

Số: /QĐ-TTPVHCC

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt Quy trình tạm thời tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả, giải quyết thủ tục hành chính theo Mô hình Điểm Phục vụ hành chính công cộng đồng tại Khu đô thị Đại Thanh

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 67/KH-TTPVHCC ngày 07/10/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hà Nội về việc triển khai thí điểm Mô hình “Điểm Phục vụ hành chính công cộng đồng” tại khu dân cư;

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 tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả, giải quyết thủ tục hành chính theo Mô hình Điểm Phục vụ hành chính công cộng đồng tại Khu đô thị Đại Thanh (*Nội dung chi tiết tại Phụ lục kèm theo*).

Điều 2. Quy trình tạm thời được áp dụng nhằm hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Đại Thanh và Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội Chi nhánh huyện Thanh Trì; đồng thời, thử nghiệm mô hình phục vụ cộng đồng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công, thúc đẩy chuyển đổi số và lan tỏa mô hình Chính quyền phục vụ.

Điều 3. Giao Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận Một cửa

- Chủ trì tổ chức hướng dẫn việc áp dụng quy trình thực hiện Mô hình Điểm Phục vụ hành chính công cộng đồng tại Khu đô thị Đại Thanh;

- Phối hợp với UBND xã Đại Thanh, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố - Chi nhánh số 11, Bưu điện Thành phố Hà Nội, Công ty Luật TNHH Trần Anh và các đơn vị liên quan trong công tác tổ chức, vận hành;

- 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.

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

Điều 5. Các Phòng, đơn vị, Chi nhánh số 11 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 xã Đại Thanh;
- Lưu: VT, TCT_(Trà).

GIÁM ĐỐC

Cù Ngọc Trang

Phụ lục

QUY TRÌNH TẠM THỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO MÔ HÌNH ĐIỂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỘNG ĐỒNG TẠI KHU ĐÔ THỊ ĐẠI THANH

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TTPVHCC ngày tháng 10 năm 2025 của
Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội)*

1. Quy trình tại Điểm phục vụ hành chính công cộng đồng

1.1. Công dân đăng ký nhu cầu và đến thực hiện tại Điểm phục vụ hành chính công cộng đồng

- 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 Điểm Phục vụ hành chính công cộng đồng theo thời gian, địa chỉ theo Thông báo.

1.2. Khu vực Lễ tân (Khu vực này có thể bố trí 01 nhân sự Đoàn thanh niên phụ trách nhiệm vụ hướng dẫn ban đầu, tiếp nhận nhu cầu của công dân)

Nhiệm vụ: đón tiếp công dân ngay khi đến Điểm Phục vụ hành chính công cộng đồng; lắng nghe, xác định nhu cầu cụ thể và hướng dẫn công dân di chuyển đến khu vực phù hợp theo từng nhóm nhu cầu. Cụ thể như sau:

a) Trường hợp 1: Công dân có nhu cầu được tư vấn, hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ
Cán bộ thực hiện nhiệm vụ lễ tân hướng dẫn công dân đến Khu vực tư vấn TTHC để được cán bộ tư vấn hỗ trợ chi tiết về tên thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ, cách thức thực hiện, biểu mẫu cần thiết, mức phí/lệ phí (nếu có) và các điều kiện kèm theo.

b) Trường hợp 2: Công dân đã chuẩn bị hồ sơ nhưng chưa biết cách nộp hồ sơ
Cán bộ thực hiện nhiệm vụ lễ tân hướng dẫn công dân đến Khu vực hỗ trợ kê khai và nộp hồ sơ trực tuyến.

Tại khu vực này, nhân viên Bưu chính công ích hoặc cán bộ hỗ trợ chuyên môn sẽ giúp công dân số hóa hồ sơ, kê khai biểu mẫu, nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia đồng thời hướng dẫn công dân theo dõi và tra cứu tiến độ xử lý hồ sơ.

c) Trường hợp 3: Công dân có nhu cầu nộp hồ sơ qua dịch vụ Bưu chính
Cán bộ thực hiện nhiệm vụ lễ tân hướng dẫn công dân đến Khu vực bưu chính.

Tại đây, nhân viên Bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ giấy, kiểm tra tính đầy đủ, lập vận đơn, niêm phong hồ sơ và luân chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, bảo đảm tính chính xác, an toàn và bảo mật thông tin trong suốt quá trình vận chuyển.

*** Lưu ý:**

- Cán bộ lễ tân chịu trách nhiệm duy trì trật tự, điều phối luồng di chuyển của công dân tại khu vực đón tiếp;

- Giải thích ngắn gọn, dễ hiểu, thái độ chuẩn mực, thân thiện;

- Ghi nhận nhanh các thắc mắc phát sinh, báo cáo cán bộ phụ trách điều hành Điểm khi cần hỗ trợ nghiệp vụ hoặc xử lý tình huống đặc biệt.

