

Số: /QĐ-TTPVHCC

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội

GIÁM ĐỐC

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Nghị quyết số 35/NQ-HĐND ngày 04/10/2024 của Hội đồng nhân dân Thành phố về việc thông qua Đề án thí điểm và thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội;

Căn cứ Quyết định số 5390/QĐ-UBND ngày 15/10/2024 của UBND thành phố Hà Nội về việc phê duyệt Đề án “Thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội”;

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;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Hành chính - Quản trị.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này "Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội".

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế quyết định số 33/QĐ-TTPVHCC ngày 04/12/2024 của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố ban hành quy định tạm thời chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

Điều 3. Trưởng phòng Hành chính - Quản trị, Trưởng các phòng, đơn vị và toàn thể công chức, viên chức, người lao động thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND thành phố Hà Nội;
- Cục KSTTHC - Văn phòng Chính phủ;
- Sở Nội vụ Hà Nội;
- Các phòng, đơn vị, chi nhánh;
- Lưu: VT, HCQT.

GIÁM ĐỐC

Cù Ngọc Trang

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

QUY ĐỊNH

Về chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của các phòng
thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội
(kèm theo Quyết định số / QĐ-TTPVHCC ngày /9/2025
của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

Quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội: Phòng Hành chính - Quản trị; Phòng Tái cấu trúc và tổ chức Bộ phận Một cửa; Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính, Phòng Kiểm tra - Giám sát (sau đây gọi tắt là các phòng thuộc Trung tâm).

Điều 2. Nguyên tắc

1. Chức năng, nhiệm vụ của các phòng thuộc Trung tâm được xây dựng trên cơ sở quy định chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức của Trung tâm, các quy định của Nhà nước và các nhiệm vụ cụ thể được Thành uỷ, UBND thành phố Hà Nội, Chủ tịch UBND Thành phố giao Trung tâm.

2. Phân công nhiệm vụ của các phòng thuộc Trung tâm theo hướng tinh gọn đầu mối, đảm bảo nguyên tắc “một việc, một đầu mối xuyên suốt”, không bỏ sót, trùng lặp nhiệm vụ.

3. Bảo đảm công tác quản lý được thực hiện thống nhất, hiệu quả; đồng thời phát huy vai trò của người đứng đầu trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao.

4. Các phòng thuộc Trung tâm có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ trong quá trình giải quyết các công việc, chủ động trao đổi, phối hợp triển khai, cung cấp thông tin kịp thời, đầy đủ, chính xác và đúng thời hạn, tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện theo đề nghị của phòng chủ trì để tổng hợp chung.

5. Căn cứ yêu cầu nhiệm vụ lãnh đạo Trung tâm có thể chỉ đạo thành lập các Tổ công tác để tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ.

Điều 3. Trách nhiệm chung của các phòng thuộc Trung tâm

1. Tham mưu lãnh đạo Trung tâm phối hợp với các Sở, ban, ngành, UBND các xã, phường, các đơn vị thuộc Thành phố và các tổ chức có liên quan thực

hiện các chủ trương và các nhiệm vụ công tác về lĩnh vực kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính, tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; 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; kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện; chủ động đề xuất sửa đổi, bổ sung các cơ chế, chính sách, pháp luật cho phù hợp và hướng dẫn, kiểm tra, giám sát, đôn đốc các đơn vị có liên quan theo quy định.

2. Thường xuyên theo dõi và xử lý các vấn đề cụ thể thuộc thẩm quyền được phân công; đề xuất với Giám đốc Trung tâm các chủ trương, cơ chế, chính sách, giải pháp tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý của Trung tâm đối với các lĩnh vực công tác được phân công.

3. Thường xuyên triển khai, đẩy mạnh việc áp dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số, khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo trong quá trình triển khai thực hiện nhiệm vụ.

