

Số: /QĐ-TTPVHCC

Hà Nội, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành quy chế tạm thời về việc thực hiện thủ tục hành chính
theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm
Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội**

**TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

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

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 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính Phủ về việc 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 6166/QĐ-UBND ngày 12/12/2025 của UBND Thành phố về việc tổ chức lại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội;

Theo đề nghị của Phòng Tổ chức Bộ phận Một cửa;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tạm thời về việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội. Quy chế này được thực hiện tạm thời trong thời gian chờ Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành văn bản chính thức thay thế.

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

Điều 3. Trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, Giám đốc các Chi nhánh, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Các Sở, ban, ngành; (Để Phối hợp)
- UBND các xã, phường; (Để Phối hợp)
- TTPVHCC TP: GD, PGD;
- Lưu VT, BPMC

GIÁM ĐỐC

Cù Ngọc Trang

**UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**QUY CHẾ TẠM THỜI
VỀ VIỆC THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA,
MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TTPVHCC ngày /01/2026
của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này điều chỉnh việc thực hiện thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Quy định này điều chỉnh việc tổ chức thực hiện, theo dõi, giám sát và đánh giá đối với các thủ tục hành chính nội bộ của cơ quan nhà nước và các công việc hành chính khác ngoài thủ tục hành chính theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính, trong trường hợp các công việc đó có liên quan trực tiếp đến quyền, nghĩa vụ, lợi ích hợp pháp hoặc yêu cầu phục vụ của người dân, doanh nghiệp, tổ chức.

Việc áp dụng Quy định này đối với các công việc quy định tại khoản này được thực hiện theo nguyên tắc tương tự cơ chế một cửa, một cửa liên thông nhằm bảo đảm công khai, minh bạch, thuận tiện, có đầu mối theo dõi, giám sát; không làm phát sinh thủ tục hành chính mới, không thay đổi thẩm quyền của cơ quan có thẩm quyền và không trái với quy định của pháp luật chuyên ngành có liên quan.

Các công việc quy định tại khoản này được khuyến khích thực hiện, theo dõi và giám sát trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và các nền tảng số dùng chung của Thành phố để bảo đảm thống nhất quản lý và đánh giá.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng cho các đối tượng sau:

1. Các cơ quan có nhiệm vụ, quyền hạn tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

Cơ quan có nhiệm vụ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục thành chính: Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố; các Chi nhánh trực thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố (sau đây gọi tắt là Chi nhánh);

Các Chi nhánh được bố trí các điểm (cố định và lưu động) để hướng dẫn, số hóa, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, hỗ trợ dịch vụ công số, các dịch vụ hành chính, pháp lý khác (theo nhu cầu),... trên địa bàn Thành phố (gọi là các Điểm Hỗ trợ dịch vụ công số). Tại mỗi Điểm cố định, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công

Thành phố phân công 01 công chức phụ trách điều hành.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại khoản 1 Điều này.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hình thức xã hội hóa, hợp đồng dịch vụ, hợp tác công – tư hoặc các hình thức hợp pháp khác; và người lao động theo hợp đồng lao động được ký kết theo quy định của pháp luật.

4. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là tổ chức, cá nhân).

5. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức được giao hoặc ủy quyền giải quyết các thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

6. Khuyến khích các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức khác áp dụng Quy định này trong giải quyết thủ tục cho tổ chức, cá nhân.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong quy định này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức phối hợp giữa các cơ quan có thẩm quyền trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết một thủ tục hành chính hoặc một nhóm thủ tục hành chính có liên quan với nhau, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

2. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính là hệ thống có chức năng tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính là việc tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua hình thức trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia, qua dịch vụ bưu chính hoặc trực tiếp tại bất kỳ Chi nhánh nào thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, không phân biệt cấp chính quyền, địa giới hành chính nơi cư trú, nơi đặt trụ sở hoặc nơi đã cấp các loại giấy tờ cho tổ chức, cá nhân.

4. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính là nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm Phục vụ hành chính công, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 4. Nguyên tắc thực hiện

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện thủ tục hành chính là thước đo để đánh giá về chất lượng, hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên

chức, người lao động, cơ quan có thẩm quyền.

2. Thủ tục hành chính được công khai đầy đủ, chính xác, kịp thời đúng theo quy định 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.

3. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, việc đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra của cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và của Thành phố.

4. Đảm bảo ứng dụng công nghệ thông tin, số hóa hồ sơ và xử lý trực tuyến trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

5. Lấy dữ liệu số làm nền tảng cho việc ra quyết định, tổ chức thực hiện và đánh giá kết quả trong toàn bộ quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

6. Ưu tiên triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình, tiến tới chỉ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; bảo đảm cá nhân, tổ chức có thể thực hiện thủ tục hành chính mọi lúc, mọi nơi, trên mọi thiết bị đáp ứng, không phải nộp lại thông tin, tài liệu đã có trong cơ sở dữ liệu quản lý hoặc được chia sẻ của các cơ quan nhà nước.

7. Dữ liệu phát sinh trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính là dữ liệu dùng chung của Thành phố, được quản lý tập trung, thống nhất; các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, chính xác, kịp thời của dữ liệu do mình tạo lập, cập nhật. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố là đầu mối giám sát chất lượng dữ liệu thủ tục hành chính, khai thác dữ liệu phục vụ việc tái sử dụng trong cung cấp dịch vụ công, công tác điều hành, đánh giá hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp thông tin cho các hệ thống, nền tảng số của Thành phố theo quy định.

8. Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo nguyên tắc giảm tiền kiểm, tăng hậu kiểm trong phạm vi pháp luật cho phép; không yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp bản chính, bản sao có chứng thực hoặc đối chiếu bản chính đối với các thành phần hồ sơ mà pháp luật không quy định bắt buộc. Việc kiểm tra, xác minh tính chính xác của hồ sơ, thông tin được thực hiện thông qua khai thác, chia sẻ dữ liệu số, kết nối các cơ sở dữ liệu hoặc thông qua hoạt động hậu kiểm theo quy định của pháp luật.

9. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được miễn trừ trách nhiệm kỷ luật, trách nhiệm hành chính hoặc trách nhiệm khác đối với các sai sót phát sinh do nguyên nhân khách

quan từ hệ thống thông tin, hạ tầng kỹ thuật hoặc dữ liệu số chưa đầy đủ, chưa chuẩn hóa, chưa được cập nhật kịp thời, chưa chính xác, trong trường hợp: đã thực hiện đúng quy trình, đúng thẩm quyền, đúng dữ liệu được khai thác, sử dụng, đúng hướng dẫn nghiệp vụ và quy định của pháp luật,

Quy định tại khoản này không áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức cố ý không khai thác dữ liệu số đã có; cố ý yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp lại giấy tờ, tài liệu mà pháp luật quy định đã được số hóa, chia sẻ hoặc đã có trong cơ sở dữ liệu; lợi dụng lý do lỗi hệ thống, dữ liệu để né tránh trách nhiệm, gây chậm trễ, phiền hà hoặc có hành vi tiêu cực.

Việc xác định sai sót do nguyên nhân khách quan quy định tại khoản này phải căn cứ vào một hoặc một số yếu tố sau đây: Có ghi nhận, nhật ký hệ thống (log), thông báo lỗi kỹ thuật hoặc xác nhận sự cố từ đơn vị quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc cơ sở dữ liệu có liên quan; có báo cáo, phản ánh kịp thời của cán bộ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính về tình trạng lỗi kỹ thuật, sai lệch dữ liệu theo quy trình nội bộ; có kết luận, xác nhận của cơ quan, đơn vị quản lý hệ thống, quản lý dữ liệu hoặc cơ quan có thẩm quyền.

Việc bảo vệ trách nhiệm cán bộ theo quy định tại khoản này không làm giảm trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc chuẩn hóa, cập nhật, bảo đảm chất lượng dữ liệu; nâng cấp, duy trì ổn định hệ thống thông tin, và không làm ảnh hưởng đến quyền khiếu nại, tố cáo, yêu cầu bồi thường hợp pháp của tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật.

10. Khuyến khích nghiên cứu, từng bước triển khai ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và các công nghệ số tiên tiến trong việc hỗ trợ tiếp nhận, hướng dẫn, phân loại, xử lý, theo dõi, giám sát và đánh giá quá trình giải quyết thủ tục hành chính; bảo đảm nguyên tắc lấy con người làm trung tâm, AI chỉ đóng vai trò hỗ trợ phân tích, tham mưu, gợi ý, không thay thế việc xem xét, quyết định và trách nhiệm pháp lý của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

11. Nhà nước giữ vai trò chủ đạo trong tổ chức thực hiện thủ tục hành chính; đồng thời khuyến khích huy động, sử dụng hợp lý các nguồn lực xã hội để hỗ trợ việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, cung cấp hạ tầng, dịch vụ kỹ thuật và các hoạt động hỗ trợ khác, trên cơ sở không làm thay đổi thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính, không làm phát sinh thủ tục, chi phí trái quy định và bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân..

12. Việc cung cấp dịch vụ hỗ trợ tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính được thực hiện trên cơ sở tự nguyện, theo nhu cầu của tổ chức, cá nhân; không phải là điều kiện bắt buộc để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; không làm ảnh hưởng đến tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và không làm phát sinh chi phí trái quy định hoặc ảnh hưởng quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân không sử dụng dịch vụ hỗ trợ.

Chương II

TỔ CHỨC THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 5. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố tổ chức thực hiện thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND Thành phố theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa, Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp được quy định tại Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ, và Quyết định về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm được UBND Thành phố ban hành.

2. Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố phân công, sử dụng bộ máy bao gồm các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp, Chi nhánh cùng mạng lưới Điểm Hỗ trợ dịch vụ công số để thực hiện nhiệm vụ tại Quy định này và pháp luật có liên quan.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố quyết định việc tổ chức các hình thức cung cấp dịch vụ công, hỗ trợ người dân thực hiện thủ tục hành chính, các dịch vụ khác trên nguyên tắc tạo sự thuận tiện nhất cho cá nhân, tổ chức, như Điểm Hỗ trợ dịch vụ công số, Mô hình dịch vụ công số lưu động, Dịch vụ công số tại cộng đồng... và các hình thức phù hợp khác.

Điều 6. Phương án nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố

1. Các cơ quan chuyên môn, cơ quan khác thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã, các đơn vị sự nghiệp công lập căn cứ quy định của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ về tiêu chuẩn, điều kiện, cử công chức, viên chức sang làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố. Đối với việc cử người lao động hợp đồng sang hỗ trợ thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm được thực hiện trên cơ sở thỏa thuận giữa các bên và có sự đồng ý bằng văn bản của người lao động.

Trên cơ sở đề xuất của các cơ quan, đơn vị, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố phê duyệt danh sách nhân sự hoặc thay đổi nhân sự được cử đến làm việc tại các đơn vị thuộc Trung tâm (bao gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng). Sau đây gọi chung là nhân sự được cử.

2. Chi nhánh và các Điểm Hỗ trợ dịch vụ công số có công chức, viên chức, người lao động của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để thực hiện nhiệm vụ; công chức, viên chức, người lao động do các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã, cơ quan trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử đến; nhân sự của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng lao động được ký kết.

Các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền cử nhân sự thống nhất với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố về số lượng, danh sách nhân sự được cử. Trường hợp nhân sự được cử không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp, các cơ quan đã cử nhân sự có trách nhiệm cử người khác thay thế theo đề nghị của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

3. Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố quyết định điều động cán bộ, công chức, viên chức, người lao động (bao gồm nhân sự được cử) trong phạm vi các đơn vị trực thuộc Trung tâm theo tình hình thực tế.

4. Tiêu chuẩn và trách nhiệm của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố được xác định theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 11 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ.

5. Thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của cơ quan, đơn vị được cử không ít hơn 12 tháng và không quá 36 tháng mỗi đợt, trừ trường hợp có quy định khác.

6. Các cơ quan chuyên môn có thẩm quyền cử nhân sự phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố trong việc đánh giá, nhận xét nhân sự được cử về quá trình công tác tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

Điều 7. Mối quan hệ công tác giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố với các cơ quan có thẩm quyền cử nhân sự

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố điều hành đối với mọi hoạt động; quản lý về thời gian làm việc, thái độ, tác phong, cư xử; xem xét, xử lý về tiến độ, chất lượng giải quyết các công việc, nhiệm vụ của nhân sự được cử.

