

Số: /KH-TTPVHCC

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

Thí điểm mô hình kiosk dịch vụ công đặt tại các khu dân cư

I. SỰ CẦN THIẾT BAN HÀNH KẾ HOẠCH

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử 2023 quy định khuyến khích phát triển hình thức giao dịch điện tử trọn vẹn, tối ưu hóa quy trình và rút ngắn thời gian xử lý thủ tục. Nghị quyết số 57-NQ/TW, ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia; Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị.

Thực hiện 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; Nghị định 47/2020/NĐ-CP và các văn bản hướng dẫn liên quan yêu cầu tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức cao nhất, đồng thời lưu trữ, tái sử dụng dữ liệu sau giải quyết thủ tục hành chính.

Thực tiễn nhiều tỉnh, thành như Lạng Sơn đã ban hành kế hoạch thí điểm kiosk dịch vụ công (thí điểm từ 15/3 đến 15/6/2025 tại 3 bộ phận một cửa cấp tỉnh/huyện/xã). Kết quả ban đầu cho thấy thiết bị này hoạt động hiệu quả, được người dân đánh giá tích cực. Đây là cơ sở kinh nghiệm quý để tham khảo khi triển khai tại Hà Nội.

Mô hình kiosk thông minh hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến tại một số khu chung cư và siêu thị của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội 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 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.

Việc thí điểm mô hình sẽ khắc phục những hạn chế, bất cập 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.

II. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. 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.

- Xác định cụ thể lộ trình, nội dung, tiến độ thời gian, cơ quan thực hiện và cách thức tổ chức thực hiện các nhiệm vụ liên quan 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

- Phục vụ người dân 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, bảo vệ môi trường nhờ giảm giấy tờ..

- Nâng cao tính minh bạch trong giải quyết TTHC và chất lượng, hiệu quả phục vụ 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.

2. Yêu cầu

- Mô hình phải bảo đảm tính hợp lý, dễ tiếp cận, dễ sử dụng, đồng bộ, hiệu quả, kịp thời, tránh lãng phí nguồn lực;

- Triển khai tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính; tổ chức tập trung các điểm theo phạm vi không gian nhất định 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.

- Các dịch vụ công trực tuyến phải hợp lý, khoa học, đơn giản, quy trình giải quyết bảo đảm thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp và đáp ứng yêu cầu quản lý của nhà nước.

III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Thực trạng thực tế

Về Hệ thống: Trung tâm Phục vụ Hành chính công Hà Nội đang phối hợp với Tổng công ty Viễn thông MobiFone triển khai nền tảng giải quyết thủ tục hành chính điện tử (từ tháng 6/2025), đã vận hành ở 126 xã/phường, 15 sở ngành và 12 chi nhánh của Trung tâm PVHCC Hà Nội. Phần mềm này hỗ trợ đăng nhập bằng tài khoản VNeID, đóng phí trực tuyến và lưu trữ kết quả để tái sử dụng dữ liệu. Tính năng tra cứu thủ tục, tiến độ hồ sơ, thông tin phản ánh kiến nghị cũng đã được tích hợp sẵn.

Hệ thống phần mềm MobiFone đã sẵn có thanh toán trực tuyến, tái sử dụng dữ liệu sau khi giải quyết và được thiết kế theo mô hình một cửa điện tử. Yêu cầu tích hợp “dịch vụ công trực tuyến toàn trình” là phù hợp với khả năng hiện tại của hệ thống, đồng thời bổ sung tính năng Hỏi đáp AI, trợ lý ảo để nâng cao trải nghiệm người dân

Về khu vực thí điểm: Sau sắp xếp hành chính, Hà Nội có nhiều khu đô thị lớn thuộc phường mới (ví dụ: Khu đô thị Times City toàn bộ thuộc phường Vĩnh Tuy, khu đô thị Vinhomes Smart City thuộc phường Tây Mỗ, Nam Từ Liêm). Trung tâm chọn 2 khu đô thị lớn trên (Times City – Vĩnh Tuy; Vinhomes Smart City – Tây Mỗ) và 3 siêu thị đông dân (ví dụ Co.opmart Times City, BigC Thăng Long, Aeon Mall), nơi người dân có nhu cầu giao dịch hành chính. Hiện tại các điểm này đã có hạ tầng điện, Internet và được sự đồng ý của chủ đầu tư/người quản lý để lắp đặt kiosks.