1.3. Khu vực Tư vấn TTHC (Khu vực này có thể bố trí 02 cán bộ của Công ty 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 01 cán bộ của Công ty Luật và 02 nhân sự Bưu chính công ích)

- 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 thành phần hồ sơ.

- 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.

+ Cá nhân, tổ chức 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, tư vấn công dân chọn hình thức nhận kết quả qua dịch vụ Bưu chính công ích.

1.5. Khu vực Tiếp nhận (Khu vực này có thể bố trí 01 cán bộ của Chi nhánh số 11 và 02 cán bộ của UBND xã Đại Thanh có chuyên môn phù hợp)

Khu vực Tiếp nhận là nơi thực hiện việc xác nhận, đối chiếu và ghi nhận hồ sơ điện tử đã được công dân nộp trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia hoặc

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố Hà Nội; đồng thời tiếp nhận hồ sơ giấy đối chiếu (nếu có) và luân chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết để bảo đảm tính thống nhất giữa hồ sơ điện tử và bản giấy.

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

2.1. Tiếp nhận hồ sơ

Chi nhánh số 11 và UBND xã Đại Thanh bố trí cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Điểm Phục vụ hành chính công cộng đồng:

- Đối với thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 chưa đầy đủ, không hợp lệ, 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 hồ sơ theo thẩm quyền giải quyết, tiếp nhận và luân chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định, cập nhật trạng thái hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

2.2. Bàn giao hồ sơ giấy (nếu có)

- Đối với hồ sơ có yêu cầu nộp bản giấy hoặc bản gốc:

- + Cán bộ Chi nhánh số 11 bàn giao hồ sơ giấy về Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội Chi nhánh Thanh Trì.

- + Cán bộ UBND xã Đại Thanh bàn giao hồ sơ giấy về UBND xã Đại Thanh.

- Hồ sơ được niêm phong, lập phiếu bàn giao.

***Nguyên tắc thực hiện**

- 100% hồ sơ được tiếp nhận và luân chuyển điện tử, thống nhất trên hệ thống.

- Không tồn đọng hồ sơ tại Điểm Phục vụ hành chính công cộng đồng; hồ sơ giấy chỉ dùng để đối chiếu và bàn giao.

- Bảo đảm công khai, minh bạch, đúng thẩm quyền, đúng thời hạn, đúng quy định pháp luật.

2.3. Thụ lý hồ sơ

- Cán bộ thụ lý hồ sơ tại cơ quan có thẩm quyền (UBND xã Đại Thanh hoặc

Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội Chi nhánh Thanh Trì) thực hiện tiếp nhận hồ sơ dạng điện tử được chuyển từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

- Việc thụ lý, giải quyết được thực hiện ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ điện tử, không chờ hồ sơ bản giấy, theo đúng quy định tại 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.

- Trong quá trình xử lý, cán bộ thụ lý có trách nhiệm kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ, đảm bảo đúng quy định chuyên ngành; trường hợp cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, thực hiện phản hồi trực tiếp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố Hà Nội để công dân nắm bắt và hoàn thiện kịp thời.

- Sau khi hoàn tất việc giải quyết hồ sơ, cơ quan chuyên môn thực hiện phát hành kết quả hoặc thông báo từ chối giải quyết, cụ thể:

+ Đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết:

Cơ quan có thẩm quyền phát hành thông báo từ chối giải quyết dưới dạng bản điện tử, cập nhật trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia để công dân tra cứu, đồng thời chuyển bản giấy (nếu có) về Chi nhánh hoặc UBND xã nơi tiếp nhận hồ sơ ban đầu để công dân nhận trực tiếp theo đăng ký.

+ Đối với hồ sơ đủ điều kiện, được giải quyết hợp lệ:

Cơ quan chuyên môn phát hành kết quả điện tử trên hệ thống.

2.4. Trả kết quả

* Kết quả bản điện tử:

Tất cả các hồ sơ được giải quyết đều phải được cập nhật và trả kết quả điện tử cho công dân thông qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia hoặc tài khoản định danh điện tử của công dân, bảo đảm đúng thời hạn và đầy đủ thông tin.

* Kết quả bản giấy:

- Kết quả bản giấy được chuyển phát qua dịch vụ Bưu chính công ích đến địa chỉ công dân đăng ký nhận kết quả.

- Chi phí chuyển trả kết quả được thực hiện theo quy định tại Nghị quyết số 39/2024/NQ-HĐND ngày 10/12/2024 của Hội đồng nhân dân Thành phố Hà Nội.

* Đối với các loại phí, lệ phí thu theo Nghị quyết số 06/2020/NQ-HĐND ngày 07/7/2020, 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.

***Lưu ý:** 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./.