4. Các phòng thuộc Trung tâm chịu trách nhiệm trong việc cung cấp thông tin, tổng hợp báo cáo thuộc lĩnh vực do đơn vị phụ trách theo yêu cầu của lãnh đạo Trung tâm.

Chương II

CƠ CẤU TỔ CHỨC CÁC PHÒNG THUỘC TRUNG TÂM

Điều 4. Cơ cấu các phòng thuộc Trung tâm

1. Phòng Hành chính - Quản trị;
2. Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận Một cửa;
3. Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính;
4. Phòng Kiểm tra - Giám sát.

Chương III

CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ VÀ QUYỀN HẠN CỦA CÁC PHÒNG THUỘC TRUNG TÂM

Điều 5. Phòng Hành chính - Quản trị

1. Chức năng

1.1. Thực hiện chức năng về Quản lý tổ chức bộ máy của Trung tâm, các phòng, đơn vị sự nghiệp trực thuộc;

1.2. Thực hiện chức năng tổ chức cán bộ, thực hiện chế độ chính sách cán bộ, quản lý hành chính, tổng hợp, thi đua, khen thưởng;

1.3. Thực hiện chức năng quản lý cơ sở vật chất, tài sản, phương tiện của Trung tâm;

1.4. Thực hiện chức năng quản lý cải cách hành chính của Trung tâm;

1.5. Thực hiện chức năng quản lý ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số nội bộ;

1.6. Quản lý và tổ chức thực hiện công tác văn thư, lưu trữ;

1.7. Quản lý giám sát và quản lý chi tiêu ngân sách đúng quy định; thực hiện hạch toán, chế độ kế toán của Trung tâm.

2. Nhiệm vụ và quyền hạn

2.1. Trình lãnh đạo Trung tâm phê duyệt các chương trình, kế hoạch, đề án, biện pháp tổ chức thực hiện các nhiệm vụ thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao.

2.2. Tổ chức thực hiện các chương trình, kế hoạch, đề án đã được phê duyệt; phổ biến, hướng dẫn kiểm tra về các lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao.

2.3. Tham mưu xây dựng kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính của Trung tâm;

2.4. Công tác Hành chính - Tổng hợp

a) Chủ trì, hoặc phối hợp tổng hợp, tham mưu xây dựng chương trình kế hoạch công tác tuần, tháng, quý và năm của Trung tâm.

b) Chủ trì, phối hợp tổ chức thu thập thông tin, tổng hợp thực hiện các báo cáo định kỳ và đột xuất theo quy định.

c) Chủ trì, phối hợp xây dựng, theo dõi, báo cáo các chương trình, kế hoạch 5 năm và hằng năm của Trung tâm; tổ chức triển khai, đánh giá, báo cáo theo yêu cầu, định kỳ các nhiệm vụ Thành phố giao.

d) Rà soát, đôn đốc các phòng, đơn vị giải quyết công việc theo các nhiệm vụ được lãnh đạo Trung tâm giao trên hệ thống văn bản đến của Trung tâm.

đ) Tổng hợp lịch công tác hằng tuần của tập thể lãnh đạo Trung tâm.

e) Tổng hợp xây dựng các văn bản truyền đạt ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo Trung tâm đến các đơn vị trực thuộc, đồng thời theo dõi việc thực hiện.

g) Chủ trì phối hợp các đơn vị liên quan chuẩn bị nội dung, tài liệu các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết toàn ngành hoặc chuyên đề theo sự phân công của tập thể lãnh đạo Trung tâm.

h) Dự các cuộc họp, viết biên bản; tham mưu thông báo kết luận nội dung theo chỉ đạo của lãnh đạo Trung tâm; đôn đốc các phòng ban, đơn vị thực hiện đúng quy định chế độ làm việc, giao ban hội họp, thông tin báo cáo ...