- Nguyên tắc thực hiện chung:

- Vị trí thuận lợi: đặt ở sảnh chính, gần lối ra vào, khu vực đông người qua lại.

- Không gian mở, thoáng: diện tích đủ để người dân thao tác, có lối đi cho người khuyết tật.

- An toàn, an ninh: có camera giám sát, gần chỗ có bảo vệ hoặc quầy lễ tân.

- Nhận diện rõ ràng: kiosk có biển hiệu, màu sắc, logo thống nhất với hệ thống dịch vụ công trực tuyến.

- Không gian sử dụng

- Cách tường ít nhất 0,5–1m để thao tác thuận tiện.

- Chiều cao màn hình phù hợp người đứng (~1,5m) và có thiết kế cho xe lăn.

- Có ghế chờ (2–3 chiếc) cho người cao tuổi, người khuyết tật.

- Bảng hướng dẫn trực quan, có QR code tải video hướng dẫn.

- Màn hình LED nhỏ/bảng điện tử giới thiệu dịch vụ công trực tuyến.

- Dịch vụ phụ trợ đi kèm

- Hỗ trợ trực tiếp: bàn hướng dẫn nhỏ, nhân sự hỗ trợ giai đoạn đầu.

- Hạ tầng số: Wi-Fi miễn phí quanh khu vực kiosk.

- Máy in phụ/tủ đựng tài liệu: cung cấp phiếu in, tài liệu hướng dẫn.

- Dịch vụ đô thị khác (tùy địa điểm): Chung cư: kết hợp quầy lễ tân/ban quản lý tòa nhà. Siêu thị: đặt gần quầy dịch vụ khách hàng, hỗ trợ thêm thanh toán tiện ích gia đình (điện, nước, internet).

- Nâng cao trải nghiệm người dân:

- Có Trợ lý ảo AI hỗ trợ bằng giọng nói.

- Giao diện thân thiện, biểu tượng rõ ràng, phông chữ lớn.

- Có chức năng khảo sát nhanh mức độ hài lòng sau mỗi phiên giao dịch

2. Yêu cầu kỹ thuật đối với kiosk thông minh

2.1. Phần cứng

Màn hình cảm ứng kích thước ≥ 21 inch, độ phân giải Full HD trở lên, hỗ trợ cảm ứng đa điểm.

Camera HD tích hợp để định danh khuôn mặt, xác thực người dùng.

Máy quét mã QR/Barcode và đầu đọc thẻ căn cước công dân gắn chip.

Máy in nhiệt để in biên nhận, thông báo, mã hồ sơ.

Loa và micro tích hợp, hỗ trợ trợ lý ảo AI giao tiếp bằng giọng nói.

Kết nối đa dạng: LAN, Wi-Fi, 4G/5G, Bluetooth.

Hệ thống bảo mật vật lý (khóa, chống rung, chống trộm). Hướng dẫn sử

dụng: Chuẩn bị pano, bảng hướng dẫn ngắn gọn đặt bên cạnh kiosk. Các tài liệu trợ giúp (video, tờ hướng dẫn) được phát trên kiosk qua chatbot hoặc màn hình phụ trợ.

2.2. Phần mềm và tính năng

Tích hợp đầy đủ dịch vụ công trực tuyến toàn trình của thành phố.

Thanh toán trực tuyến qua nhiều phương thức (ví điện tử, QR Code, ngân hàng).

