

Phụ lục
QUY TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC TẠI CÁC CHI NHÁNH TRUNG TÂM
PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI
(Ban hành kèm theo Quyết định số 2265/QĐ-TTPVHCC ngày 29/12/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội)

I. TÊN QUY TRÌNH THỰC HIỆN

STT	Tên quy trình	Mã quy trình	Trang
1	Quy trình đón tiếp khách hàng thực hiện TTHC	QT-01	4
2	Quy trình tư vấn cho khách hàng về thực hiện TTHC và các vấn đề liên quan đến TTHC	QT-02	12
3	Quy trình tư vấn, hướng dẫn khách hàng thực hiện Dịch vụ công trực tuyến	QT-03	20
4	Quy trình số hóa hồ sơ	QT-04	35
5	Quy trình tiếp nhận hồ sơ	QT-05	42
6	Quy trình trả kết quả TTHC	QT-06	49
7	Quy trình tiếp nhận phản ánh, khiếu nại trên iHanoi và Cổng Dịch vụ công	QT-07	56
8	Quy trình tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính cho người có công và đối tượng bảo trợ xã hội	QT-08	65
9	Quy trình tiếp nhận xử lý yêu cầu đính chính hoặc sửa trả kết quả trong trường hợp cơ quan có thẩm quyền giải quyết cấp sai thông tin đối với hồ sơ của khách hàng	QT-09	74
10	Quy trình đối soát hồ sơ nộp và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính	QT-10	80
11	Quy trình khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng	QT-11	85
12	Quy trình kiểm tra thông tin khi tiếp nhận phản ánh từ khách hàng về việc chưa nhận được kết quả qua dịch vụ bưu chính	QT-12	90

13	Quy trình kiểm tra thông tin khi tiếp nhận phản ánh từ khách hàng về việc đã nộp hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công nhưng chưa được tiếp nhận	QT-13	100
14	Quy trình giải quyết TTHC trong trường hợp một hoặc nhiều cán bộ, công chức xin nghỉ phép và phân công nhân sự cùng chi nhánh tiếp nhận hồ sơ tạm thời	QT-14	110

II. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật Bưu chính số 49/2010/QH12 ngày 17/6/2010 (đã được sửa đổi, bổ sung năm 2018);
- Luật Thủ đô số 39/2024/QH15 ngày 28/6/2024;
- Luật số 72/2025/QH15 của Quốc hội về tổ chức chính quyền địa phương;
- Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính;
- Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;
- Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;
- Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân (có hiệu lực từ ngày 01/7/2023);
- Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;
- Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;
- Thông tư số 22/2023/TT-BTTTT của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định cấu trúc, bố cục, yêu cầu kỹ thuật cho cổng/trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;
- Quyết định số 41/2011/QĐ-TTg ngày 03/8/2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc chỉ định doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích;
- Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;
- Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;
- Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia;

- Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021–2025, định hướng đến năm 2030;
- Quyết định số 13/2023/QĐ-UBND ngày 27/6/2023 của UBND thành phố Hà Nội về ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội;
- 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;
- Quyết định số 1207/QĐ-UBND của UBND thành phố Hà Nội về việc ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng ứng dụng Công dân Thủ đô số (iHanoi);
- Quyết định số 6289/QĐ-UBND của UBND thành phố Hà Nội về việc quy định vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng;
- Nghị quyết số 13/2021/NQ-HĐND ngày 08/12/2021 của Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội về điều chỉnh, bổ sung một số nội dung liên quan đến thu, nộp, quản lý và sử dụng phí, lệ phí;
- Nghị quyết số 02/2022/NQ-HĐND ngày 06/7/2022 của Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội về sửa đổi, bổ sung một số nghị quyết liên quan đến phí, lệ phí trong lĩnh vực thủ tục hành chính;
- Chỉ thị số 17/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ về một số biện pháp chấn chỉnh tình trạng lạm dụng yêu cầu nộp bản sao có chứng thực khi thực hiện thủ tục hành chính;
- Chỉ thị số 08/CT-UBND ngày 29/4/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về việc sử dụng hồ sơ điện tử trên địa bàn thành phố Hà Nội;
- Nghị quyết số 77/2025/NQ-HĐND ngày 27/11/2025 của Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội về việc quy định nội dung chi, mức chi khuyến khích tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến đối với các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội;
- Công văn số 9318/VPCP-KSTT ngày 21/12/2021 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- Văn bản số 4338/BTTTT-CĐSQG ngày 14/10/2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông về khung triển khai dịch vụ công trực tuyến;
- Văn bản số 5343/VPCP-CP ngày 27/7/2024 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn tổ chức thí điểm mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công một cấp trực thuộc UBND cấp tỉnh;
- Văn bản số 5621/VPCP-CP ngày 20/6/2025 của Văn phòng Chính phủ về việc tổ chức Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã;
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

III. QUY TRÌNH THỰC HIỆN CHI TIẾT**TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
THÀNH PHỐ HÀ NỘI****QUY TRÌNH ĐÓN TIẾP KHÁCH HÀNG
THỰC HIỆN TTHC**

Mã tài liệu: QT-01

Ngày hiệu lực: .../.../2025

- 1. Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của tài liệu này.*
- 2. Nội dung tài liệu này có hiệu lực kể từ ngày phê duyệt của Ban Giám đốc Trung tâm.*

Tài liệu này là tài sản thuộc sở hữu của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội. Tất cả sự sao chép dưới mọi hình thức chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

MỤC LỤC

1. Thông tin chung	6
1.1 Mục đích	6
1.2 Phạm vi áp dụng.....	6
1.3 Đối tượng áp dụng	6
1.4 Thuật ngữ - viết tắt.....	6
2. Lưu đồ quy trình.....	7
3. Mô tả chi tiết.....	8
3.1 Tiếp đón, xác định nhu cầu và phân loại đối tượng	8
3.2 Lấy số thứ tự	8
3.3 Hướng dẫn khách hàng đến các phân khu chức năng	10
3.4 Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị	11
3.5 Tiếp nhận các trường hợp khác.....	11
3.6 Đánh giá sự hài lòng của khách hàng	11
4. Lưu hồ sơ	11

1. THÔNG TIN CHUNG

1.1 Mục đích

Quy trình này được ban hành nhằm đảm bảo khách hàng, tổ chức được đón tiếp chu đáo, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính đúng quy trình, góp phần rút ngắn thời gian chờ đợi và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

Đồng thời, tạo sự thống nhất trong xử lý các tình huống tại khu vực lễ tân, bảo đảm hoạt động tiếp nhận, hướng dẫn và phân loại nhu cầu được thực hiện chuyên nghiệp, thông suốt. Từ đó góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và xây dựng hình ảnh, uy tín của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

1.2 Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với trường hợp:

– Khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ tại các Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