2.5. Công tác quản trị

a) Chủ trì, phối hợp tổ chức, phục vụ các phiên họp, hội nghị, buổi làm việc, tiếp khách, việc hiếu, hỷ và các hoạt động khác của Trung tâm theo quy định.

b) Bảo đảm an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, phòng cháy, chữa cháy trong cơ quan Trung tâm; tổ chức xây dựng và thực hiện “Công sở văn minh - sạch đẹp - an toàn”.

c) Tham mưu tổ chức thực hiện công tác chăm sóc, bảo vệ sức khỏe cán bộ, công chức cơ quan. Xây dựng kế hoạch và tổ chức khám sức khỏe cán bộ, công chức theo định kỳ.

d) Phối hợp với các phòng và đơn vị xây dựng Kế hoạch Công nghệ thông tin của Trung tâm và tổ chức thực hiện sau khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

đ) Thực hiện chức năng quản lý ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số nội bộ.

e) Thực hiện tham mưu, triển khai, quản trị hệ thống CNTT nội bộ và các ứng dụng dùng chung của Thành phố.

g) Quản lý tài sản, phương tiện, cơ sở vật chất, trang thiết bị của Trung tâm; bảo đảm phương tiện và điều kiện làm việc của Trung tâm.

h) Chủ trì, phối hợp với các phòng và đơn vị xây dựng Kế hoạch rà soát, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

i) Đầu mối quản lý, cấp phát chứng thư số của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của Trung tâm.

2.6. Công tác văn thư, lưu trữ

a) Tổ chức thực hiện quy trình tiếp nhận, xử lý và phát hành văn bản đi, đến (bao gồm cả văn bản điện tử).

b) Thẩm định về thể thức, thẩm quyền văn bản trước khi trình lãnh đạo Trung tâm trước khi đóng dấu, phát hành.

c) Quản lý, lưu trữ hồ sơ, văn bản.

d) Quản lý và thực hiện đóng con dấu của Trung tâm theo quy định.

đ) Thực hiện công tác bảo vệ bí mật nhà nước.

e) Hướng dẫn các đơn vị thực hiện công tác văn thư lưu trữ.

2.7. Công tác đối ngoại, hợp tác quốc tế

a) Chủ trì, tham mưu cho lãnh đạo Trung tâm trong hoạt động hợp tác lĩnh vực về cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính với các tỉnh, thành phố trong và ngoài nước.

b) Tổ chức thực hiện công tác lễ tân (tiếp đón khách, phiên dịch...).

2.8. Công tác tài chính Trung tâm:

a) Lập dự toán các khoản ngoài định mức, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt (các khoản cấp phát ngoài định mức, các khoản thu được để lại theo chế độ hiện hành ...).

b) Tổng hợp xây dựng dự toán hàng năm của Trung tâm.

c) Thu thập, xử lý thông tin, số liệu kế toán theo đối tượng và nội dung công việc kế toán (thực hiện kế toán thanh toán các khoản chi của khối văn phòng; tổng hợp báo cáo quyết toán quý, năm của khối văn phòng; tổng hợp, theo dõi, thanh toán dự toán qua kho bạc ...).

d) Chủ trì, phối hợp với các đơn vị tham gia các hoạt động về đấu thầu các dự án về công nghệ thông tin.

đ) Kiểm tra công tác kế toán và quản lý tài chính, tài sản công của các đơn vị dự toán ngân sách trực thuộc Trung tâm. Kiểm tra, giám sát các khoản thu, chi tài chính, các nghĩa vụ thu, nộp, thanh toán nợ; kiểm tra việc quản lý, sử dụng tài sản và nguồn hình thành tài sản; phát hiện và ngăn ngừa các hành vi vi phạm pháp luật về tài chính, kế toán; thực hành tiết kiệm, chống lãng phí của Trung tâm.

e) Phân tích thông tin, số liệu kế toán; tham mưu, đề xuất các giải pháp phục vụ yêu cầu quản trị và quyết định kinh tế, tài chính của khối cơ quan hành chính Trung tâm.

g) Cung cấp thông tin, số liệu kế toán theo quy định của pháp luật.