Các cơ quan, đơn vị cử nhân sự đến làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ; đồng thời có trách nhiệm quản lý nhân sự được cử đến làm việc trong sinh hoạt chuyên môn, sinh hoạt đảng, đoàn thể; quản lý, kiểm tra, giám sát nội bộ về phòng chống tham nhũng, tiêu cực; thường xuyên rà soát, đánh giá chất lượng nhân sự được cử; chủ động phát hiện, đề xuất thay đổi nhân sự được cử nếu nhân sự đó không đáp ứng tiêu chuẩn, điều kiện về chuyên môn và đạo đức; phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố và cơ quan chức năng trong việc xử lý khi xảy ra vi phạm của nhân sự được cử; căn cứ đánh giá, nhận xét của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố về quá trình công tác của nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm để thực hiện bình xét thi đua, khen thưởng và kỷ luật.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố và các cơ quan có thẩm quyền cử nhân sự xây dựng quy chế phối hợp trong việc quản lý, điều động, phân công công việc; khen thưởng, xử lý kỷ luật đối với các nhân sự được cử phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị.

Điều 8. Chế độ bồi dưỡng, cấp trang phục

1. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố; công chức, viên chức, người lao động các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố, Ban Quản lý các khu công nghệ cao và khu công nghiệp (bao gồm các đơn vị trực thuộc) và Ủy ban nhân dân cấp xã được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố được hưởng mức hỗ trợ, được cấp trang phục theo quy định của Chính phủ, Nghị quyết số 03/2025/NQ-HĐND ngày 29/4/2025 của Hội đồng nhân dân Thành phố.

Ngoài chế độ bồi dưỡng theo quy định của Thành phố, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị quyết định mức bồi dưỡng khác (nếu có) trên cơ sở điều kiện, thẩm quyền, khả năng của từng đơn vị.

2. Ủy ban nhân dân Thành phố giao Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố thống nhất mẫu trang phục, bảo đảm phù hợp truyền thống, bản sắc văn hóa dân tộc và điều kiện kinh tế - xã hội.

Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các Chi nhánh, Điểm Hỗ trợ dịch vụ công số mặc trang phục thống nhất tất cả các ngày trong tuần trong thời gian thực hiện nhiệm vụ.

Điều 9. Bố trí trụ sở, trang thiết bị

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố được UBND Thành phố bố trí trụ sở riêng, đảm bảo điều kiện thuận lợi, phù hợp để thực hiện nhiệm vụ theo quy định.

Đối với trụ sở các Chi nhánh, Điểm Hỗ trợ dịch vụ công số: Việc bố trí trụ sở thực hiện theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ. Các địa điểm đều phải đảm bảo tuân thủ các quy định về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố căn cứ vào tình hình tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thực tế tại các Chi nhánh, Điểm Hỗ trợ dịch vụ công số để bố trí vị trí, diện tích hợp lý, ưu tiên việc nâng cấp, cải tạo trụ sở làm việc đã có hoặc thuê, hoán đổi công năng sử dụng của công trình sẵn có để tránh lãng phí. Trường hợp xây dựng trụ sở mới phải được sự đồng ý của cơ quan có thẩm quyền và tuân thủ quy định của pháp luật về đầu tư, xây dựng và pháp luật khác có liên quan.

2. Căn cứ vào tính chất công việc, tình hình thực tế và tiêu chuẩn, định mức về máy móc, thiết bị trang bị cho cơ quan nhà nước, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố quyết định theo thẩm quyền về trang thiết bị, phương tiện làm việc tại các Chi nhánh, Điểm Hỗ trợ dịch vụ công số, đáp ứng nhu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

Điều 10. Thời gian làm việc

1. Ngày làm việc: Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố làm việc vào các ngày làm việc trong tuần: Từ thứ Hai đến thứ Sáu (trừ các ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định). Căn cứ đặc điểm địa bàn, thời điểm và tình hình thực tiễn, Giám đốc các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố quyết định việc bố trí làm việc ngoài giờ hành chính, tăng cường vào ngày thứ Bảy, Chủ nhật hoặc ngày nghỉ khác để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm phục vụ tốt nhất nhu cầu của tổ chức, cá nhân. Việc làm thêm ngoài giờ được sắp xếp phù hợp để đảm bảo thời gian làm việc theo quy định.

2. Thời gian làm việc tại các Chi nhánh, Điểm Hỗ trợ dịch vụ công số thực hiện theo khoản 1 Điều này, với thời gian cụ thể: 08 giờ/01 ngày, trong đó:

a) Thời gian tiếp nhận và trả kết quả.

- Sáng: Từ 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút;

- Chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

Khi cần thiết, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố được quyền quyết định thời gian tiếp nhận và trả kết quả bắt đầu sớm hơn hoặc kết thúc muộn hơn so với khung giờ trên, hoặc bố trí làm việc thêm ca tối, cuối tuần theo khoản 1 của Điều này.

b) Thời gian còn lại trong các buổi làm việc được bố trí để làm công tác sắp xếp và bàn giao, luân chuyển hồ sơ.

3. Hỗ trợ trực tuyến: Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố tổ chức hỗ trợ, hướng dẫn và giải đáp thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thông qua Tổng đài 19001009 hoạt động 24/7, bảo đảm phục vụ liên tục, kịp thời, không gián đoạn.

Điều 11. Các nội dung công khai tại Chi nhánh, Điểm Hỗ trợ dịch vụ công số

Các Chi nhánh, Điểm Hỗ trợ dịch vụ công số bảo đảm thực hiện việc công khai đúng quy định theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính, về tổ chức thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và các quy định pháp luật có liên quan, bao gồm nhưng không giới hạn ở các nội dung sau:

1. Danh mục, nội dung thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và được thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

2. Thông tin đường dây nóng của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố và số điện thoại cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính của đơn vị có thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố theo Quyết định phê duyệt danh sách cán bộ đầu mối làm công tác kiểm soát thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền để tiếp nhận các thông tin phản ánh, góp ý của cá nhân, tổ chức.

3. Danh sách cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả kèm theo chức danh, lĩnh vực thủ tục hành chính được giao và số điện

thoại. Trường hợp là nhân sự được cử, công khai bổ sung thông tin số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền cử.

4. Hướng dẫn cách thức thực hiện phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và hành vi hành chính.

Việc công khai được thực hiện thông qua việc niêm yết bản giấy hoặc sử dụng các hình thức điện tử phù hợp với điều kiện cơ sở vật chất, kỹ thuật. Trong đó, khuyến khích công khai bằng phương tiện điện tử; in tại giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả; tại bàn viết hồ sơ; hoặc các hình thức khác phù hợp quy định.

