

Số: /QĐ-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Tổng đài thông minh (AI) hỗ trợ trả lời tự động cho nền tảng ứng dụng iHanoi và hệ thống giải quyết TTHC phục vụ người dân và doanh nghiệp

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16/6/2025;

Căn cứ Luật Thủ đô số 39/2024/QH15 ngày 28/06/2024;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11 ngày 29/6/2006;

Căn cứ Luật Viễn thông số 24/2023/QH15 ngày 24/11/2023;

Căn cứ Luật Dữ liệu số 60/2024/QH15 ngày 30/11/2024;

Căn cứ Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ;

Căn cứ Nghị định số 278/2025/NĐ-CP ngày 22/10/2025 của Chính phủ quy định về kết nối, chia sẻ dữ liệu bắt buộc giữa các cơ quan thuộc hệ thống chính trị;

Căn cứ Thông tư số 12/2022/TT-BTTTT ngày 12/8/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều của Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ;

Căn cứ Nghị quyết số 18/NQ-TU ngày 30/12/2022 của Thành ủy về chuyển đổi số, xây dựng thành phố Hà Nội thông minh đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;

Căn cứ Quyết định số 13/2023/QĐ-UBND ngày 27/6/2023 của Ủy ban nhân dân 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;

Căn cứ Quyết định số 6009/QĐ-UBND ngày 03/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về việc vận hành Tổng đài thông minh (AI) hỗ trợ trả lời tự động cho nền tảng ứng dụng iHanoi và hệ thống giải quyết TTHC phục vụ người dân và doanh nghiệp;

Theo đề nghị của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố tại Tờ trình số 184/TTr-TTPVHCC ngày 23/12/2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Tổng đài thông minh (AI) hỗ trợ trả lời tự động cho nền tảng ứng dụng iHanoi và hệ thống giải quyết TTHC phục vụ người dân và doanh nghiệp.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND Thành phố, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, đơn vị thuộc Thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- Văn phòng Thành ủy;
- VP Đoàn ĐBQH&HĐND Thành phố;
- VPUBTP: CVP, các PCVP,
Các phòng, ban, đơn vị;
- Lưu: VT, NC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trương Việt Dũng