2.9. Thực hiện chức năng về công tác tổ chức bộ máy, vị trí việc làm, biên chế công chức, viên chức Trung tâm; công tác tuyển dụng, sử dụng, luân chuyển, điều động đối với cán bộ công chức, viên chức và hợp đồng lao động. Hướng dẫn và tham mưu thực hiện công tác quy hoạch; tiếp nhận; bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, miễn nhiệm; điều động, chuyển chuyển, luân chuyển, từ chức, cách chức đối với công chức, viên chức và người lao động theo quy định và phân cấp.

2.10. Tham mưu thực hiện chế độ, chính sách tiền lương; nghỉ hưu, thôi việc; đánh giá xếp loại; kỷ luật và các chế độ, phụ cấp, sinh hoạt phí và tiền thưởng đối với cán bộ, công chức, viên chức, lao động hợp đồng thuộc Trung tâm.

2.11. Là đơn vị thường trực, tham mưu thực hiện công tác thi đua, khen thưởng của Trung tâm.

2.12. Là đầu mối giúp việc cấp ủy cơ quan Trung tâm.

2.13. Thực hiện các nhiệm vụ khác do lãnh đạo Trung tâm giao theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Phòng Kiểm soát Thủ tục hành chính:

1. Chức năng:

1.1. Giúp lãnh đạo Trung tâm tham mưu UBND Thành phố thực hiện chức năng quản lý nhà nước về kiểm soát thủ tục hành chính; cải cách thủ tục hành

chính; tái cấu trúc thủ tục hành chính; phân cấp, ủy quyền thủ tục hành chính; rà soát, đánh giá, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính.

1.2. Giúp lãnh đạo Trung tâm thực hiện các nhiệm vụ UBND Thành phố giao về việc rà soát, chuẩn hóa, công bố, kiểm soát, đơn giản hoá thủ tục hành chính nội bộ, việc tổ chức thực hiện thủ tục hành chính nội bộ.

1.3. Tham mưu, theo dõi, giúp lãnh đạo Trung tâm đánh giá chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, các chỉ số về thủ tục hành chính.

1.4. Nghiên cứu, dự báo xu hướng cải cách thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ mới nhằm nâng cao chất lượng quản trị công và trải nghiệm của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính.

2. Nhiệm vụ và quyền hạn

2.1. Tham mưu xây dựng hoặc cho ý kiến đối với văn bản quy phạm pháp luật, kế hoạch, đề án, chương trình, văn bản chỉ đạo khác của Thành phố và Trung tâm về kiểm soát thủ tục hành chính; cải cách thủ tục hành chính; tái cấu trúc thủ tục hành chính; phân cấp, ủy quyền thủ tục hành chính; rà soát, đánh giá, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính.

2.2. Tham mưu việc tổ chức triển khai các văn bản quy phạm pháp luật, kế hoạch, đề án, chương trình, văn bản chỉ đạo của Thành phố tại mục 2.1.

2.3. Theo dõi, đơn đốc, thẩm định dự thảo Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính, Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ thực hiện thủ tục hành chính; xây dựng, trình phê duyệt quy trình điện tử thực hiện thủ tục hành chính. Thực hiện công khai, cập nhật thủ tục hành chính trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2.4. Theo dõi, đơn đốc, xây dựng hoặc thẩm định Quyết định phê duyệt phương án tái cấu trúc thủ tục hành chính; phương án cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính; liên thông thủ tục hành chính. Rà soát, chuẩn hóa mẫu đơn, tờ khai, cung cấp cho Trung tâm Quản trị hệ thống và Phát triển ứng dụng để thiết lập các biểu mẫu tương tác điện tử. Theo dõi, đánh giá kết quả triển khai các phương án được phê duyệt.

2.5. Tham mưu danh mục thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính; danh mục dịch vụ công trực tuyến, trực tuyến toàn trình; các danh mục thủ tục hành chính khác theo từng chuyên đề, kế hoạch của Thành phố và Trung tâm.