Chương III

PHỐI HỢP TRONG THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 12. Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính

1. Việc hướng dẫn cá nhân, tổ chức kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2. Khi thực hiện hướng dẫn trực tiếp cho công dân tại các Chi nhánh, Điểm Hỗ trợ dịch vụ công số hoặc qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính chỉ được hướng dẫn cá nhân, tổ chức bổ sung một lần đầy đủ, chính xác đối với những hồ sơ chưa đầy đủ về thành phần hồ sơ, tài liệu, thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

3. Điều kiện về hạ tầng, cơ sở vật chất

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố có trách nhiệm bố trí khu vực riêng và trang thiết bị cần thiết (máy vi tính, máy quét, thiết bị kết nối mạng Internet) để hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ thủ tục hành chính bằng hình thức trực tuyến, bao gồm hỗ trợ tại chỗ, hỗ trợ từ xa, hỗ trợ lưu động và các hình thức hỗ trợ khác phục vụ công tác chuyển đổi số, thay đổi thói quen thực hiện thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức.

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố định kỳ kiểm tra, duy trì điều kiện cơ sở hạ tầng, thiết bị hỗ trợ, bảo đảm đáp ứng yêu cầu hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến thuận lợi, an toàn, hiệu quả.

4. Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố có trách nhiệm:

a) Hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân tra cứu thủ tục hành chính, đăng ký và kích hoạt tài khoản định danh điện tử, đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia;

b) Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ, quét (số hóa) giấy tờ, hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia;

c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thông qua các công cụ số như chatbot, trợ lý ảo, ứng dụng được phê duyệt và các hình thức hỗ trợ khác phù hợp quy định pháp luật;

d) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

đ) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán phí, lệ phí (nếu có) bằng phương thức trực tuyến, không dùng tiền mặt;

e) Căn cứ nhu cầu của cá nhân, tổ chức, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố được quyền cung cấp các dịch vụ hướng dẫn, hỗ trợ cần thiết khác theo mức giá được cấp có thẩm quyền phê duyệt, bao gồm nhưng không giới hạn ở các dịch vụ như tư vấn pháp lý cơ bản, tư vấn pháp lý chuyên sâu về thủ tục hành chính và các vấn đề liên quan thủ tục hành chính; cung cấp dịch vụ tư vấn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính thường xuyên cho các đối tượng có nhu cầu; hỗ trợ thực hiện các dịch vụ công, dịch vụ số khác có liên quan; thanh toán nghĩa vụ tài chính, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu, v.v.

5. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố thiết lập và quản lý các hệ thống tổng đài dùng chung của Thành phố để hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trên phạm vi toàn thành phố.

6. Các cơ quan chuyên môn rà soát, biên tập Bộ câu hỏi kèm giải đáp việc thực hiện thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý của đơn vị mình để thực hiện hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức; gửi tới Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để tổng hợp, phục vụ chuyên mục hỏi - đáp trực tuyến trên hệ thống iHanoi, Cổng thông tin điện tử của Thành phố, của Trung tâm và các nền tảng hướng dẫn, hỗ trợ khác.

7. Ủy ban nhân dân Thành phố phân cấp cho Trung tâm Phục vụ hành chính Thành phố quyết định lựa chọn thủ tục hành chính để áp dụng cách thức hướng dẫn qua bộ hồ sơ mẫu hoặc video hướng dẫn, công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố theo quy định, ưu tiên các thủ tục hành chính phổ biến, số lượng hồ sơ phát sinh lớn.

8. Các cơ quan chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố có trách nhiệm duy trì đầu mối tiếp nhận, phản hồi kịp thời các yêu cầu hỗ trợ của tổ chức, cá nhân qua các kênh hỗ trợ theo quy định.

9. Trong trường hợp cần thiết, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố chủ trì, phối hợp với sở, ban, ngành Thành phố thiết lập mô hình kết nối, tư vấn, hỗ trợ, đối thoại trực tiếp, trực tuyến giữa cơ quan có thẩm quyền giải quyết với cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính để kịp thời giải đáp, tháo gỡ các vướng mắc trên

nguyên tắc đảm bảo các quy định về việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Điều 13. Tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ

1. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính được thực hiện theo Khoản 2 Điều 14 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố tiếp nhận thủ tục hành chính theo công bố của Thành phố về địa điểm tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo lộ trình.

2. Trong mọi hình thức tiếp nhận, hồ sơ thủ tục hành chính phải được nhập và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính xảy ra sự cố kỹ thuật chưa được khắc phục kịp thời, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố thực hiện tiếp nhận và luân chuyển hồ sơ bản giấy theo phương án dự phòng trong thời gian chờ khắc phục sự cố.

Sau khi khắc phục xong Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đã tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm nhập bổ sung hồ sơ vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để tiếp tục xử lý các bước tiếp theo, theo dõi và lưu trữ trên môi trường điện tử.

Căn cứ tình hình thực tế, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố được quyết định và công bố việc chỉ tiếp nhận hồ sơ bằng hình thức trực tuyến, dừng tiếp nhận trực tiếp đối với một số thủ tục hành chính nhất định, trên nguyên tắc bảo đảm việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuận tiện cho cá nhân, tổ chức.

3. Chỉ được yêu cầu chứng thực đối với các giấy tờ, tài liệu trong trường hợp pháp luật chuyên ngành quy định rõ phải nộp bản sao có chứng thực. Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp bản sao không chứng thực, cán bộ tiếp nhận có trách nhiệm đối chiếu với bản chính (nếu tổ chức, cá nhân xuất trình) hoặc tiếp nhận trên cơ sở tổ chức, cá nhân tự kê khai, tự chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của thông tin đã cung cấp; việc kiểm tra, xác minh được thực hiện thông qua khai thác dữ liệu số, chia sẻ thông tin hoặc hoạt động hậu kiểm theo quy định của pháp luật. Không được từ chối tiếp nhận hồ sơ hoặc yêu cầu bổ sung hồ sơ/từ chối giải quyết vì lý do chưa được chứng thực trong trường hợp pháp luật không quy định bắt buộc.

4. Nguyên tắc thực hiện:

a) Thừa nhận giá trị pháp lý và sử dụng hồ sơ điện tử trong toàn bộ quy trình giải quyết thủ tục hành chính. Tuyệt đối không được yêu cầu nộp lại hồ sơ giấy nếu đã có bản điện tử hợp lệ theo quy định pháp luật; không yêu cầu nộp bản sao có chứng thực khi đã có dữ liệu số.

