

Số: /QĐ-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

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

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

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

Căn cứ Luật Thủ đô số 39/2024/QH15 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

Căn cứ Nghị định số 158/2018/NĐ-CP ngày 22/11/2018 của Chính phủ quy định về thành lập, tổ chức lại, giải thể tổ chức hành chính;

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 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của 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 Quyết định số 6166/QĐ-UBND ngày 12/12/2025 của Ủy ban nhân dân Thành phố về việc tổ chức lại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố tại Tờ trình số 170/TTr-TTPVHCC ngày 01/12/2025 và Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 7634/TTr-SNV ngày 17/12/2025 về việc bãi bỏ toàn bộ Quyết định số 63/2024/QĐ-UBND ngày 24/10/2024 của UBND thành phố Hà Nội và ban hành Quyết định 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.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Vị trí, chức năng

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội (sau đây viết tắt là Trung tâm) là tổ chức hành chính thuộc Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội (cơ quan ngang sở), có chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân Thành phố quản lý nhà nước về: kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính,

tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của địa phương; là đầu mối tổ chức cung cấp thông tin, hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận, số hóa, phối hợp giải quyết, giải quyết (đối với một số thủ tục hành chính được ủy quyền), trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; tham mưu, tổ chức triển khai các nhiệm vụ ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố.

2. Trung tâm có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng; chấp hành sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và công tác của Ủy ban nhân dân Thành phố; chịu sự chỉ đạo trực tiếp và toàn diện của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố; đồng thời, chấp hành sự chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra về chuyên môn, nghiệp vụ của Văn phòng Chính phủ.

a) Tên gọi: **Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.**

b) Tên gọi bằng tiếng Anh: **Hanoi Public Administration Service Center.**

c) Tên viết tắt: **HPASC.**

Điều 2. Nhiệm vụ, quyền hạn

1. Trình Ủy ban nhân dân Thành phố:

a) Dự thảo nghị quyết của Hội đồng nhân dân Thành phố, dự thảo quyết định của Ủy ban nhân dân Thành phố liên quan đến ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của Trung tâm và các văn bản khác theo phân công của Ủy ban nhân dân Thành phố.

b) Dự thảo kế hoạch phát triển ngành, lĩnh vực; chương trình, biện pháp tổ chức thực hiện các nhiệm vụ về ngành, lĩnh vực trên địa bàn Thành phố trong phạm vi quản lý của Trung tâm.

c) Dự thảo quyết định quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm; dự thảo quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của đơn vị sự nghiệp công lập (trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác) thuộc Trung tâm.

d) Dự thảo quyết định thực hiện xã hội hóa các hoạt động cung ứng dịch vụ sự nghiệp công theo ngành, lĩnh vực thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân Thành phố.

2. Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố dự thảo các văn bản thuộc thẩm quyền ban hành của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố theo phân công.

3. Tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, quy hoạch, kế hoạch sau khi được phê duyệt; thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, phổ biến, giáo dục, theo dõi thi hành pháp luật về các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước được giao.

4. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện các nhiệm vụ trên phạm vi Thành phố:

a) Công khai kịp thời, đầy đủ bằng phương tiện điện tử hoặc văn bản danh mục, nội dung thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và được thực hiện tại Bộ phận Một cửa theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và quy định pháp luật có liên quan; đồng thời hỗ trợ tổ chức, cá nhân gặp khó khăn trong việc tiếp cận thông tin công khai trên phương tiện điện tử.

b) Hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ theo quy định; số hóa, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật; thu phí, lệ phí, các nghĩa vụ tài chính (nếu có) theo quy định; từ chối tiếp nhận đối với hồ sơ chưa đúng quy định.

c) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; đề nghị các cơ quan có thẩm quyền giải quyết 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.

d) Chủ trì theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị liên quan theo đúng quy trình được phê duyệt; yêu cầu 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 xử lý các hồ sơ đến hoặc quá hạn giải quyết.