Tái sử dụng dữ liệu số (người dân không phải nhập lại thông tin đã có).

Tra cứu thủ tục hành chính, tiến trình giải quyết hồ sơ, phản ánh kiến nghị.

AI hỗ trợ hỏi – đáp, hướng dẫn thao tác.

Đa ngôn ngữ: ít nhất Tiếng Việt và Tiếng Anh.

Cơ chế đánh giá mức độ hài lòng của người dân ngay tại kiosk.

Yêu cầu an toàn, bảo mật

Hệ điều hành bảo mật cao, cập nhật thường xuyên.

Mã hóa dữ liệu truyền – nhận, chứng thực người dùng.

Khả năng chống tấn công mạng, bảo vệ quyền riêng tư.

Tích hợp phần mềm giám sát từ xa, cảnh báo khi có sự cố.

3. Ưu điểm và đánh giá hiệu quả

3.1. Ưu điểm

- *Tiết kiệm thời gian, thuận tiện*: Người dân sử dụng kiosk có thể thực hiện giao dịch nhanh chóng mà không cần xếp hàng chờ đợi. Hệ thống hỗ trợ thanh toán và in kết quả ngay tại chỗ, giảm thiểu thủ tục giấy tờ.

- *Hoạt động 24/7*: Kiosk hoạt động liên tục, tạo thêm lựa chọn cho người dân thực hiện TTHC ngoài giờ hành chính.

- *Tăng hiệu quả hành chính*: Kiosk tích hợp đa dịch vụ công, giúp giảm khối lượng công việc cho cán bộ một cửa, nâng cao năng suất và tính minh bạch của quy trình.

- *Hỗ trợ đa ngôn ngữ và AI*: Công nghệ Chatbot AI tích hợp giúp hướng dẫn sử dụng, trả lời tự động, hỗ trợ đa ngôn ngữ, giúp người dùng thuận tiện thao tác hơn, kể cả đối tượng khó tiếp cận công nghệ.

- *Tiết kiệm chi phí lâu dài*: Mặc dù đầu tư ban đầu, nhưng về lâu dài giảm nhu cầu nhân sự trực tiếp tại quầy và lượng giấy tờ in ấn.

3.2. Đánh giá hiệu quả

a, Cơ chế thu thập số liệu & báo cáo

- Mỗi kiosk sẽ ghi log chi tiết: thời điểm truy cập, loại thủ tục bắt đầu, thời gian hoàn thành, trạng thái thanh toán, mã giao dịch, in biên nhận.

- Hệ thống báo cáo tự động (dashboard) do Nhà cung cấp triển khai để Trung tâm PVHCC theo dõi theo thời gian thực.

- Khảo sát nhanh bằng QR (sau giao dịch) để thu thập tỷ lệ hài lòng.

- Báo cáo tuần gửi Ban chỉ đạo, báo cáo tổng kết nộp UBND Thành phố trong 05 ngày sau kết thúc thí điểm.

b. Hiệu năng & Hiệu quả dự kiến (bổ sung chi tiết)

Giả định đầu vào (để tính toán hiệu quả):

- Thời gian thí điểm: 30 ngày (01–31/10/2025).

- Số kiosk: 5 (2 chung cư, 3 siêu thị).

- Thời gian vận hành trung bình mỗi kiosk: 10 giờ/ngày (giờ cao điểm tại siêu thị có thể cao hơn).

Ước tính lưu lượng & giao dịch (kịch bản thận trọng/trung bình / khả quan):

- Kiosk chung cư (mỗi kiosk): 10 lượt/ngày → giao dịch hoàn tất 6 giao dịch/ngày.

- Kiosk siêu thị (mỗi kiosk): 45 lượt/ngày → giao dịch hoàn tất 20 giao dịch/ngày.

- Tổng giao dịch hoàn tất (30 ngày) kịch bản trung bình: $(2 \text{ chung cư} * 6 + 3 \text{ siêu thị} * 20) * 30 = (12 + 60) * 30 = 72 * 30 = 2.160$ giao dịch.