Hồ sơ điện tử hợp lệ là hồ sơ đáp ứng một trong các điều kiện: được số hóa từ bản chính và ký số đúng quy định; là văn bản điện tử; là bản sao điện tử từ sổ gốc; là bản sao điện tử hoặc bản sao điện tử được chứng thực điện tử (tùy theo yêu cầu của thành phần hồ sơ); các trường hợp khác (nếu có) theo quy định.

b) Các loại phiếu được sử dụng trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính được sử dụng 100% dưới hình thức điện tử, trừ phiếu bàn giao đối với hồ sơ giấy (nếu có, theo quy định).

c) Sau khi tiếp nhận hồ sơ điện tử hợp lệ, nhân sự tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm chuyển ngay đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; thời hạn giải quyết thủ tục hành chính được tính từ thời điểm cơ quan có thẩm quyền nhận được hồ sơ điện tử hợp lệ theo quy định.

d) Chỉ luân chuyển hồ sơ giấy trong trường hợp pháp luật chuyên ngành có yêu cầu bắt buộc. Đối với thủ tục liên thông, hồ sơ giấy được luân chuyển tới cơ quan chủ trì giải quyết, cơ quan này có trách nhiệm luân chuyển hồ sơ, kết quả (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 14. Trả kết quả thủ tục hành chính

1. 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải được trình cấp có thẩm quyền ký số, phát hành theo quy định để trả bản điện tử cho cá nhân, tổ chức, trừ trường hợp pháp luật quy định bắt buộc phải cấp bản giấy hoặc cá nhân, tổ chức có yêu cầu nhận bản giấy.

Trường hợp pháp luật quy định bắt buộc phải cấp bản giấy, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm cấp đồng thời bản điện tử đã được ký số, phát hành theo quy định.

Trường hợp do điều kiện kỹ thuật chưa thể trình ký số, phát hành để cấp bản điện tử ngay, kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng bản giấy phải được số hóa, ký số để chuyển thành bản điện tử phục vụ lưu trữ, quản lý và tái sử dụng theo quy định của pháp luật.

Giá trị pháp lý của kết quả giải quyết thủ tục hành chính được xác định theo bản điện tử đã được ký số. Trường hợp kết quả điện tử được chuyển đổi từ văn bản giấy thì có giá trị như văn bản giấy, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

Đối với hồ sơ đăng ký kết hôn chưa được ký số, phát hành nếu hai bên nam, nữ chưa đến ký vào sổ hộ tịch thì không được coi là chậm giải quyết.

2. 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản giấy được chuyển trả qua dịch vụ bưu chính đến địa chỉ do tổ chức, cá nhân đăng ký từ cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, không thực hiện việc trả kết quả trực tiếp tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố (Trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác);

3. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử phải được tích hợp mã QR tại vị trí phù hợp theo mẫu kết quả điện tử để phục vụ tra cứu, xác thực và đối chiếu thông tin. Trường hợp một số thủ tục hành chính chưa có quy định mẫu kết quả điện tử hoặc chưa quy định chi tiết về việc tích hợp mã QR, mã QR sẽ được in ở góc trên bên trái của kết quả. Trong đó:

- Mã QR cung cấp các dữ liệu tối thiểu được quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ, và các quy định của pháp luật chuyên ngành về mẫu kết quả điện tử (bao gồm các quy định tương ứng về mã QR của ngành, lĩnh vực, thủ tục đó). Trong đó, việc tích hợp và sử dụng mã QR phải bảo đảm yêu cầu kỹ thuật và tuân thủ các tiêu chuẩn liên quan.

- Thông tin được tra cứu, phản hồi thông qua mã QR có giá trị như thông tin trên kết quả giải quyết thủ tục hành chính (bản điện tử và bản giấy), thống nhất với thông tin trong cơ sở dữ liệu gốc, trong Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, và trong hồ sơ gốc (trong trường hợp chưa hoàn thiện cơ sở dữ liệu chuyên ngành). Đồng thời, đây là căn cứ để đối chiếu, xác thực thông tin của kết quả giải quyết thủ tục hành chính; trường hợp có sự khác biệt thì thực hiện theo thông tin trên bản điện tử gốc đã được ký số.

- Cá nhân, tổ chức có thể lưu giữ, xuất trình file, hình ảnh hoặc bản in từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính khi có yêu cầu kiểm tra hoặc khi thực hiện các thủ tục hành chính, thủ tục, giao dịch khác trên cơ sở tra cứu, xác thực thông tin thông qua mã QR, thay cho việc xuất trình bản chính là bản giấy hoặc nộp bản sao có chứng thực.

Điều 15. Trách nhiệm xác định, thu và quyết toán phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác trong thực hiện thủ tục hành chính

1. Việc xác định, thu, nộp, quản lý và quyết toán phí, lệ phí trong giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định của Luật Phí và lệ phí, pháp luật về ngân sách nhà nước, pháp luật về kế toán, hóa đơn, chứng từ, các Nghị quyết của Hội đồng nhân dân Thành phố và các quy định pháp luật có liên quan.

2. Thực hiện thu hộ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố (có thể thông qua các Chi nhánh, Điểm Hỗ trợ dịch vụ công số)

Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố được thu hộ phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính khác theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền quy định tại khoản 2 Điều này; việc thu hộ không làm thay đổi thẩm quyền quyết định mức thu, đối tượng thu và chế độ quản lý các khoản thu theo quy định của pháp luật.

Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố có trách nhiệm:

a) Cấu hình tài khoản tạm thu; tiếp nhận khoản thu; lập chứng từ thu, xuất biên lai theo quy định của pháp luật về phí, lệ phí và quản lý tài chính công;

b) Thực hiện đối soát, kê khai, báo cáo, quyết toán, chuyển tiền, chuyển nộp theo quy định;

c) Bảo đảm việc ghi nhận đầy đủ, chính xác, kịp thời các khoản thu trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố;

d) Phối hợp với cơ quan có thẩm quyền trong việc xử lý các sai sót, vướng mắc phát sinh trong quá trình thu hộ.

e) Cung cấp đầy đủ dữ liệu, chứng từ, thông tin liên quan đến việc thu phí, lệ phí, thanh quyết toán phí, lệ phí cho cơ quan giải quyết TTHC khi đơn vị có yêu cầu và đảm bảo tuân thủ đúng quy định pháp luật.

