về việc sử dụng hồ sơ điện tử trên địa bàn thành phố Hà Nội.

- Sau khi hoàn thành việc giải quyết, phát hành kết quả:

+ Đối với hồ sơ không hợp lệ, cơ quan có thẩm quyền giải quyết phát hành thông báo từ chối giải quyết về Chi nhánh nơi tiếp nhận hồ sơ.

+ Đối với hồ sơ hợp lệ, cơ quan có thẩm quyền giải quyết phát hành kết quả. Cơ quan chuyên môn trả kết quả về các Chi nhánh nơi tiếp nhận hồ sơ; kết quả điện tử sẽ được các Chi nhánh nơi tiếp nhận hồ sơ trả về tài khoản cho cá nhân, tổ chức.

2.3. Trả kết quả

- Thực hiện trả kết quả bản điện tử trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

- Đối với kết quả bản giấy, hướng dẫn công dân đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ Bưu chính công ích theo địa chỉ công dân đăng ký hoặc trực tiếp đến Chi nhánh nơi tiếp nhận hồ sơ để nhận kết quả. Chi phí chuyển trả kết quả được thực hiện theo Nghị quyết số 39/2024/NQ-HĐND ngày 10/12/2024 của Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội. Trong trường hợp công dân không có nhu cầu nhận kết quả tại nhà:

+ Đối với TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận của UBND xã/phường: việc trả kết quả sẽ được thực hiện tại Điểm Phục vụ hành chính công xã/phường nơi tiếp nhận hồ sơ;

+ Đối với TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Chi nhánh: việc trả kết quả sẽ được thực hiện tại Chi nhánh nơi tiếp nhận hồ sơ.

- Đối với các loại phí, lệ phí thu theo Nghị quyết số 06/2020/NQ-HĐND ngày 07 tháng 7 năm 2020, Nghị quyết số 13/2021/NQ-HĐND ngày 08/12/2021, Nghị quyết số 02/2022/NQ-HĐND ngày 06/7/2022 của Hội đồng nhân dân Thành phố được hưởng mức phí, lệ phí thủ tục hành chính bằng không (không thu) theo Nghị quyết số 07/2023/NQ-HĐND ngày 04/7/2023 của Hội đồng nhân dân Thành phố, áp dụng đến hết ngày 31/12/2025.

Bảo đảm 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính được trả trước hoặc đúng hạn theo quy định và được cấp bản điện tử cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 1 Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia./.