Hiệu quả tiết kiệm thời gian & vận hành (ước tính):

- Thời gian trung bình 1 giao dịch TTHC khi làm trực tiếp tại quầy: 45 – 90 phút (kể cả di chuyển, chờ, nộp hồ sơ).

- Thời gian trung bình hoàn thành qua kiosk: 10 – 25 phút (bao gồm hướng dẫn, nhập liệu, thanh toán).

- Giả sử trung bình tiết kiệm 15 phút/giao dịch → với 2.160 giao dịch (kịch bản trung bình) → tiết kiệm tổng cộng 75.600 phút $\approx$ 1.260 giờ lao động/tiết kiệm cho dân trong tháng thí điểm.

Tác động giảm tải cho quầy một cửa:

- Nếu 30% giao dịch thực hiện qua kiosk là những giao dịch từng ghé quầy trước đây thì giảm lượt tới quầy $\approx$ 648 lượt/tháng tại các phường thuộc thí điểm.

Chi phí trực tiếp trên mỗi giao dịch (ước tính sơ bộ):

- Tổng chi phí thí điểm (chọn mức trung bình): 700 triệu VND cho 1 tháng.

- Chi phí trung bình trên mỗi giao dịch (kịch bản trung bình 2.160 giao dịch): $700.000.000 / 2.160 \approx 324$ VND/giao dịch.

- Lưu ý: đây là chi phí thí điểm (bao gồm đầu tư thiết bị). Khi nhân rộng, chi phí biên sẽ giảm mạnh vì chi phí cố định được phân bổ.

Chỉ số hiệu năng mong muốn (thang đo sau 30 ngày):

- Tỷ lệ giao dịch thành công $\geq$ 80%.

- Tỷ lệ hài lòng người dùng $\geq$ 80%.

- Thời gian trung bình/ giao dịch $\leq$ 25 phút.

- Giảm lượt người trực tiếp tới quầy tại phường/xã mẫu $\geq$ 10% so với tháng trước thí điểm.

c. Đánh giá tác động & phân tích chi phí, lợi ích sơ bộ

- **Lợi ích ngắn hạn:** tăng tính tiếp cận dịch vụ cho nhóm cần hỗ trợ, thu thập dữ liệu hành vi, giảm tải cho quầy một cửa tại thời điểm cao.

- **Lợi ích dài hạn (khi nhân rộng):** tiết kiệm thời gian cho người dân, giảm chi phí vận hành quầy giao dịch, nâng cao tỷ lệ dùng DVC mức 3-4, hỗ trợ số hóa dữ liệu và cải thiện trải nghiệm người dân.

- **Chi phí & rủi ro:** chi phí cố định mua thiết bị ban đầu; chi phí bảo trì; rủi ro hư hỏng/phá hoại; rủi ro thấp về dữ liệu nếu không tuân thủ bảo mật. Tuy nhiên chi phí biên cho mỗi giao dịch có thể thấp (<100 VND/giao dịch) khi nhân rộng quy mô đủ lớn (nhiều kiosk, thời gian khấu hao dài).

4. Về công tác nhân sự:

• **Nhân lực triển khai:** Mỗi điểm kiosk (2 khu đô thị, 3 siêu thị) dự kiến bố trí 2 cán bộ hỗ trợ luân phiên (tổng 10 người) trong tháng đầu. Thêm 2 kỹ thuật viên CNTT của MobiFone và 1 cán bộ CNTT địa phương phụ trách giám sát hệ thống. Cán bộ được phân công làm công tác truyền thông (có thể phối hợp Đoàn Thanh niên) chịu trách nhiệm tuyên truyền, hướng dẫn người dân.