đ) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa hoặc liên quan đến cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên và cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền đến tổ chức, cá nhân theo quy định.

e) Phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan để tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá việc chấp hành kỷ luật công vụ, nội quy, quy chế làm việc đối với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa.

g) Bố trí, quản lý, đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị đáp ứng yêu cầu hoạt động của Bộ phận Một cửa theo quy định. Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán nghĩa vụ tài chính, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác cho tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu theo mức giá được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

h) Đề xuất các giải pháp đổi mới, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về hoạt động của Bộ phận Một cửa và việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

i) Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật và theo chỉ đạo của người đứng đầu bộ, ngành, địa phương.

5. Chủ trì tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố về kiểm soát thủ tục hành chính trong phạm vi toàn Thành phố:

a) Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan, tổ chức thuộc

phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân Thành phố; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, báo cáo theo quy định.

b) Tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính và cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương; công tác truyền thông về cải cách thủ tục hành chính.

c) Có ý kiến đối với thủ tục hành chính quy định trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân Thành phố.

d) Kiểm soát chất lượng công bố, công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn Thành phố; kiểm soát việc cung cấp thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đối với thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của Thành phố.

đ) Nghiên cứu, đề xuất các chủ trương, chính sách, giải pháp, sáng kiến cải cách thủ tục hành chính và quy định có liên quan; nhân rộng những mô hình mới, cách làm hay trong cải cách thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền quyết định; đánh giá và xử lý kết quả rà soát về thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

e) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định, thủ tục hành chính, việc thực hiện thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố.

g) Tham gia quản lý, vận hành Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Dịch vụ công quốc gia; xây dựng, phát triển, quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố; kết nối, liên thông, tích hợp, chia sẻ dữ liệu về giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố.

6. Tổ chức thực hiện và chịu trách nhiệm về giám định, đăng ký, cấp giấy phép, văn bằng, chứng chỉ thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý của Trung tâm theo quy định của pháp luật.

7. Quản lý theo quy định của pháp luật đối với các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế tập thể, kinh tế tư nhân, các hội và các tổ chức phi chính phủ thuộc phạm vi ngành, lĩnh vực.

8. Quản lý hoạt động của các đơn vị sự nghiệp trong và ngoài công lập thuộc phạm vi ngành, lĩnh vực.

9. Thực hiện hợp tác quốc tế về ngành, lĩnh vực quản lý theo quy định của pháp luật.

10. Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ thuộc ngành, lĩnh vực quản lý đối với cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã.

11. Tổ chức nghiên cứu, ứng dụng tiến bộ khoa học - kỹ thuật và công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số; xây dựng hệ thống thông tin, lưu trữ phục vụ công tác quản lý nhà nước và chuyên môn nghiệp vụ.

12. Kiểm tra theo ngành, lĩnh vực được phân công phụ trách đối với tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện các quy định của pháp luật; tiếp công dân,

giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực theo quy định của pháp luật.

13. Quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của văn phòng; phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Trung tâm phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm.

14. Quản lý tổ chức bộ máy, biên chế công chức, ngạch công chức và xếp ngạch công chức, vị trí việc làm, cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp và số lượng người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp công lập; thực hiện chế độ tiền lương và chính sách, chế độ đãi ngộ, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, kỷ luật đối với công chức, viên chức và người lao động thuộc phạm vi quản lý theo quy định của pháp luật.

15. Quản lý và chịu trách nhiệm về tài chính, tài sản được giao theo quy định của pháp luật.

16. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo định kỳ và đột xuất về tình hình thực hiện nhiệm vụ được giao với Ủy ban nhân dân Thành phố, các bộ, cơ quan ngang bộ.

17. Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn khác theo phân cấp, ủy quyền, phân định thẩm quyền của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Định kỳ hoặc theo yêu cầu đột xuất, báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố, Văn phòng Chính phủ và cơ quan có thẩm quyền tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao.