2.6. Phối hợp với các sở, ngành, cơ quan liên quan rà soát, chuẩn hóa, công bố, kiểm soát, đơn giản hoá thủ tục hành chính nội bộ, việc tổ chức thực hiện thủ tục hành chính nội bộ của Ủy ban nhân dân các cấp, cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân Thành phố.

2.7. Theo dõi, đánh giá, kiểm soát chất lượng, điểm nghẽn trong thực hiện thủ tục hành chính qua việc theo dõi, phân tích các chỉ số về thủ tục hành chính, thông tin/phản ánh được tiếp nhận từ các cơ quan, đơn vị, và tình hình thực hiện

trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính nhằm nghiên cứu tháo gỡ, hướng dẫn các vướng mắc về thủ tục hành chính.

2.8. Theo dõi, tham mưu thực hiện bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn Thành phố.

2.9. Phối hợp trong công tác kiểm tra, giám sát đối với hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính tại các sở, ban, ngành Thành phố, UBND các xã, phường.

2.10. Hướng dẫn, tập huấn về công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính; việc triển khai các phương án tái cấu trúc, đơn giản hóa thủ tục hành chính.

2.11. Xây dựng nội dung, cung cấp các thông tin để truyền thông về sản phẩm, kết quả tham mưu theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

2.12. Theo dõi chung, xây dựng, tổng hợp các báo cáo về:

a) Hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính; cải cách thủ tục hành chính; tái cấu trúc thủ tục hành chính; phân cấp, ủy quyền thủ tục hành chính; rà soát, đánh giá, đơn giản hóa thủ tục hành chính;

b) Các nhiệm vụ khác trong tổ hợp lĩnh vực đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số, xây dựng cơ sở dữ liệu gắn với chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

2.13. Ứng dụng trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn, phân tích dữ liệu thời gian thực để nhận diện điểm nghẽn, dự báo khối lượng hồ sơ, tối ưu quy trình thủ tục hành chính, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

2.14. Tham mưu các giải pháp cải tiến dịch vụ công dựa trên trải nghiệm người dùng (UX), triển khai cơ chế thử nghiệm (sandbox) đối với một số thủ tục, dịch vụ công mới.

2.15. Nghiên cứu, tham mưu cơ chế hợp tác, trao đổi kinh nghiệm trong nước và quốc tế về kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách dịch vụ công.

2.16. Xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định quy trình TTHC.

2.17. Thực hiện các nhiệm vụ khác do lãnh đạo Trung tâm giao.

Điều 7. Phòng Kiểm tra - Giám sát:

1. Chức năng

1.1. Tham mưu, giúp Trung tâm thực hiện chức năng kiểm tra, giám sát việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, công tác giải quyết thủ tục hành chính và hoạt động của mạng lưới tiếp nhận, trả kết quả trên địa bàn Thành phố.

1.2. Là đầu mối theo dõi, đánh giá, cảnh báo, đề xuất biện pháp khắc phục nhằm bảo đảm tính minh bạch, hiệu quả, phòng ngừa tiêu cực trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

1.3. Tham mưu, giúp lãnh đạo Trung tâm tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC và phản ánh, kiến nghị trên cổng Dịch vụ công Quốc gia theo quy định.

1.4. Tham mưu, giúp lãnh đạo Trung tâm tổ chức công tác tiếp công dân; công tác Phòng, chống tham nhũng.

2. Nhiệm vụ và quyền hạn

2.1. Xây dựng kế hoạch, tổ chức kiểm tra, giám sát định kỳ và đột xuất việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính tại bộ phận chuyên môn trực thuộc Trung tâm và mạng lưới tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố.

2.2 Giám sát việc tuân thủ các quy định pháp luật, quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, xử lý hoặc tham mưu xử lý các hành vi vi phạm, những nhiễu, gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân.