1.3 Đối tượng áp dụng

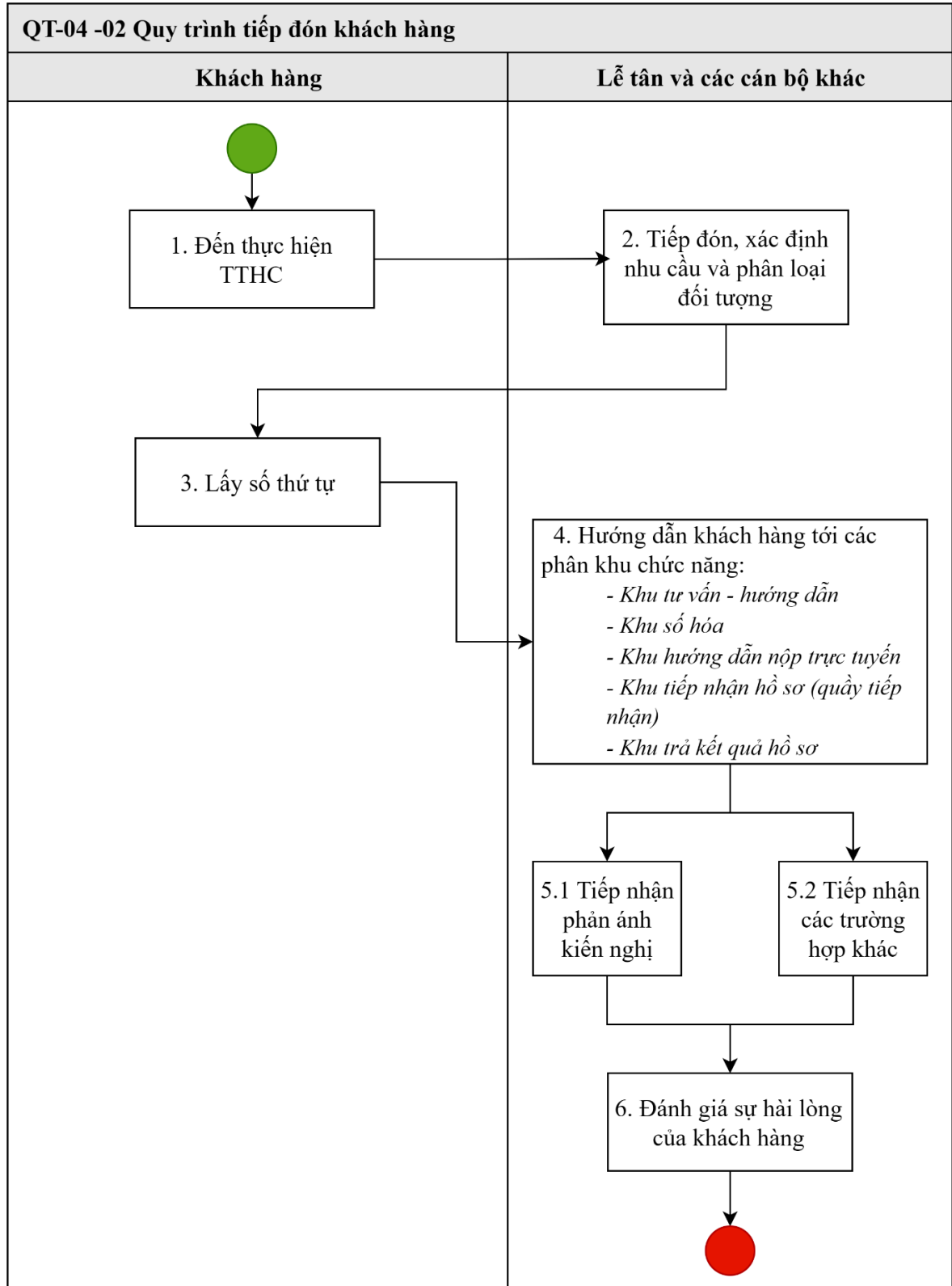
– Áp dụng với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được phân công phụ trách công tác tiếp đón khách hàng tại các Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

– Khách hàng sử dụng dịch vụ tại các Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

1.4 Thuật ngữ - viết tắt

STT	Thuật ngữ, từ viết tắt	Giải thích
1.	Trung tâm	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố
2.	TTHC	Thủ tục hành chính
3.	Khách hàng	Là các khách hàng có nhu cầu thực hiện TTHC tại các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số

2. LƯU ĐỒ QUY TRÌNH



3. MÔ TẢ CHI TIẾT

3.1 Tiếp đón, xác định nhu cầu và phân loại đối tượng

- Lễ tân chủ động chào hỏi, mỉm cười, thể hiện thái độ thân thiện và tôn trọng khách hàng ngay khi khách hàng bước vào khu vực tiếp đón.
- Lễ tân xác định nhu cầu của khách hàng:
 - + Trường hợp 1: Thực hiện thủ tục hành chính (TTHC)
 - + Trường hợp 2: Phản ánh, kiến nghị
 - + Trường hợp 3: Khác (xin thông tin, tra cứu hồ sơ,...)
- Lễ tân phân loại đối tượng: kiểm tra và xác định khách hàng có thuộc đối tượng ưu tiên như người cao tuổi, người khuyết tật, phụ nữ có thai, người hưởng chính sách ưu đãi, người mắc bệnh nặng, đối tượng thực hiện thủ tục hành chính thuộc danh mục ưu tiên “làn xanh”.
- + Nếu là đối tượng ưu tiên: hướng dẫn khách hàng vào khu vực ưu tiên; hỗ trợ trực tiếp (đi kèm, hỗ trợ lấy số, ưu tiên phục vụ).
- + Nếu không thuộc diện ưu tiên: thực hiện các bước tiếp theo theo phân luồng.

3.2 Lấy số thứ tự

- Khách hàng bắt buộc phải lấy số thứ tự qua App iHanoi. Lễ tân có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể khách hàng cách cài đặt App, đặt lịch thực hiện DVC, lấy số thực hiện.
- + Trường hợp khách hàng đã lấy số trước khi đến: Lễ tân kiểm tra mã số/phiếu hẹn trên App iHanoi và hướng dẫn khách hàng đến đúng quầy theo số thứ tự.
- + Trường hợp khách hàng chưa lấy số hoặc gặp khó khăn khi thao tác với App: Lễ tân hướng dẫn khách hàng sử dụng App iHanoi để lấy số. Nếu khách hàng không thể thao tác trên App iHanoi (không có điện thoại, thao tác khó khăn), lễ tân hỗ trợ lấy số bằng cách quét/nhập CCCD/CMND trên phần mềm lấy số của Lễ tân. Quy trình thực hiện lấy số qua App iHanoi cụ thể như sau:

- a) Khách hàng vào app tải ứng dụng iHanoi về điện thoại, xác nhận tài khoản iHanoi qua VneID.



- Tải Ứng dụng iHanoi trên App Store hoặc CH Play



- Đăng nhập bằng tài khoản VneID

- b) Chọn mục “Dịch vụ công” và tính năng “Đặt lịch”.

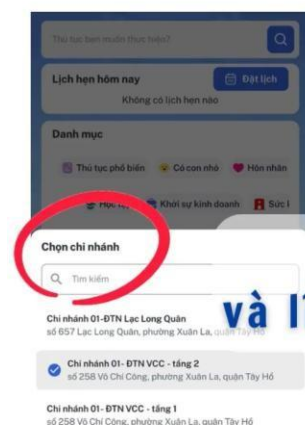


- Chọn Tính năng “Đặt lịch”

- Chọn Tiện ích “Dịch vụ công”



- c) Chọn Chi nhánh và Lĩnh vực cần thực hiện.



**Chọn chi nhánh
và lĩnh vực cần thực hiện**



d) Đặt lịch thành công và hệ thống xuất số thứ tự của công dân.



- Đặt lịch thành công và hệ thống xuất số thứ tự của công dân

+ Trường hợp khách hàng đến muộn so với lịch hẹn (quá giờ đã hẹn): Lễ tân hướng dẫn làm việc theo nguyên tắc ưu tiên phục vụ **đúng người – đúng thời gian hẹn**, bảo đảm **thứ tự công bằng** giữa khách hàng. Giải thích cho khách hàng: Thông tin rõ ràng khách đã đến sau thời gian hẹn, hiện khung giờ đó đã được phục vụ, đề nghị khách vui lòng chờ hỗ trợ theo số thứ tự mới hoặc cuối giờ làm việc buổi hôm đó.