3. Tại Điều này, “thu hộ” được hiểu là việc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, trên cơ sở quyết định của cơ quan có thẩm quyền, thực hiện các nghiệp vụ kỹ thuật liên quan đến việc thu phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác, bao gồm tiếp nhận khoản thu, lập chứng từ, phát hành biên lai, đối soát, kê khai và chuyển nộp theo quy định của pháp luật, không bao gồm việc quyết định danh mục, mức thu, đối tượng thu và chế độ quản lý, sử dụng các khoản thu.

4. Xử lý sai sót, hoàn trả và truy thu

a) Trường hợp phát hiện việc thu không đúng danh mục, mức thu, đối tượng thu hoặc sai sót trong quá trình thu, cơ quan có thẩm quyền quy định tại khoản 2 Điều này có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để kịp thời điều chỉnh, khắc phục theo quy định của pháp luật.

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố có trách nhiệm cung cấp đầy đủ dữ liệu, chứng từ, thông tin liên quan phục vụ việc kiểm tra, thanh tra, kiểm toán và xử lý sai sót.

c) Trách nhiệm pháp lý phát sinh từ việc xác định sai danh mục, mức thu, đối tượng thu thuộc về cơ quan có thẩm quyền quyết định, không thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố trong phạm vi thực hiện thu hộ đúng quy trình.

Điều 16. Trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến và hỗ trợ sử dụng dịch vụ công trực tuyến

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố có trách nhiệm tổ chức tuyên truyền, phổ biến rộng rãi các thủ tục hành chính, hướng dẫn tổ chức, cá nhân tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua các hình thức phù hợp.

2. Các cơ quan chuyên môn phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố thực hiện biên soạn, phát hành các tài liệu, video, bộ câu hỏi - đáp, tổ chức tập huấn, hướng dẫn trực tiếp, hướng dẫn từ xa để hỗ trợ cá nhân, tổ chức tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến hiệu quả.

3. Khuyến khích lồng ghép công tác tuyên truyền với các hoạt động sinh hoạt cộng đồng tại địa phương, các kênh truyền thông cơ sở và hệ thống thông tin đại chúng.

Điều 17. Yêu cầu đối với lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính

Việc lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật về dữ liệu (ưu tiên lưu trữ điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và Kho cơ sở dữ liệu hành chính dùng chung của Thành phố):

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố thực hiện lưu trữ các thông tin liên quan đến việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính hoặc cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết trong trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính đã giải quyết theo quy định.

Điều 18. Yêu cầu đối với việc sử dụng biểu mẫu trong việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Các biểu mẫu trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính được đảm bảo theo các quy định về kiểm soát thủ tục hành chính và quy định pháp luật có liên quan.

2. Ưu tiên sử dụng các biểu mẫu điện tử. Việc sử dụng biểu mẫu bằng bản giấy chỉ được thực hiện trong các trường hợp sau:

a) Khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính có sự cố chưa kịp thời khắc phục được, việc sử dụng biểu mẫu giấy được thực hiện trong thời gian chờ khắc phục sự cố.

Trong trường hợp này, sau khi khắc phục xong Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong quá trình thực hiện phải nhập thông tin cần thiết để đảm bảo việc theo dõi liên tục.

b) Sở theo dõi hồ sơ được in từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính trong trường hợp có yêu cầu của cơ quan quản lý nhằm phục vụ công tác kiểm tra hoặc báo cáo (nếu cần); các thông tin liên quan đến quá trình thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính phải được lưu trữ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và đảm bảo truy xuất khi có yêu cầu.

3. UBND Thành phố phân cấp cho Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố được bổ sung/lược bỏ một số trường thông tin khác vào các biểu mẫu trong thực hiện, giải quyết thủ tục hành chính khi cần thiết, đảm bảo phù hợp quy định của pháp luật chuyên ngành và yêu cầu thực tiễn.

Điều 19. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả.

1. Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính, tổ chức, cá nhân kiểm tra nội dung kết quả giải quyết. Trường hợp phát hiện ra sai sót, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền thì Chi nhánh, Điểm Hỗ trợ dịch vụ công số chuyển lại hồ sơ, kết quả và thông tin về sai sót đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết để đính chính, chậm nhất trong vòng 03 ngày làm việc chuyển lại kết quả cho Chi nhánh, Điểm Hỗ trợ dịch vụ công số để trả cho tổ chức, cá nhân. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên cơ quan có thẩm quyền phải chịu chi phí liên quan đến đính chính theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên

quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính trả thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của pháp luật có liên quan.

CHƯƠNG IV

ỨNG DỤNG NỀN TẢNG SỐ, CÔNG NGHỆ VÀ CƠ CHẾ HỖ TRỢ

Điều 20. Nền tảng Công dân Thủ đô số (iHanoi) trong thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. iHanoi là nền tảng số tập trung, thống nhất, kênh chính thức và ưu tiên hàng đầu của Thành phố được sử dụng để hỗ trợ tổ chức, cá nhân trong việc tiếp cận thông tin, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; theo dõi trạng thái xử lý hồ sơ; tiếp nhận thông tin về kết quả giải quyết thủ tục hành chính; tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và đánh giá mức độ hài lòng đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan nhà nước trên địa bàn Thành phố.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố là đầu mối quản lý, khai thác dữ liệu liên quan đến thủ tục hành chính trên iHanoi; phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan để:

a) Công khai thông tin, quy trình, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính theo quy định;

b) Tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý và theo dõi việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến thủ tục hành chính;

c) Tổng hợp, phân tích dữ liệu về đánh giá mức độ hài lòng, phản ánh, kiến nghị để phục vụ công tác điều hành, cải cách hành chính và đánh giá trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, cá nhân theo quy định.

3. Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm:

a) Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố trong việc cập nhật, cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin, dữ liệu liên quan đến thủ tục hành chính trên iHanoi;

b) Tiếp nhận, xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được chuyển từ iHanoi theo thẩm quyền và quy trình quy định;

c) Sử dụng kết quả đánh giá, phản ánh, kiến nghị trên iHanoi là một trong những căn cứ chính thức để tự đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị và cá nhân.