2.3. Theo dõi, tổng hợp và phân tích dữ liệu từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để phát hiện điểm nghẽn, nguy cơ tồn đọng, chậm trễ và cảnh báo sớm cho lãnh đạo Trung tâm.

2.4. Giám sát việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của người dân, doanh nghiệp liên quan đến hoạt động giải quyết thủ tục hành chính.

2.5. Tổ chức đo lường, khảo sát độc lập về mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với quá trình giải quyết thủ tục hành chính; đề xuất giải pháp cải thiện.

2.6. Phối hợp đánh giá chất lượng thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên bưu chính và nhân viên các đơn vị dịch vụ tham gia quy trình tiếp nhận, số hóa, trả kết quả.

2.7. Thực hiện công tác giám sát việc thực hiện số hóa hồ sơ, lưu trữ, kết nối dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; kiểm tra bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin.

2.8. Ứng dụng công nghệ số, AI, camera giám sát, dashboard dữ liệu trực tuyến để tăng cường minh bạch, giám sát theo thời gian thực.

2.9. Phối hợp với các phòng, đơn vị có liên quan tổ chức sơ kết, tổng kết, rút kinh nghiệm từ công tác kiểm tra, giám sát; tham mưu các cơ chế, chính sách mới nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

2.10. Quản lý, theo dõi và tổng hợp việc xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên hệ thống iHanoi; tham mưu, đôn đốc, giám sát tiến độ và

kết quả xử lý; báo cáo định kỳ, kịp thời đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị.

2.11. Tiếp nhận, phân loại khiếu nại, tố cáo; Tham mưu, giúp Giám đốc Trung tâm xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của công dân, tổ chức theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; theo dõi, đôn đốc, tổng hợp việc xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị của các đơn vị thuộc Trung tâm và các cơ quan có thẩm quyền; chuyển ý kiến giải trình, trả lời của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị đến công dân, tổ chức theo quy định.

2.12. Tham mưu, giúp Giám đốc Trung tâm tổ chức thực hiện việc tiếp công dân; chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị thuộc Trung tâm tham mưu, phục vụ Giám đốc Trung tâm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.

2.13. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo, quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận thanh tra của cơ quan có thẩm quyền theo quy định; kết luận nội dung tố cáo, quyết định giải quyết khiếu nại của Giám đốc Trung tâm.

2.14. Tham mưu triển khai, tổ chức thực hiện và theo dõi công tác phòng, chống tham nhũng tại Trung tâm.

2.15. Thực hiện các nhiệm vụ khác do lãnh đạo Trung tâm giao.

Điều 8: Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận Một cửa

1. Chức năng

1.1. Tham mưu, giúp Trung tâm thực hiện chức năng quản lý nhà nước về việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

1.2. Tham mưu, giúp Trung tâm thực hiện công tác đánh giá, tổ chức, quy hoạch mạng lưới tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính.

1.3. Tham mưu công tác đào tạo, tập huấn kỹ năng, hướng dẫn cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, nhân viên bưu chính thực hiện các nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, sổ hoá, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí.

1.4. Nghiên cứu, đề xuất đổi mới mô hình tổ chức bộ phận một cửa, gắn với chuyển đổi số và trải nghiệm của người dân, doanh nghiệp.

2. Nhiệm vụ và quyền hạn

2.1. Tham mưu, đề xuất, xây dựng quy định, quy chế, văn bản quy phạm pháp luật về việc tổ chức bộ phận một cửa và thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2.2. Tổ chức thực hiện các chủ trương, chính sách, cơ chế, quy định, chỉ đạo của Trung ương và Thành phố về việc tổ chức thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn Thành phố.