+ Trường hợp phần mềm lấy số hoặc App iHanoi đang bảo trì, gặp lỗi kỹ thuật: Lễ tân thực hiện lấy số thủ công, bảo đảm duy trì trật tự phục vụ và không làm gián đoạn quá trình tiếp đón. Sau đó, báo cáo sự cố cho Phòng Quản trị hệ thống và Phát triển ứng dụng để kịp thời xử lý, khắc phục.

3.3 Hướng dẫn khách hàng đến các phân khu chức năng

– Sau khi kiểm tra thông tin lấy số của khách hàng, lễ tân hướng dẫn khách hàng đến phân khu phù hợp theo thông tin đã kiểm tra:

+ Khu tư vấn - hướng dẫn: Dành cho khách hàng cần hướng dẫn các thông tin về thủ tục hành chính muốn thực hiện; cán bộ tư vấn tư vấn theo nhu cầu khách hàng mong muốn: cung cấp thông tin bước, thành phần hồ sơ, lệ phí, thời hạn giải quyết.

+ Khu số hóa: Dành cho khách hàng đã có đầy đủ thành phần hồ sơ cần scan/tạo bản điện tử; nhân viên số hóa hỗ trợ quét hồ sơ, kiểm tra chất lượng file và hoàn thiện hồ sơ điện tử.

+ Khu hướng dẫn nộp trực tuyến: Dành cho khách hàng đã số hóa đủ hồ sơ và có nhu cầu nộp trực tuyến; cán bộ hướng dẫn khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

+ Khu tiếp nhận hồ sơ (quầy tiếp nhận): Dành cho thủ tục hành chính phức tạp, cần hướng dẫn chuyên môn hoặc tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trong trường hợp pháp luật chuyên ngành quy định.

+ Khu trả kết quả hồ sơ: Dành cho trả kết quả bản giấy; lễ tân kiểm tra thông tin trên phiếu hẹn, kiểm tra trạng thái trên App iHanoi của khách hàng. Nếu đến thời hạn và hồ sơ có kết quả, hướng dẫn khách hàng nhận kết quả tại khu trả kết quả.

– Lễ tân có trách nhiệm nhắc nhở khách hàng giữ phiếu hẹn/mã số, theo dõi danh sách gọi số và tuân thủ quy định khu vực (khoảng cách, xếp hàng,...).

3.4 Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

– Đối với khách hàng đến để phản ánh, kiến nghị, lễ tân tiếp nhận và kiểm tra thông tin ban đầu: họ tên, địa chỉ liên hệ, nội dung phản ánh, tài liệu kèm theo (nếu có).

– Nếu khách hàng có thái độ không đúng mực, gây rối hoặc có hành vi quá khích:

+ Lễ tân báo cáo ngay cho Trưởng tầng/Trưởng bộ phận.

+ Bộ phận tiếp dân mời khách hàng lên gặp cán bộ có thẩm quyền (hoặc đưa khách hàng vào phòng tiếp người có trách nhiệm) để xử lý theo quy trình tiếp dân và bảo đảm trật tự an toàn cho đơn vị.

– Sau khi tiếp nhận và xác nhận thông tin phản ánh – khiếu nại, lễ tân thông báo thời hạn trả lời và hình thức kết quả cho khách hàng (trực tiếp, qua điện thoại, App iHanoi).

3.5 Tiếp nhận các trường hợp khác

– Đối với các yêu cầu khác (tra cứu, hỏi thông tin, hướng dẫn chung): Lễ tân hoặc cán bộ tư vấn thực hiện hướng dẫn khách hàng.

3.6 Đánh giá sự hài lòng của khách hàng

– Sau khi khách hàng được phục vụ xong (nhận kết quả, nộp hồ sơ, hoàn thành phản ánh...), lễ tân hoặc cán bộ tiếp nhận chịu trách nhiệm:

+ Hướng dẫn khách hàng thực hiện đánh giá mức độ hài lòng trên màn hình cảm ứng tại khu trả kết quả hoặc trên App iHanoi;

+ Cảm ơn, chào và hướng dẫn lối ra; nhắc khách hàng giữ lại biên nhận/phiếu hẹn để đối chiếu khi cần.

– Lễ tân hoặc cán bộ tiếp nhận ghi nhận ý kiến phản hồi nếu khách hàng có góp ý để báo cáo lãnh đạo, đề xuất kiến nghị các phương án khả thi tiếp tục cải tiến quy trình đón tiếp khách hàng, phục vụ khách hàng.

4. LƯU HỒ SƠ

TT	Mã - Tên biểu mẫu/ hướng dẫn/ hồ sơ	Hình thức	Cấp độ mật	Thời gian lưu	Nơi lưu
1.					

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
THÀNH PHỐ HÀ NỘI



**QUY TRÌNH TƯ VẤN CHO KHÁCH HÀNG
THỰC HIỆN TTHC VÀ CÁC VẤN ĐỀ LIÊN QUAN
ĐẾN TTHC**

Mã tài liệu: QT-02

Ngày hiệu lực: .../.../2025

1. Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của tài liệu này.
2. Nội dung tài liệu này có hiệu lực kể từ ngày phê duyệt của Ban Giám đốc Trung tâm.

Tài liệu này là tài sản thuộc sở hữu của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội. Tất cả sự sao chép dưới mọi hình thức chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

MỤC LỤC

1. Thông tin chung	14
1.1 Mục đích	14
1.2 Phạm vi áp dụng.....	14
1.3 Đối tượng áp dụng	14
1.4 Thuật ngữ - viết tắt.....	14
2. Lưu đồ quy trình.....	15
3. Mô tả chi tiết.....	16
3.1 Tiếp cận – xác định nội dung cần tư vấn	16
3.2 Tra cứu và xác định thủ tục hành chính phù hợp	16
3.3 Tư vấn, hướng dẫn thực hiện thủ tục	17
3.4 Hướng dẫn thực hiện TTHC trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia	17
3.5 Tư vấn các quá trình sau khi thực hiện nộp hồ sơ.....	19
3.6 Kết thúc tư vấn.....	19
4. Lưu hồ sơ	19

1. THÔNG TIN CHUNG

1.1 Mục đích

Quy trình này được ban hành nhằm mục đích hướng dẫn, hỗ trợ, tư vấn cho khách hàng thực hiện các TTHC một cách nhanh chóng và đúng quy định, giúp khách hàng nắm rõ quy trình, thành phần hồ sơ, hình thức trả kết quả giải quyết và các vấn đề.

Qua đó góp phần rút ngắn thời gian thực hiện TTHC, nâng cao hiệu quả phục vụ, mức độ hài lòng của khách hàng và hình ảnh chuyên nghiệp của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

1.2 Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với trường hợp:

– Khách hàng có nhu cầu hướng dẫn, hỗ trợ, tư vấn các TTHC và các vấn đề liên quan đến TTHC.