• **Đào tạo:** Tổ chức tập huấn cho cán bộ một cửa của phường quản lý khu đô thị và siêu thị; cán bộ kỹ thuật vận hành kiosk. Thực hiện mô phỏng quy trình nộp hồ sơ trên kiosk, xử lý sự cố cơ bản (ví dụ lỗi quét CCCD, in ấn).

5. Một số khó khăn vướng mắc

- **Mức sử dụng ở chung cư** có thể thấp do cư dân tự làm bằng điện thoại/laptop; dẫn đến hiệu quả kinh tế thấp. Thói quen người dân chưa muốn sử dụng kiosk nếu thiếu hướng dẫn trực tiếp. Vấn đề an ninh, hư hỏng thiết bị tại điểm công cộng (siêu thị) và trách nhiệm bảo quản.

- **Chi phí và trang thiết bị:** Đầu tư ban đầu cho 5 kiosk (mỗi kiosk gồm màn hình cảm ứng, máy in, máy scan, đầu đọc CCCD gắn chip, đầu đọc mã vạch/QR, camera AI phục vụ xác thực) và bảo trì tương đối lớn. Cần bố trí chỗ đặt an toàn, thiết kế chống chịu thời tiết (khi lắp đặt tại sảnh siêu thị) và bảo mật thiết bị.

- **Công nghệ và kết nối:** Yêu cầu đảm bảo đường truyền Internet/Wi-Fi ổn định 24/7. Hệ thống phải đồng bộ dữ liệu với cổng DVCTT quốc gia, liên tục cập nhật hồ sơ. Bảo mật thông tin cá nhân (theo Luật Giao dịch điện tử) và phòng chống mất cắp dữ liệu là thách thức.

- **Yếu tố con người:** Người dân (đặc biệt người cao tuổi, nhóm dân tộc thiểu số) cần thời gian để làm quen với kiosk. Cần nhân viên hướng dẫn tại chỗ (bố trí cán bộ hướng dẫn mỗi ngày cho người dân). Công chức địa phương và cán bộ một cửa phải được đào tạo vận hành mới, điều phối giải quyết các tình huống phát sinh.

- **Phạm vi dịch vụ:** Không phải tất cả thủ tục đều có thể xử lý hoàn toàn trên kiosk ngay từ đầu. Mô hình thí điểm của Hà Nội cũng phải tập trung trước vào các TTHC đơn giản, thiết yếu thường xuyên liên tục đồng thời bổ sung hoàn thiện thêm các TTHC trực tuyến toàn trình.

- **Phối hợp liên ngành:** Cần sự phối hợp chặt chẽ giữa Trung tâm PVHCC, Sở KHCN, Sở Tài chính, UBND các xã phường (xác định vị trí lắp đặt), Ban quản lý chung cư/siêu thị, đơn vị MobiFone (cung cấp phần mềm) và đơn vị cung cấp kiosks (hạ tầng phần cứng). Việc đồng bộ giữa nhiều chủ thể khác nhau sẽ phức tạp và cần sự phân công rõ ràng.

IV. LỘ TRÌNH THỰC HIỆN

- **Lịch trình triển khai tháng 10/2025:** Dự kiến chia làm 4 giai đoạn theo tuần như sau:

Thời gian	Công việc chính
Tuần 1:	Lập dự án chi tiết và phê duyệt; ký hợp đồng mua sắm 5 thiết bị kiosk; ký biên bản ghi nhớ với ban quản lý chung cư/siêu thị; chuẩn bị hạ tầng điện, mạng tại các điểm lắp.

