

Số: /QĐ-TTPVHCC

Hà Nội, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Nội quy làm việc tại các Chi nhánh
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 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 việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về việc 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 Hà Nội về việc tổ chức lại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội;

Căn cứ Quyết định số 6470/QĐ-UBND ngày 26/12/2025 của Ủy ban nhân dân 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;

Xét đề nghị của Phòng Tổ chức Bộ phận Một cửa.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Nội quy làm việc tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Trung tâm, các Chi nhánh, các phòng, đơn vị thuộc Trung tâm; cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, nhân sự bưu chính công ích, các tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác, giải quyết thủ tục hành chính chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Độc Giám đốc Trung tâm;
- Độc Phó Giám đốc Trung tâm;
- Lưu: VT, BPMC.(Quyên)

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Hoàng Văn Bằng

**NỘI QUY LÀM VIỆC
TẠI CÁC CHI NHÁNH TRUNG TÂM
PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TTPVHCC
ngày / /2026 của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố)

I. ĐỐI VỚI CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC, NHÂN VIÊN

1. Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, thực hiện nghiêm thời gian làm việc, quy trình nghiệp vụ; thực hiện đầy đủ, đúng chức trách, nhiệm vụ được giao theo quy định của pháp luật và sự phân công của người có thẩm quyền.

2. Thực hiện đúng quy định về trang phục và tác phong công vụ: mặc trang phục theo quy định, đeo thẻ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong suốt thời gian làm việc; giữ thái độ nghiêm túc, chuẩn mực, lịch sự, văn minh; thực hiện đầy đủ Bộ Quy tắc văn hoá ứng xử và Sổ tay văn hóa công sở của Trung tâm.

3. Thực hiện việc hướng dẫn, số hóa, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục, đúng thời hạn; bảo đảm công khai, minh bạch, thống nhất, thuận tiện, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ.

4. Hướng dẫn hồ sơ rõ ràng, đầy đủ, chính xác theo quy định; trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể, bằng nội dung dễ hiểu và chỉ được yêu cầu tổ chức, cá nhân sửa đổi, bổ sung hồ sơ không quá 01 lần, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

5. Nghiêm cấm các hành vi tiêu cực trong thi hành công vụ: gây phiền hà, sách nhiễu, kéo dài thời gian giải quyết; nhận tiền, quà, lợi ích vật chất hoặc phi vật chất trái quy định dưới mọi hình thức; có thái độ cửa quyền, hách dịch, thiếu chuẩn mực trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân.

6. Thực hiện nghiêm các quy định về bảo mật thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân; không được tiết lộ, cung cấp, sử dụng trái phép thông tin, hồ sơ của tổ chức, cá nhân vì bất kỳ mục đích nào không đúng quy định của pháp luật.

7. Chịu trách nhiệm trước pháp luật và người đứng đầu cơ quan, đơn vị về kết quả, tiến độ, chất lượng tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi nhiệm vụ được phân công.

8. Giữ gìn tài sản công, bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn phòng cháy, chữa cháy, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; giữ gìn vệ sinh môi trường làm việc xanh - sạch - đẹp, chuyên nghiệp.

II. ĐỐI VỚI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN LIÊN HỆ CÔNG TÁC, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Thực hiện thủ tục hành chính theo đúng quy định của pháp luật, chấp hành nghiêm nội quy, quy chế làm việc và sự hướng dẫn của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, nhân sự bưu chính công ích tại các Chi nhánh thuộc Trung tâm.

2. Giữ gìn trật tự, văn minh nơi công sở: ăn mặc lịch sự, phù hợp; không gây ồn ào, mất trật tự; không sử dụng rượu, bia, chất kích thích; không mang theo vật dụng nguy hiểm, gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại khu vực giao dịch.

3. Cung cấp hồ sơ, giấy tờ đầy đủ, hợp pháp, chính xác; chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính trung thực, hợp pháp của các thông tin, tài liệu đã kê khai, cung cấp trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

4. Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ tài chính (phí, lệ phí và các khoản thu khác nếu có) theo đúng quy định của pháp luật; nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định hiện hành.

5. Được bảo đảm các quyền của người dân, tổ chức: được hướng dẫn thủ tục hành chính đầy đủ, kịp thời; được tiếp nhận hồ sơ hợp lệ; được cấp Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả; được thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo đúng trình tự, thủ tục pháp luật quy định.

6. Trường hợp ủy quyền nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả, người được ủy quyền phải xuất trình giấy ủy quyền hợp lệ và giấy tờ tùy thân theo quy định để làm căn cứ thực hiện.

7. Không được cản trở, gây khó khăn cho hoạt động giải quyết thủ tục hành chính; không có hành vi xúc phạm danh dự, nhân phẩm, đe dọa, ép buộc hoặc sử dụng vũ lực đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, nhân sự bưu chính công ích đang thi hành nhiệm vụ.

8. Nghiêm cấm các hành vi vi phạm pháp luật như đưa hối lộ, môi giới, lôi kéo, tác động trái quy định hoặc thực hiện các hành vi khác nhằm can thiệp không đúng quy định vào quá trình giải quyết thủ tục hành chính./.