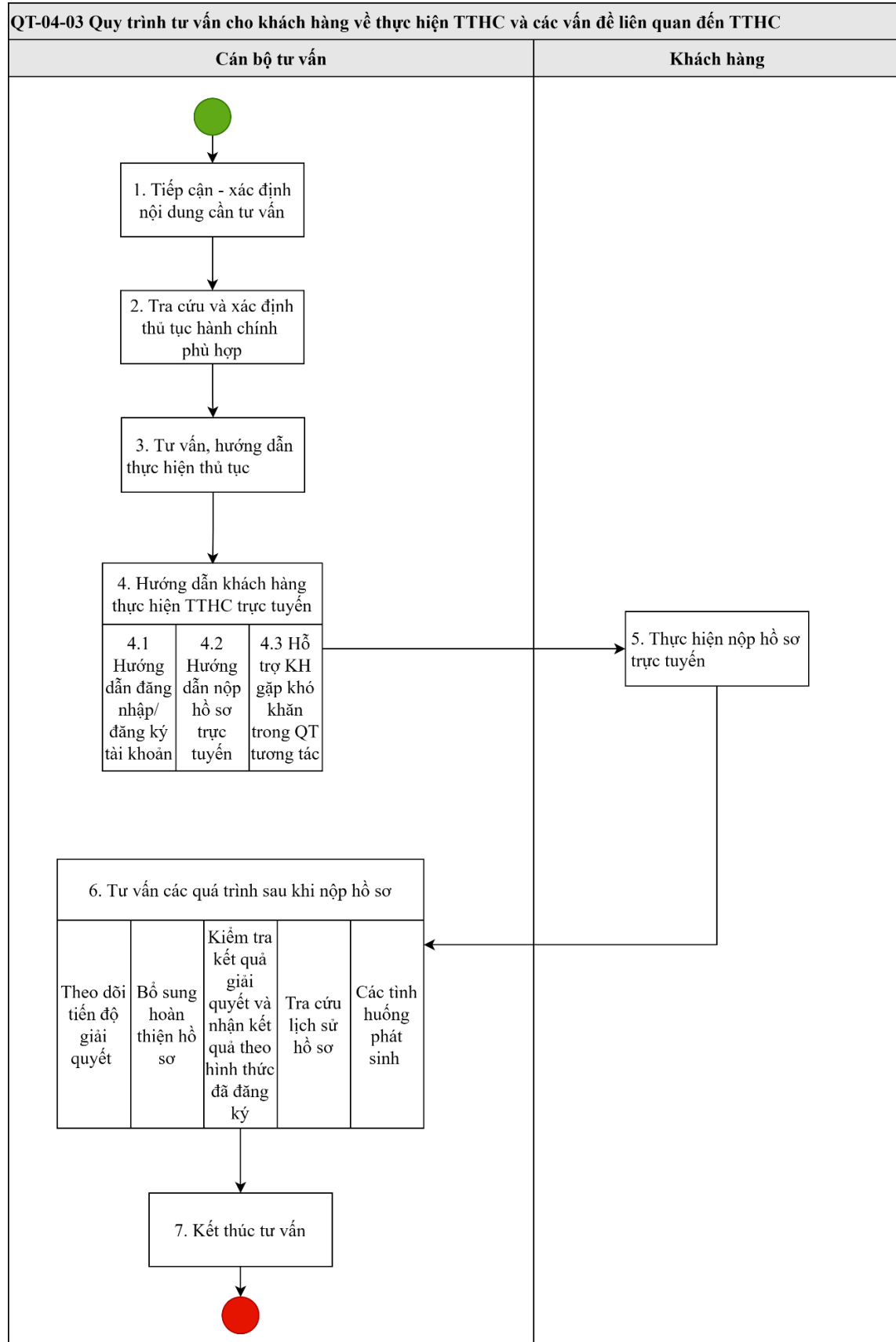
1.3 Đối tượng áp dụng

Áp dụng với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được giao nhiệm vụ hỗ trợ, tư vấn cho khách hàng thực hiện TTHC tại các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số hành chính công.

1.4 Thuật ngữ - viết tắt

STT	Thuật ngữ, từ viết tắt	Giải thích
1.	TTHC	Thủ tục hành chính
2.	Cán bộ tư vấn	Là công chức viên chức, người lao động được giao nhiệm vụ hỗ trợ, tư vấn cho các khách hàng thực hiện TTHC tại Khu vực Tư vấn hồ sơ ở các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số
3.	Khách hàng	Là các tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tại các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số

2. LƯU ĐỒ QUY TRÌNH



3. MÔ TẢ CHI TIẾT

3.1 Tiếp cận – xác định nội dung cần tư vấn

– Cán bộ tư vấn chủ động tiếp cận, chào hỏi và xác định nhu cầu của khách hàng để làm rõ lĩnh vực, nội dung hoặc vấn đề cần được tư vấn, bảo đảm nắm bắt chính xác yêu cầu thực tế của khách hàng.

– Trong quá trình trao đổi, cán bộ tư vấn đặt câu hỏi chi tiết nhằm xác định rõ khách hàng muốn thực hiện thủ tục hành chính nào, mục đích thực hiện là gì, cũng như cơ quan dự kiến nộp hồ sơ.

+ Trường hợp khách hàng chưa xác định được tên thủ tục hoặc có sự nhầm lẫn giữa các thủ tục hành chính (ví dụ: cung cấp thông tin đất đai, cung cấp thông tin quy hoạch...), cán bộ tư vấn cần chủ động phân tích, làm rõ để định hướng đúng thủ tục phù hợp.

+ Trường hợp khách hàng không nắm rõ nhu cầu cụ thể (ví dụ: chỉ nghe người quen giới thiệu hoặc thực hiện theo hướng dẫn không chính xác), cán bộ tư vấn cần hướng dẫn, gợi mở để xác định đúng mục đích thực hiện và cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

– Khi cần thiết, cán bộ tư vấn ghi nhận sơ bộ thông tin của khách hàng để phục vụ cho việc tra cứu, tư vấn và hỗ trợ các bước tiếp theo.

3.2 Tra cứu và xác định thủ tục hành chính phù hợp

– Cán bộ tư vấn tra cứu thông tin về thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, hoặc trên hệ thống phần mềm.

+ Cán bộ tư vấn xác định đúng tên thủ tục, cơ quan có thẩm quyền giải quyết, cấp thực hiện (tỉnh, xã), cách thức nộp hồ sơ, thời hạn giải quyết, thành phần hồ sơ, phí/lệ phí, và hình thức trả kết quả. Trong đó việc xác định thành phần hồ sơ cần căn cứ trên ba cơ sở chính:

- a) Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính;
- b) Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ thực hiện trên môi trường điện tử;
- c) Danh mục thành phần hồ sơ được cài đặt trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

– Khi tra cứu, cán bộ tư vấn ưu tiên nhập từ khóa ngắn gọn, sát với nội dung yêu cầu của khách hàng để tăng hiệu quả tìm kiếm.

– Sau khi tra cứu, cán bộ tư vấn xác định loại dịch vụ công mà thủ tục hành chính thuộc phạm vi cung cấp:

+ Nếu thủ tục được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến, cán bộ tư vấn hướng dẫn khách hàng thực hiện theo các bước tiếp theo của quy trình nộp hồ sơ trực tuyến.

+ Nếu thủ tục chưa được cung cấp trực tuyến, cán bộ tư vấn hướng dẫn khách hàng đến khu vực số hóa (nếu hồ sơ chưa được scan) hoặc khu vực tiếp nhận hồ sơ (nếu hồ sơ đã được chuẩn bị đầy đủ) để thực hiện thủ tục.

+ Trong trường hợp này, nhằm tạo thuận lợi và thiện cảm cho khách hàng, cán bộ tư vấn chủ động tra cứu và cung cấp trước thông tin về thành phần hồ sơ, phí/lệ phí và các lưu ý cần thiết để khách hàng có thể chuẩn bị đầy đủ trước khi đến nộp hồ sơ trực tiếp.

3.3 Tư vấn, hướng dẫn thực hiện thủ tục

– Căn cứ kết quả tra cứu, cán bộ tư vấn tiến hành tư vấn, hướng dẫn khách hàng thực hiện thủ tục theo đúng quy định.

– Việc tư vấn được thực hiện trên cơ sở:

- + Thông tin, hướng dẫn và biểu mẫu được công bố tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia.
- + Văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành có liên quan đến từng thủ tục cụ thể;
- + Quy trình nội bộ của cơ quan hành chính nhà nước.