Thời gian	Công việc chính
Tuần 2:	Lắp đặt 2 kiosk ở chung cư, 3 kiosk tại siêu thị; kết nối hệ thống vào mạng LAN/Wi-Fi; cài đặt phần mềm MobiFone và tích hợp dịch vụ công (đăng nhập VNeID, thanh toán, chatbot AI). Thử nghiệm kiểm tra lần đầu (kết nối, quét CCCD, in ấn).
Tuần 3:	Đào tạo, tập huấn cán bộ vận hành tại các điểm: hướng dẫn quy trình nộp hồ sơ, sử dụng kiosk và xử lý lỗi thường gặp; chạy thử chính thức (dự kiến nhận hồ sơ thử từ cán bộ/đoàn viên) để đánh giá, điều chỉnh kịp thời giao diện và quy trình.
Tuần 4:	Triển khai chính thức: công khai thông tin pilot qua cổng/trang truyền thông của Thành phố; bắt đầu cho phép người dân sử dụng đầy đủ các dịch vụ online tại kiosk; giám sát hoạt động (phản hồi sự cố, cập nhật phần mềm); thu thập ý kiến đánh giá ban đầu và so sánh lưu lượng giao dịch qua kiosk so với phương thức truyền thống.

V. TỔ CHỨC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

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

- Tham mưu về quy trình nghiệp vụ, nội dung hướng dẫn và hỗ trợ người dân tại kiosk.
- Chuẩn hóa biểu mẫu, tờ rơi, tài liệu hướng dẫn; đào tạo cán bộ, cộng tác viên phục vụ tại điểm kiosk.

2. Phòng Hành chính – Quản trị

- Chủ trì công tác lập dự toán, quản lý và sử dụng ngân sách triển khai mô hình, đảm bảo tinh thần tiết kiệm, hiệu quả theo đúng quy định.
- Xem xét bố trí nguồn lực sắp xếp từ các Phòng, đơn vị, Chi nhánh trực thuộc Trung tâm tham gia phối hợp triển khai.

3. Phòng Kiểm tra – Giám sát

- Tiếp nhận, xử lý kịp thời các khó khăn, vướng mắc, phản ánh từ cơ sở.

4. Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng

- Tổ chức triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến mô hình trên các kênh truyền thông của Thành phố, xã/phường và tại cộng đồng dân cư.
- Bố trí cán bộ trực tiếp xuống các Điểm phục vụ để hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện Dịch vụ công trực tuyến ngay tại khu dân cư.

5. Trung tâm Quản trị Hệ thống và Phát triển ứng dụng

- Chủ trì đề xuất phương án, số lượng lắp đặt kiosk tại các điểm triển khai mô hình.
- Chủ trì, phối hợp cùng phòng Kiểm soát thủ tục hành chính tích hợp,

khai báo các thủ tục hành chính thiết yếu thực hiện trên kiosk.

- Bố trí nhân sự tham gia triển khai mô hình.
- Chủ trì tập huấn cộng tác viên về kỹ năng thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, thanh toán trực tuyến, sử dụng chữ ký số, định danh điện tử VNeID.
- Chịu trách nhiệm về hạ tầng CNTT, đường truyền Internet, phần mềm dịch vụ công trực tuyến tại kiosk.
- Thực hiện giải pháp bảo mật, an toàn dữ liệu cá nhân, phòng ngừa rủi ro kỹ thuật.

VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Cân đối từ nguồn ngân sách dự toán năm 2025 đã được UBND Thành phố giao tại Quyết định số 6399/QĐ-UBND ngày 12/12/2024 của UBND Thành phố và các nguồn xã hội hóa khác để thực hiện đảm bảo thiết thực, hiệu quả, không lãng phí, thất thoát ngân sách, đảm bảo đúng quy định của pháp luật.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện Mô hình “Kiosk thông minh hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến tại một số khu chung cư và siêu thị” tại khu dân cư trên địa bàn thành phố Hà Nội. Đề nghị các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các đơn vị kịp thời báo cáo về Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để tổng hợp, tham mưu, đề xuất Ban Giám đốc Trung tâm báo cáo UBND Thành phố xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch UBND Thành phố;
- PCT UBND TP Trương Việt Dũng;
- Văn phòng UBND Thành phố;
- TTPVHCC: GD, PGD,
- Các phòng, đơn vị trực thuộc;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT, BPMC.

GIÁM ĐỐC

Cù Ngọc Trang