4. Dữ liệu phát sinh trên iHanoi liên quan đến thủ tục hành chính được quản lý, khai thác, chia sẻ theo quy định của pháp luật về dữ liệu, bảo vệ dữ liệu cá nhân, bảo đảm an toàn thông tin, bảo mật; được phân quyền truy cập phù hợp và phục vụ hiệu quả công tác quản lý nhà nước, điều hành và cải cách hành chính của Thành phố.

Điều 21. Ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong thực hiện thủ tục hành chính

1. Trí tuệ nhân tạo (AI) được ứng dụng trong phạm vi hỗ trợ các hoạt động sau đây:

a) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, quy trình, thành phần hồ sơ thủ tục hành chính thông qua trợ lý ảo, chatbot và các công cụ hỗ trợ số;

b) Hỗ trợ tiếp nhận, phân loại hồ sơ, nhận diện tình trạng thiếu, sai thành phần hồ sơ theo quy định của từng thủ tục hành chính trên cơ sở dữ liệu, biểu mẫu điện tử;

c) Theo dõi, giám sát tiến độ xử lý hồ sơ, phát hiện sớm nguy cơ chậm hạn, quá hạn và đề xuất cảnh báo phục vụ công tác quản lý, điều hành;

d) Phân tích dữ liệu đánh giá mức độ hài lòng, phản ánh, kiến nghị để phục vụ công tác điều hành, cải cách thủ tục hành chính;

đ) Hỗ trợ công tác hậu kiểm và quản lý rủi ro trên cơ sở phân tích dữ liệu, không làm phát sinh yêu cầu, nghĩa vụ mới đối với tổ chức, cá nhân.

2. Việc ứng dụng AI phải bảo đảm các nguyên tắc sau:

a) Tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân, an toàn thông tin, an ninh mạng và các quy định pháp luật có liên quan;

b) Không sử dụng trí tuệ nhân tạo để tự động ban hành quyết định hành chính hoặc thay thế trách nhiệm của cơ quan, người có thẩm quyền trong giải quyết thủ tục hành chính;

c) Bảo đảm tính minh bạch, có khả năng kiểm tra, giám sát và can thiệp của con người trong toàn bộ quá trình vận hành theo quy trình được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt;

d) Không phân biệt đối xử, không gây bất lợi cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố là đầu mối:

a) Chủ trì tổ chức triển khai, vận hành và điều phối các ứng dụng trí tuệ nhân tạo dùng chung trong giải quyết thủ tục hành chính;

b) Phối hợp với các cơ quan chuyên môn, đơn vị công nghệ để huấn luyện, cập nhật dữ liệu, nâng cao chất lượng các công cụ trí tuệ nhân tạo;

c) Theo dõi, đánh giá hiệu quả ứng dụng trí tuệ nhân tạo; kịp thời điều chỉnh, tạm dừng hoặc đề xuất mở rộng phạm vi áp dụng khi cần thiết.

4. Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm phối hợp, cung cấp dữ liệu, tham gia đánh giá và sử dụng các công cụ trí tuệ nhân tạo theo hướng

dẫn của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

5. Kết quả khai thác từ các hệ thống trí tuệ nhân tạo chỉ có giá trị tham khảo, hỗ trợ nghiệp vụ trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, không thay thế kết luận, quyết định chính thức của cơ quan, người có thẩm quyền..

Điều 22. Huy động nguồn lực xã hội trong thực hiện thủ tục hành chính

1. Việc huy động nguồn lực xã hội trong thực hiện thủ tục hành chính nhằm bổ sung nguồn lực cho Nhà nước, nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân, thúc đẩy chuyển đổi số, cải cách thủ tục hành chính và không làm thay đổi thẩm quyền, trách nhiệm của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2. Các nội dung được phép huy động nguồn lực xã hội hóa bao gồm:

a) Hỗ trợ hướng dẫn, tư vấn, phổ biến thông tin về thủ tục hành chính; tư vấn pháp lý liên quan tới việc thực hiện thủ tục hành chính và các hỗ trợ khác theo nhu cầu của cá nhân, tổ chức.

b) Hỗ trợ số hóa hồ sơ, dữ liệu; tiếp nhận, luân chuyển, trả kết quả.

c) Cung cấp, vận hành hạ tầng kỹ thuật, công nghệ thông tin, nền tảng số, công cụ hỗ trợ (bao gồm trí tuệ nhân tạo, trợ lý ảo, tổng đài thông minh);

d) Hỗ trợ đào tạo, tập huấn, truyền thông, nâng cao kỹ năng số cho cán bộ, công chức và tổ chức, cá nhân;

đ) Các hoạt động hỗ trợ hợp pháp khác phục vụ thực hiện thủ tục hành chính theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền.

3. Các nội dung không được xã hội hóa bao gồm:

a) Phê duyệt, ký ban hành kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Các hoạt động khác thuộc thẩm quyền độc quyền của cơ quan nhà nước theo quy định pháp luật.

4. Việc lựa chọn tổ chức, doanh nghiệp tham gia cung cấp dịch vụ hỗ trợ theo hình thức xã hội hóa được thực hiện thông qua hợp đồng dịch vụ, hợp tác công – tư hoặc các hình thức hợp pháp khác theo quy định của pháp luật về đấu thầu, ngân sách nhà nước, đầu tư, và pháp luật có liên quan.

5. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố là đầu mối:

a) Tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố tổ chức huy động, quản lý và sử dụng nguồn lực xã hội hóa trong phạm vi được giao;

b) Xây dựng, trình ban hành hoặc ban hành theo thẩm quyền được giao các quy trình, tiêu chí lựa chọn, giám sát, đánh giá chất lượng hoạt động xã hội hóa;

c) Bảo đảm công khai, minh bạch; phòng ngừa, kiểm soát xung đột lợi ích; không để xảy ra tiêu cực trong quá trình xã hội hóa.

6. Tổ chức, doanh nghiệp tham gia xã hội hóa có trách nhiệm:

a) Thực hiện đúng phạm vi, nội dung, tiêu chuẩn dịch vụ theo hợp đồng;

b) Bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu của tổ chức, cá nhân;

c) Không thu thêm phí, không gây phiền hà, không can thiệp vào quá trình thực hiện nhiệm vụ của cơ quan nhà nước nằm ngoài thỏa thuận.

7. Việc huy động nguồn lực xã hội hóa và kết quả thực hiện được theo dõi, đánh giá định kỳ và là một trong những căn cứ xem xét hiệu quả tổ chức thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố.