– Cán bộ tư vấn có trách nhiệm giải thích rõ cho khách hàng về:

- + Tên thủ tục hành chính;
- + Cơ quan có thẩm quyền giải quyết;
- + Cấp thực hiện (tỉnh, xã);
- + Cách thức nộp hồ sơ (trực tiếp tại khu vực tiếp nhận hồ sơ, trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công, hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích);
- + Thành phần hồ sơ cần chuẩn bị, kèm lưu ý về mẫu biểu, số lượng bản, yêu cầu chứng thực (nếu có);
- + Thời hạn giải quyết theo quy định;
- + Mức thu phí, lệ phí và phương thức nộp (trực tiếp hoặc trực tuyến, nếu có);
- + Hình thức nhận và trả kết quả giải quyết (trực tiếp, trực tuyến, qua bưu chính công ích).

3.4 Hướng dẫn thực hiện TTHC trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia

Trường hợp khách hàng có nhu cầu nộp hồ sơ trực tuyến, cán bộ tư vấn thực hiện theo các bước như sau:

a) Hướng dẫn đăng nhập/đăng ký tài khoản

– Trường hợp khách hàng đã có tài khoản:

+ Hướng dẫn khách hàng truy cập Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn> hoặc mở ứng dụng iHanoi trên thiết bị di động.

+ Chọn mục “Đăng nhập”, nhập số CMND/CCCD và mật khẩu cá nhân để truy cập hệ thống.

+ Trường hợp khách hàng sử dụng tài khoản định danh điện tử, hướng dẫn mở ứng dụng VNeID để quét mã QR xác thực đăng nhập.

+ Khi hệ thống yêu cầu mã xác nhận (OTP), hướng dẫn khách hàng: Chọn nút “Gửi mã xác nhận về số điện thoại” (góc phải màn hình); nhập mã OTP được gửi về tin nhắn điện thoại; xác nhận hoàn tất đăng nhập.

+ Sau khi đăng nhập thành công, cán bộ tư vấn cùng khách hàng kiểm tra thông

tin hiển thị trên màn hình (họ tên, số định danh, địa chỉ...) để bảo đảm trùng khớp với giấy tờ tùy thân.

- Trường hợp khách hàng chưa có tài khoản:
- + Hướng dẫn khách hàng chọn mục “Đăng ký” trên trang chủ Cổng Dịch vụ công Quốc gia.
- + Chọn đối tượng đăng ký phù hợp (Công dân, Doanh nghiệp hoặc Cơ quan nhà nước).
- + Hướng dẫn khách hàng đăng ký tài khoản theo một trong các hình thức sau: Đăng ký bằng mã số Bảo hiểm xã hội; đăng ký bằng số điện thoại di động (đã định danh với CMND/CCCD tại nhà mạng); đăng ký thông qua Bưu điện Việt Nam (VNPost); đăng ký bằng USB ký số; đăng ký bằng SIM ký số.
- + Hướng dẫn khách hàng điền đầy đủ các trường thông tin có dấu (*) theo yêu cầu của hệ thống.
- + Khi hệ thống gửi mã OTP về điện thoại, hướng dẫn khách hàng nhập mã OTP và xác nhận.
- + Hướng dẫn khách hàng tạo mật khẩu cá nhân, sau đó đăng nhập lại hệ thống để kiểm tra việc kích hoạt tài khoản thành công.

b) Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến

- Sau khi đăng nhập thành công, cán bộ tư vấn hướng dẫn khách hàng:
- + Nhập tên thủ tục hành chính cần thực hiện vào thanh tìm kiếm, chọn biểu tượng kính lúp để tra cứu.
- + Lựa chọn thủ tục phù hợp trong danh sách hiển thị.
- + Đọc kỹ các thông tin trên giao diện thủ tục (thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, phí/lệ phí, cơ quan giải quyết...) và xác nhận với khách hàng để đảm bảo hiểu đúng nội dung.
- + Hướng dẫn khách hàng đính kèm hồ sơ điện tử (nếu đã có) theo định dạng hệ thống quy định. Trường hợp khách hàng chưa có hồ sơ điện tử, hướng dẫn sang khu số hóa để scan và chuẩn hóa hồ sơ.
- + Hướng dẫn khách hàng xác nhận và gửi hồ sơ, đồng thời kiểm tra hệ thống để bảo đảm hồ sơ đã được tiếp nhận thành công.

c) Hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn trong quá trình thao tác

- Trường hợp khách hàng không thành thạo công nghệ, cán bộ tư vấn:
- + Chủ động hỗ trợ thao tác trực tiếp giúp khách hàng (nếu được phép);
- + Giải thích rõ từng bước thực hiện, giúp khách hàng nắm được quy trình để có thể tự thao tác ở các lần sau;
- + Hướng dẫn kiểm tra thông tin hồ sơ đã gửi và lưu mã hồ sơ để theo dõi kết quả giải quyết.

3.5 Tư vấn các quá trình sau khi thực hiện nộp hồ sơ

– Sau khi khách hàng đã hoàn tất việc nộp hồ sơ, cán bộ tư vấn có trách nhiệm hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng trong các nội dung sau:

+ Hướng dẫn khách hàng theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia hoặc ứng dụng iHanoi.

+ Hướng dẫn khách hàng thực hiện bổ sung, hoàn thiện hồ sơ trong trường hợp có thông báo yêu cầu từ hệ thống hoặc cơ quan giải quyết.

+ Tư vấn khách hàng về các tình huống phát sinh sau khi nộp hồ sơ, bao gồm: Tạm dừng hoặc rút hồ sơ khi có nhu cầu điều chỉnh thông tin; hủy bỏ hồ sơ khi không tiếp tục thực hiện thủ tục hành chính.

+ Hướng dẫn khách hàng kiểm tra kết quả giải quyết và nhận kết quả theo hình thức đã đăng ký.

+ Hướng dẫn khách hàng tra cứu lịch sử hồ sơ để phục vụ đối chiếu, khiếu nại hoặc thực hiện các thủ tục tiếp theo (nếu có).

3.6 Kết thúc tư vấn

– Sau khi tư vấn, cán bộ tư vấn hỏi lại khách hàng để xác nhận đã hiểu rõ nội dung hướng dẫn.

– Cán bộ tư vấn hướng dẫn khách hàng quay lại quầy lễ tân/lấy số thứ tự tiếp nhận khi đã hoàn thiện hồ sơ.

– Trường hợp có bảng hoặc thiết bị đánh giá tại khu vực, cán bộ mời khách hàng thực hiện đánh giá mức độ hài lòng về công tác tư vấn.

– Cán bộ tư vấn hướng dẫn khách hàng di chuyển đến khu vực phù hợp (khu nộp hồ sơ, khu số hóa, khu trả kết quả...) tùy theo nhu cầu.

– Cán bộ tư vấn cảm ơn, chào khách hàng và kết thúc quá trình tư vấn.

4. LƯU HỒ SƠ

TT	Mã - Tên biểu mẫu/ hướng dẫn/ hồ sơ	Hình thức	Cấp độ mật	Thời gian lưu	Nơi lưu
1.					

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
THÀNH PHỐ HÀ NỘI



QUY TRÌNH TƯ VẤN, HƯỚNG DẪN
KHÁCH HÀNG THỰC HIỆN DỊCH VỤ CÔNG
TRỰC TUYẾN

Mã tài liệu: QT-03

Ngày hiệu lực: .../.../2025

1. Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của tài liệu này.
2. Nội dung tài liệu này có hiệu lực kể từ ngày phê duyệt của Ban Giám đốc Trung tâm.