2.3. Thiết kế mô hình, tiêu chuẩn, quy chuẩn, quy trình, quy chế, các hướng dẫn khác về nghiệp vụ của bộ phận một cửa để phục vụ cho việc hình thành và vận hành mạng lưới tiếp nhận và trả kết quả trên địa bàn Thành phố, bao gồm toàn bộ khía cạnh hoạt động từ khâu hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, trả kết quả, đánh giá mức độ hài lòng tại điểm tiếp nhận. Xây dựng giải pháp và tổ chức triển khai việc thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

2.4. Xây dựng, hướng dẫn thực hiện quy chế phối hợp giữa các cơ quan trên địa bàn Thành phố và giữa các đơn vị trực thuộc Trung tâm trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính.

2.5. Tổ chức triển khai, hướng dẫn, theo dõi, đánh giá, đôn đốc, kiểm tra việc tổ chức thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại mạng lưới tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố. Đồng thời thực hiện công tác sơ kết, tổng kết kết quả thực hiện cơ chế, rút kinh nghiệm và các phương án khắc phục, cải thiện.

2.6. Xây dựng các bộ tiêu chí, tổ chức đánh giá và kiểm soát chất lượng hoạt động của mạng lưới tiếp nhận và trả kết quả trên địa bàn thành phố.

2.7. Nghiên cứu khoa học phục vụ công tác cải tiến, sáng tạo và đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2.8. Xây dựng kế hoạch, trực tiếp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng, nghiệp vụ tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, nhân viên bưu chính công ích, nhân viên của các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ khác làm việc tại mạng lưới tiếp nhận và trả kết quả trên địa bàn Thành phố.

2.9. Tham mưu tổng thể về hoạt động của mạng lưới Đại lý dịch vụ công trực tuyến, bao gồm điều kiện thành lập, cơ chế hoạt động, cách thức vận hành, quy chế phối hợp, tiêu chuẩn chất lượng, và các nội dung khác liên quan đến Đại lý dịch vụ công trực tuyến.

2.10. Xây dựng quy chế phối hợp, theo dõi, kiểm tra, đánh giá, giám sát việc doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ khác thực hiện một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2.11. Tham mưu giải pháp đồng bộ dữ liệu số hóa hồ sơ từ điểm tiếp nhận vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; nghiên cứu, đề xuất ứng dụng công nghệ mới (AI, Blockchain...) trong xác thực và lưu trữ hồ sơ.

2.12. Đề xuất, triển khai các mô hình đổi mới như: “Một cửa lưu động”, “Một cửa tại nhà”, “Một cửa thông minh” (ứng dụng kiosk, thiết bị tự phục vụ); tích hợp trợ lý ảo, chatbot, tổng đài thông minh để hỗ trợ người dân.

2.13. Xây dựng cơ chế giám sát trực tuyến, cảnh báo sớm về tình trạng tồn đọng, chậm trễ tại mạng lưới tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố.

2.14. Tham mưu kết nối mạng lưới tiếp nhận và trả kết quả với các dịch vụ xã hội thiết yếu (y tế, giáo dục, bảo hiểm, ngân hàng) và các dịch vụ số khác nhằm mở rộng tiện ích cho người dân, doanh nghiệp.

2.15. Tổ chức công tác truyền thông trực tiếp tại mạng lưới tiếp nhận và trả kết quả trên địa bàn Thành phố; truyền thông đa kênh (mạng xã hội, website, app di động) về quy trình, dịch vụ công nhằm nâng cao nhận thức, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi tham gia thực hiện thủ tục hành chính.

2.16. Thực hiện các nhiệm vụ khác do lãnh đạo Trung tâm giao.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Trách nhiệm thi hành

1. Toàn thể công chức, viên chức, lao động hợp đồng và các phòng và đơn vị sự nghiệp thuộc Trung tâm có trách nhiệm thực hiện quy định này.

2. Trong quá trình thực hiện nếu cần sửa đổi, bổ sung, các phòng thuộc Trung tâm gửi ý kiến về phòng Hành chính – Quản trị để tổng hợp, báo cáo lãnh đạo Trung tâm xem xét, quyết định./.