Điều 23. Cung cấp dịch vụ hỗ trợ cá nhân, tổ chức theo nhu cầu

1. Dịch vụ hỗ trợ cá nhân, tổ chức theo nhu cầu là các dịch vụ mang tính hỗ trợ, bổ trợ, nhằm giúp cá nhân, tổ chức thuận tiện hơn trong việc thực hiện thủ tục hành chính; không thay thế trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2. Các nội dung được phép cung cấp dịch vụ hỗ trợ theo nhu cầu bao gồm nhưng không giới hạn ở các hoạt động sau:

- a) Hỗ trợ tra cứu thông tin, lựa chọn thủ tục hành chính phù hợp;
- b) Hỗ trợ kê khai hồ sơ, biểu mẫu điện tử, tạo lập hồ sơ số;
- c) Hỗ trợ số hóa giấy tờ, tài liệu theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức;
- d) Hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến, theo dõi trạng thái xử lý hồ sơ;
- đ) Hỗ trợ nhận và chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- e) Hỗ trợ tư vấn, giải thích quy trình, cách thức thực hiện thủ tục hành chính theo quy định.

3. Việc sử dụng dịch vụ hỗ trợ theo nhu cầu là hoàn toàn tự nguyện; cá nhân, tổ chức có quyền lựa chọn sử dụng hoặc không sử dụng dịch vụ hỗ trợ mà không ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

4. Dịch vụ hỗ trợ theo nhu cầu có thể được cung cấp bởi:

- a) Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố;
- b) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng dịch vụ;
- c) Các tổ chức, doanh nghiệp khác được lựa chọn theo quy định của pháp luật.

5. Trường hợp dịch vụ hỗ trợ theo nhu cầu có thu phí, mức phí dịch vụ phải được:

a) Công khai, minh bạch, niêm yết rõ ràng tại địa điểm cung cấp dịch vụ và trên môi trường điện tử;

b) Thực hiện theo hợp đồng dịch vụ, thỏa thuận dân sự và quy định của pháp luật có liên quan;

c) Không trùng lặp, không gắn với phí, lệ phí thủ tục hành chính do Nhà nước quy định; không được thu phí dịch vụ theo hình thức ép buộc, gợi ý bắt buộc hoặc

gắn với điều kiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

6. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố có trách nhiệm:

- a) Ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cấp có thẩm quyền ban hành danh mục, tiêu chuẩn, quy trình cung cấp dịch vụ hỗ trợ theo nhu cầu;
- b) Quản lý, giám sát chất lượng dịch vụ, thái độ phục vụ của các tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ hỗ trợ;
- c) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức liên quan đến việc cung cấp dịch vụ hỗ trợ theo nhu cầu.

7. Tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ hỗ trợ theo nhu cầu có trách nhiệm:

- a) Không gây cản trở, gây hiểu nhầm, không gợi ý hoặc ép buộc cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ;
- b) Không can thiệp vào nội dung giải quyết thủ tục hành chính;
- c) Bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin của cá nhân, tổ chức; chịu trách nhiệm trước pháp luật đối với các hành vi vi phạm.

Điều 24. Tổ chức thí điểm và đổi mới trong thực hiện thủ tục hành chính

Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố được phép tổ chức thí điểm các mô hình, quy trình, công cụ số, phương thức hỗ trợ mới trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; sau thời gian thí điểm, có trách nhiệm tổng hợp, đánh giá và báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét, quyết định việc áp dụng chính thức hoặc nhân rộng.

Chương V

CƠ CHẾ PHỐI HỢP VỚI CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 25. Cơ chế phối hợp với cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính

Đề nghị Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường quan tâm phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố:

- 1. Tổ chức triển khai áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của cơ quan, đơn vị theo quy định của pháp luật và Quy định này.
- 2. Chịu trách nhiệm trước Hội đồng nhân dân cùng cấp và các cơ quan hành chính nhà nước cấp trên về kết quả, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền.
- 3. Đề xuất danh sách nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố đáp ứng tiêu chuẩn theo quy định.

4. Chỉ đạo, chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm người đứng đầu các phòng, ban chuyên môn, đơn vị trực thuộc, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động không thực hiện nghiêm các quy định tại Quy định này để xảy ra các vi phạm liên quan đến hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

5. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm xác định, tính phí, lệ phí, các khoản phải thu khác (nếu có) đối với từng hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

6. Thực hiện việc xin lỗi khi cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc quyền quản lý vi phạm các quy định về những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ và các quy định khác.

7. Triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong việc xử lý, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính đảm bảo hiệu quả, thuận tiện, kịp thời, chính xác.

8. Thông tin, tuyên truyền để các cá nhân, tổ chức biết về việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; tổ chức tiếp nhận và giải quyết kịp thời, đúng quy định của pháp luật về các phản ánh, kiến nghị, góp ý liên quan.

9. Kịp thời có giải pháp động viên, khích lệ đội ngũ nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố dựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức; khối lượng, chất lượng và tiến độ hoàn thành nhiệm vụ được giao. Tổ chức và tạo điều kiện để nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử của các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền tổ chức.

10. Kiểm tra, thanh tra việc thực hiện quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông đối với cơ quan, đơn vị mình và cấp dưới trực thuộc theo thẩm quyền.

11. Chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước UBND Thành phố về độ chính xác, minh bạch của các số liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được công khai; nghiêm túc xử lý các trường hợp cố ý che giấu, chỉnh sửa hoặc cập nhật số liệu không trung thực.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 26. Kinh phí thực hiện

1. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính được bố trí trong tổng kinh phí chi thường xuyên hàng năm của từng cơ quan, đơn vị theo quy định pháp luật về ngân sách nhà nước.

2. Kinh phí đầu tư xây dựng, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng hoặc thuê trụ sở,

cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về đầu tư công, về đấu thầu, về xây dựng, công nghệ thông tin, pháp luật khác liên quan.

3. Kinh phí thực hiện của các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức khác do cơ quan, tổ chức đó tự bảo đảm.

4. Các cơ quan, đơn vị được sử dụng các nguồn hợp pháp khác để thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý.

Điều 27. Khen thưởng, kỷ luật

1. Kết quả triển khai và thực hiện nhiệm vụ được giao trong tổ chức một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị cùng với kết quả đánh giá thực hiện thủ tục hành chính là một trong những căn cứ để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và công chức, viên chức, người lao động.

2. Cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân hoàn thành xuất sắc các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông được xem xét, khen thưởng định kỳ, đột xuất theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

3. Cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức, cá nhân thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân kịp thời phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố./.