Tài liệu này là tài sản thuộc sở hữu của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội. Tất cả sự sao chép dưới mọi hình thức chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

MỤC LỤC

1. Thông tin chung	22
1.1 Mục đích	22
1.2 Phạm vi áp dụng.....	22
1.3 Đối tượng áp dụng	22
1.4 Thuật ngữ - viết tắt.....	22
2. Lưu đồ quy trình.....	23
3. Mô tả chi tiết.....	23
3.1 Tư vấn khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến	23
3.2 Khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến.....	24
3.3 Tiếp nhận hồ sơ.....	24
3.4 Thụ lý hồ sơ	24
3.5 Trả kết quả	25
4. Lưu hồ sơ	25

1. THÔNG TIN CHUNG

1.1 Mục đích

Quy trình này được ban hành nhằm đảm bảo việc tư vấn, hướng dẫn khách hàng thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thực hiện đúng quy định, chính xác, kịp thời và thuận tiện. Từ đó giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, rút ngắn thời gian và giảm sai sót trong quá trình nộp hồ sơ.

Đồng thời, quy trình góp phần chuẩn hóa hoạt động tư vấn, hỗ trợ, tạo sự thống nhất trong hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số. Qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ và uy tín của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

1.2 Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với trường hợp:

- Khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

1.3 Đối tượng áp dụng

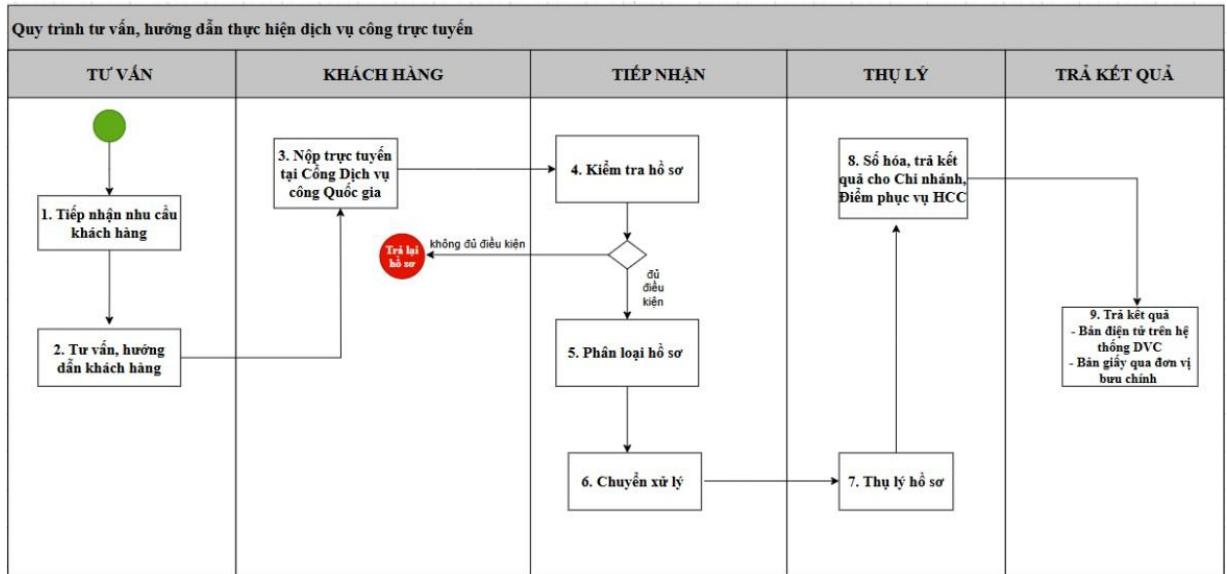
– Áp dụng với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được phân công phụ trách công tác tư vấn, hướng dẫn khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại các Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

– Khách hàng sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại các Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

1.4 Thuật ngữ - viết tắt

STT	Thuật ngữ, từ viết tắt	Giải thích
1.	Trung tâm	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội
2.	TTHC	Thủ tục hành chính
3.	Khách hàng	Là các khách hàng có nhu cầu thực hiện TTHC tại các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số

2. LƯU ĐỒ QUY TRÌNH



3. MÔ TẢ CHI TIẾT

3.1 Tư vấn khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến

- Cán bộ tư vấn tiếp nhận, tư vấn, hướng dẫn các trường hợp Khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.
- Cán bộ tư vấn ghi nhận các thông tin cơ bản về thông tin Khách hàng và thông tin TTHC cần hỗ trợ, thực hiện tư vấn, hướng dẫn theo TTHC Khách hàng cần hỗ trợ.
- Cán bộ tư vấn kiểm tra thành phần hồ sơ đảm bảo đáp ứng đủ và đúng yêu cầu theo quy định.
- Trường hợp hồ sơ không đầy đủ cán bộ tư vấn thực hiện:
 - + Tư vấn, hướng dẫn khách hàng thực hiện thủ tục theo đúng quy định. Việc tư vấn được dựa trên các cơ sở sau:
 - a) Thông tin, hướng dẫn và biểu mẫu được công bố tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia;
 - b) Văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành có liên quan đến từng thủ tục cụ thể;
 - c) Quy trình nội bộ của cơ quan hành chính nhà nước.
 - + Giải thích rõ cho khách hàng về: Tên thủ tục hành chính; cơ quan có thẩm quyền giải quyết; cấp thực hiện (tỉnh, xã); cách thức nộp, nhận và trả kết quả giải quyết (trực tiếp tại khu vực tiếp nhận hồ sơ, thông qua dịch vụ bưu chính công ích, trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công); thành phần hồ sơ cần chuẩn bị, kèm lưu ý về mẫu biểu, số lượng bản, yêu cầu chứng thực (nếu có); Thời hạn giải quyết theo quy định; mức thu phí, lệ phí và phương thức nộp (trực tiếp hoặc trực tuyến, nếu có).
 - + Hướng dẫn khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến sau khi khách hàng chuẩn bị đầy đủ hồ sơ.
- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ theo quy định:
 - + Cán bộ tư vấn hướng dẫn khách hàng số hóa hồ sơ theo trình tự sau:
 - a) Scan hồ sơ tại các Chi nhánh, các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số theo hướng dẫn

và hỗ trợ từ cán bộ, công chức, viên chức người lao động được giao trách nhiệm. Bảo đảm chụp toàn bộ văn bản, các bản sao chụp chính xác, toàn diện, đầy đủ so với bản gốc;

b) Lưu và đặt tên file hồ sơ bản điện tử theo cấu trúc <mã định danh của khách hàng>.<mã loại giấy tờ>.<số, ký hiệu giấy tờ>.

+ Sau khi thực hiện số hóa hồ sơ, khách hàng đăng nhập và nộp hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

3.2 Khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến

– Khách hàng tự đăng nhập tài khoản trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia để thực hiện TTHC, hoặc cán bộ Tư vấn có thể hướng dẫn Khách hàng truy cập vào Cổng Dịch vụ công Quốc gia và hỗ trợ chi tiết cho Khách hàng trong quá trình thao tác theo Phụ lục 01 đính kèm.

– Trường hợp Khách hàng không thực hiện tại các Chi nhánh, Điểm hỗ trợ dịch vụ công số, Khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến chuyển hồ sơ giấy qua bưu chính tới các Chi nhánh, Điểm hỗ trợ dịch vụ công số, chi phí luân chuyển do Khách hàng chi trả. Tại thao tác nộp trực tuyến, Khách hàng tích chọn hình thức thu gom hồ sơ qua bưu chính, đơn vị bưu chính sẽ đến địa chỉ được cung cấp để nhận hồ sơ.

3.3 Tiếp nhận hồ sơ

Các Chi nhánh, Điểm hỗ trợ dịch vụ công số tiếp nhận hồ sơ trực tuyến:

– Đối với thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần sau khi nhận được hồ sơ giấy, cán bộ tiếp nhận tiến hành đối chiếu hồ sơ bản điện tử và bản giấy. Sau khi đối chiếu hồ sơ giấy với bản điện tử, cán bộ tiếp nhận thực hiện ký số bằng chữ ký số cá nhân để xác nhận bản điện tử, đồng thời thu nộp hồ sơ giấy theo quy định của pháp luật chuyên ngành và theo quy trình nội bộ được phê duyệt.