Điều 3. Cơ cấu tổ chức

1. Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm (04 phòng):

- a) Văn phòng;
- b) Phòng Tổ chức Bộ phận Một cửa;
- c) Phòng Kiểm tra - Giám sát;
- d) Phòng Tái cấu trúc và Kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công (12 chi nhánh):

- a) Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công số 1;
- b) Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công số 2;
- c) Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công số 3;
- d) Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công số 4;
- đ) Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công số 5;
- e) Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công số 6;
- g) Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công số 7;
- h) Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công số 8;
- i) Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công số 9;
- k) Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công số 10;
- l) Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công số 11;
- m) Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công số 12.

3. Đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Trung tâm (02 đơn vị):

- a) Trung tâm Quản trị hệ thống và Phát triển ứng dụng;
- b) Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng.

Điều 4. Giám đốc Trung tâm, Phó Giám đốc Trung tâm và số lượng cấp phó các tổ chức, đơn vị thuộc Trung tâm

1. Giám đốc và Phó Giám đốc Trung tâm:

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố có Giám đốc và các Phó Giám đốc.

b) Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố là người đứng đầu Trung tâm do Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố bổ nhiệm, chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố và trước pháp luật về thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm theo Quy chế làm việc và phân công của Ủy ban nhân dân Thành phố.

c) Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố do Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố bổ nhiệm theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm, giúp Giám đốc Trung tâm thực hiện một hoặc một số nhiệm vụ cụ thể do Giám đốc Trung tâm phân công và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và trước pháp luật về thực hiện nhiệm vụ được phân công. Khi Giám đốc Trung tâm vắng mặt, một Phó Giám đốc Trung tâm được Giám đốc Trung tâm ủy quyền thay Giám đốc Trung tâm điều hành các hoạt động của Trung tâm. Phó Giám đốc Trung tâm không kiêm nhiệm người đứng đầu tổ chức, đơn vị thuộc và trực thuộc Trung tâm, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

d) Việc bổ nhiệm lại, miễn nhiệm, điều động, luân chuyển, khen thưởng, kỷ luật, cho từ chức, nghỉ hưu và thực hiện chế độ, chính sách khác đối với Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm do Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố quyết định theo quy định của Đảng và Nhà nước.

đ) Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố quyết định hoặc trình cơ quan có thẩm quyền quyết định bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, miễn nhiệm người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu các tổ chức, cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Trung tâm theo quy định của pháp luật và của thành phố Hà Nội.

2. Số lượng cấp phó phòng, ban, đơn vị thuộc Trung tâm:

a) Số lượng Phó Trưởng phòng và tương đương thuộc Trung tâm thực hiện theo quy định.

b) Số lượng cấp phó của người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Trung tâm, cấp phó của người đứng đầu phòng thuộc đơn vị sự nghiệp công lập thực hiện theo quy định.

Điều 5. Biên chế, số lượng người làm việc

Biên chế công chức, số lượng người làm việc trong các cơ quan, đơn vị thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố được giao trên cơ sở vị trí việc làm, gắn với chức năng nhiệm vụ, phạm vi hoạt động và nằm trong tổng biên chế công chức, số lượng người làm việc trong các cơ quan tổ chức hành

chính, đơn vị sự nghiệp công lập của Thành phố được cấp có thẩm quyền giao hoặc phê duyệt.

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức và danh mục vị trí việc làm, cơ cấu ngạch công chức, cơ cấu chức danh nghề nghiệp viên chức được cấp có thẩm quyền phê duyệt, hằng năm Trung tâm xây dựng kế hoạch biên chế công chức, số lượng người làm việc báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố để trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Điều khoản thi hành

1. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Các quy định trước đây trái với quy định tại Quyết định này đều bị bãi bỏ.

2. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc Sở Nội vụ, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 6;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ (Vụ Pháp chế);
- Bộ Tư pháp (Cục Kiểm tra văn bản QPPL);
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Ban HĐND Thành phố;
- VPUBTP: Các PCVP; TH, NC, ĐMPT;
- Trung tâm TT, DL&CNS Thành phố;
- Lưu: VT, NC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Dương Đức Tuấn