– Đối với thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình thực hiện tiếp nhận hồ sơ bản điện tử.

– Thực hiện kiểm tra thành phần hồ sơ, tính đầy đủ và tính hợp lệ của hồ sơ theo quy định pháp luật và yêu cầu của thủ tục hành chính, cụ thể:

– Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cán bộ tiếp nhận trả lại hồ sơ cho Khách hàng qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia, nêu rõ lý do và hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

– Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ tiếp nhận tiến hành phân loại, tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan theo quy định, cập nhật trạng thái hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

3.4 Thụ lý hồ sơ

– Cán bộ thụ lý hồ sơ thực hiện tiếp nhận hồ sơ bản điện tử và thực hiện giải quyết ngay lập tức mà không cần chờ hồ sơ bản giấy theo quy định tại chỉ thị 08/CTUBND ngày 29/04/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về việc sử dụng hồ sơ điện tử trên địa bàn thành phố Hà Nội.

- Sau khi hoàn thành việc giải quyết, phát hành kết quả:
- + Đối với hồ sơ không hợp lệ, cơ quan có thẩm quyền giải quyết phát hành thông báo từ chối giải quyết về các Chi nhánh, Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.
- + Đối với hồ sơ hợp lệ, cơ quan có thẩm quyền giải quyết phát hành kết quả. Cơ quan chuyên môn trả kết quả về các Chi nhánh, Điểm hỗ trợ dịch vụ công số; kết quả điện tử sẽ được các Chi nhánh, Điểm hỗ trợ dịch vụ công số trả về tài khoản của khách hàng.

3.5 Trả kết quả

- Thực hiện trả kết quả bản điện tử trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.
- Đối với kết quả bản giấy: Trong trường hợp công dân đăng ký nhận kết quả bản giấy trên hệ thống, cơ quan chuyên môn gửi trực tiếp kết quả bản giấy đến địa chỉ của công dân/tổ chức qua đơn vị bưu chính. Khi phát thành công, Bưu điện cập nhật thông tin phát lên hệ thống giải quyết TTHC để Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số theo dõi.
- Đối với các loại phí, lệ phí thu theo Nghị quyết 77/2025/NQ-HĐND ngày 27/11/2025, Nghị quyết số 13/2021/NQ-HĐND ngày 08/12/2021, Nghị quyết số 02/2022/NQ-HĐND ngày 06/7/2022 của Hội đồng nhân dân Thành phố được hưởng mức phí, lệ phí thủ tục hành chính bằng không (không thu) theo Nghị quyết 77/2025/NQ-HĐND ngày 27/11/2025.

* Lưu ý: Bảo đảm 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính được trả trước hoặc đúng hạn theo quy định và được cấp bản điện tử cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 1 Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

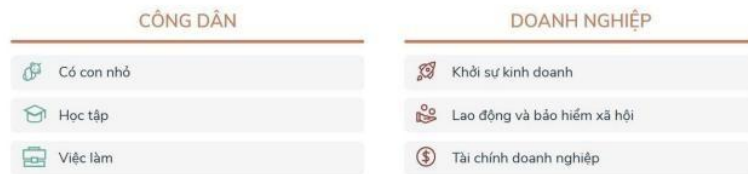
4. LƯU HỒ SƠ

TT	Mã - Tên biểu mẫu/ hướng dẫn/ hồ sơ	Hình thức	Cấp độ mật	Thời gian lưu	Nơi lưu
1.					

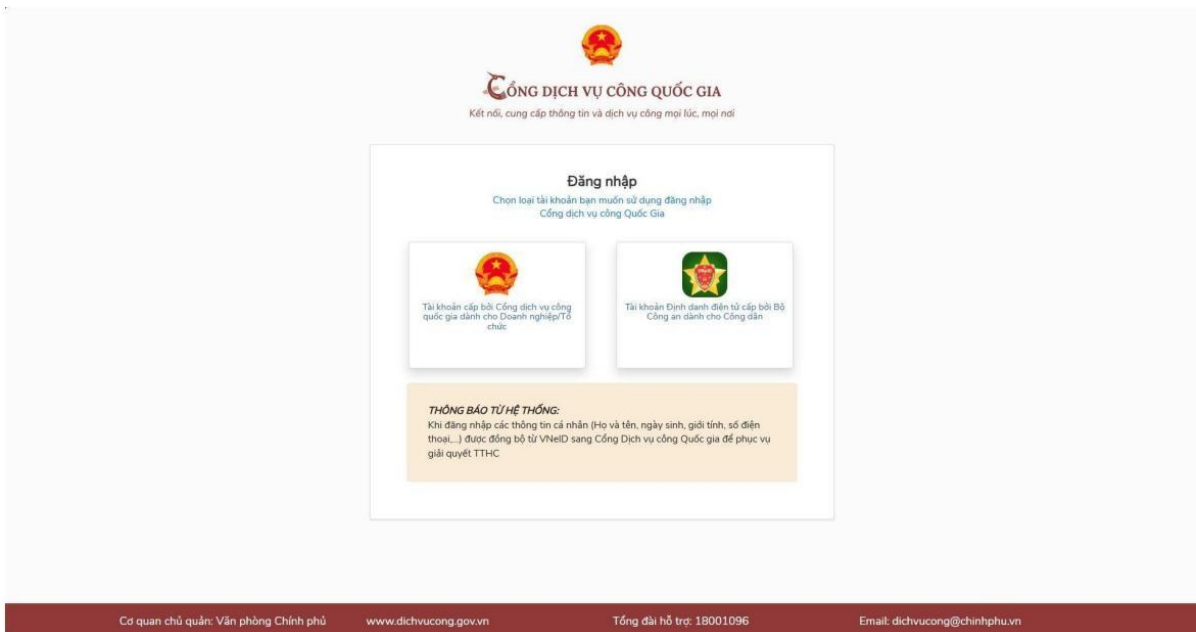
PHỤ LỤC 01

Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

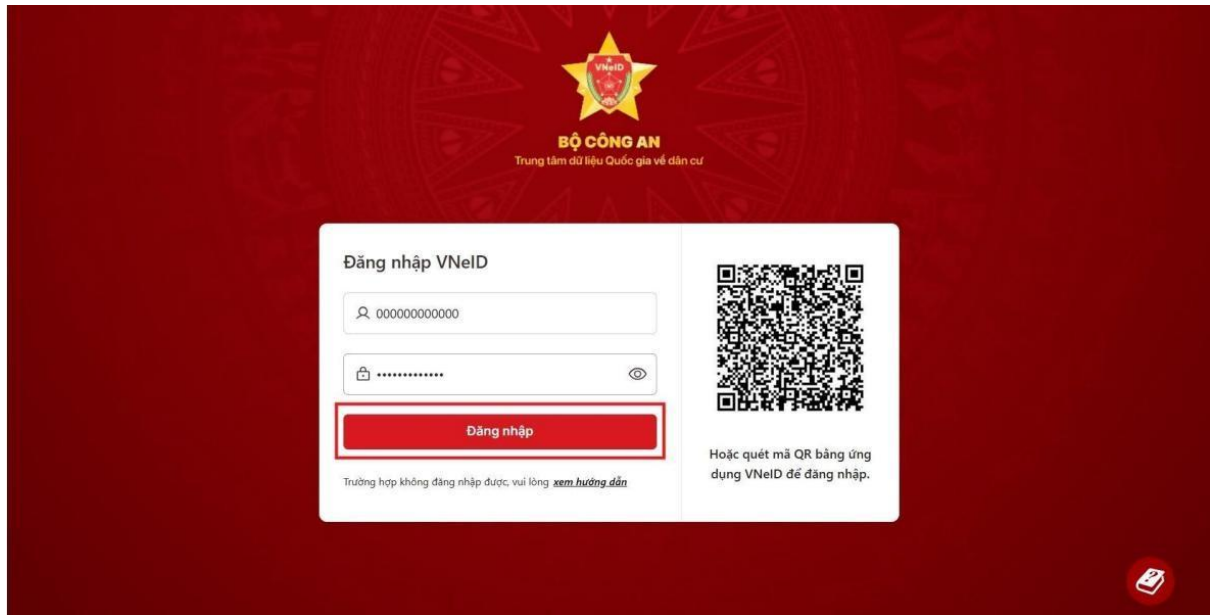
– Bước 1: Khách hàng truy cập Cổng Dịch vụ công Quốc gia bằng đường dẫn <https://dichvucong.gov.vn/> và chọn nút “Đăng nhập” tại góc trên bên phải màn hình.



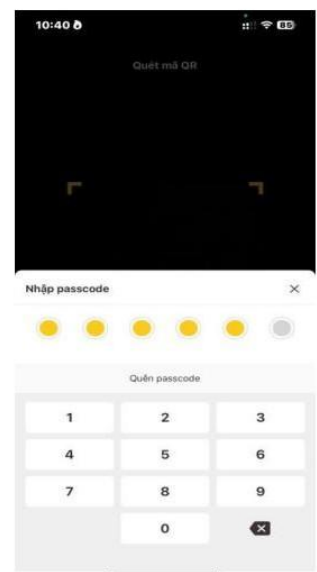
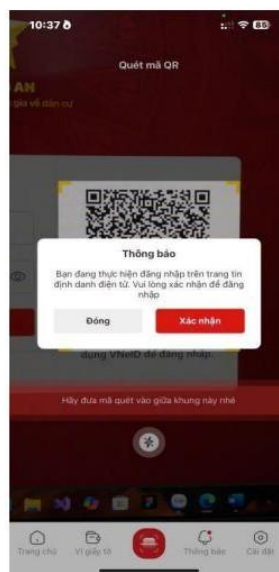
– Bước 2: Chọn đăng nhập bằng Tài khoản Định danh điện tử cấp bởi Bộ Công an cấp.



– Bước 3a: Nhập thông tin tài khoản VneID để đăng nhập Công dịch vụ công: Công dân nhập thông tin Số định danh cá nhân (Số CCCD) và Mật khẩu sau đó chọn đăng nhập.



– Bước 3b: Đăng nhập bằng quét mã QR bằng ứng dụng VneID trên thiết bị di động.
 + Bước 1: Khách hàng mở ứng dụng VneID trên thiết bị di động và đăng nhập.
 + Bước 2: Khách hàng chọn chức năng quét QR, sau đó quét mã trên màn hình đăng nhập.
 + Bước 3: Khách hàng nhập mã bảo mật để hoàn tất đăng nhập vào Công dịch vụ công.



– Bước 4: Sau khi đăng nhập thành công vào Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Công dân chọn Thủ tục hành chính để thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, Nhập từ khóa vào thanh tìm kiếm để tìm thủ tục hành chính cụ thể.

– Bước 5: Khách hàng xem chi tiết Thủ tục hành chính để nắm được trình tự thực hiện, Thời gian giải quyết, Phí, lệ phí của thủ tục đối với các hình thức nộp Trực tiếp, Dịch vụ bưu chính và Trực tuyến. Khách hàng chọn Tỉnh/Thành phố, Phường/Xã thực hiện thủ tục hành chính và Chọn nút “Đồng ý” để nộp hồ sơ trực tuyến.

– Bước 6: Công dân chọn nút “Nộp trực tuyến” đối với thủ tục hành chính muốn thực hiện.

The screenshot shows the 'Cổng dịch vụ công quốc gia' (National Public Service Portal) interface. The main content area displays a list of public services under the heading 'Danh sách dịch vụ công'. Each service entry includes details like 'DVCTT toàn trình' (Full DVCTT process), 'Cơ quan thực hiện' (Implementing agency), and 'Đối tượng' (Target group). A red arrow points to the 'Nộp trực tuyến' (Online submission) button for the first service, 'Cấp bản sao trích lục hộ tịch' (Issuing copies of civil status records).

The sidebar on the right, titled 'Chọn cơ quan thực hiện' (Select implementing agency), shows a dropdown menu for 'Thành phố Hà Nội' (Hanoi City) and a radio button for 'Phường/ Xã' (Ward/Township). Below this is a dropdown for 'Phường Cầu Giấy' (Cau Giay Ward) and a 'Đồng ý' (Agree) button.

– Bước 7a: Khi thực hiện nộp trực tuyến, hệ thống chuyển qua Cổng dịch vụ công Hà Nội (<https://dichvucong.hanoi.gov.vn/>) để nộp hồ sơ, khách hàng thực hiện nhập thông tin hồ sơ.

The screenshot shows the 'HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÀNH PHỐ HÀ NỘI' (Hanoi City Public Service Decision Support System) interface. The main content area displays the 'NỘP HỒ SƠ' (Submit Application) form. The form includes a section for 'THÔNG TIN CHUNG' (General Information) with fields for 'Đơn vị tiếp nhận' (Receiving unit), 'Đơn vị hỗ trợ' (Support unit), 'Lĩnh vực' (Sector), and 'Thủ tục hành chính' (Administrative procedure). There is also a section for 'Thông tin về người yêu cầu' (Information about the requester) with fields for 'Nơi đăng ký' (Registration place), 'Số lượng bản sao' (Number of copies), 'Họ và tên' (Full name), and 'Quan hệ với người được cấp' (Relationship with the recipient).

+ Khách hàng tích chọn “Nhận kết quả tại nhà”, màn hình sẽ hiển thị Form nhập thông tin nhận kết quả tại nhà, nếu bỏ chọn sẽ ẩn form nhập và khách hàng sẽ thực hiện nhận kết quả tại cơ quan nộp hồ sơ. Khách hàng chọn thêm đơn vị hỗ trợ để nộp hồ sơ bản giấy (nếu có) hoặc nhận kết quả tại nơi mình tiện đi lại. Đơn vị hỗ trợ (các chi nhánh trung tâm): Có trách nhiệm hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả cho khách hàng theo quy trình chuẩn, bảo đảm đúng thời hạn và chất lượng dịch vụ hành chính công.

– Bước 7b: Công dân thực hiện nhập thông tin hồ sơ

Thông tin về người yêu cầu

Nơi đăng ký*	Số lượng bản sao*	Họ và tên*	Quan hệ với người được cấp*
Loại giấy tờ tùy thân*	Số giấy tờ tùy thân*	Ngày cấp giấy tờ*	Nơi cấp giấy tờ*
Loại cư trú	Quốc gia nơi cư trú	Đơn vị hành chính*	Địa chỉ chi tiết nơi tạm trú*
Loại trích lục bản sao*	Chi tiết loại trích lục bản s...		

☐ Người yêu cầu là người được cấp bản sao

Thông tin về người được cấp bản sao

Họ và tên*	Ngày...	Thần...	Năm...	Giới tính*	Dân tộc
Dân tộc khác	Quốc tịch	Loại cư trú*	Quốc gia nơi cư trú		
Đơn vị hành chính nơi cư t...	Địa chỉ chi tiết nơi cư trú*	Loại giấy tờ tùy thân*	Số giấy tờ tùy thân*		
Ngày cấp giấy tờ*	Nơi cấp giấy tờ*	Số định danh cá nhân	Số định danh cá nhân		
Địa chỉ email	Nơi đăng ký trước đây	Ngày đăng ký trước đây	Số đăng ký trước đây		
Quyền số đăng ký trước đây	Thông tin khác				

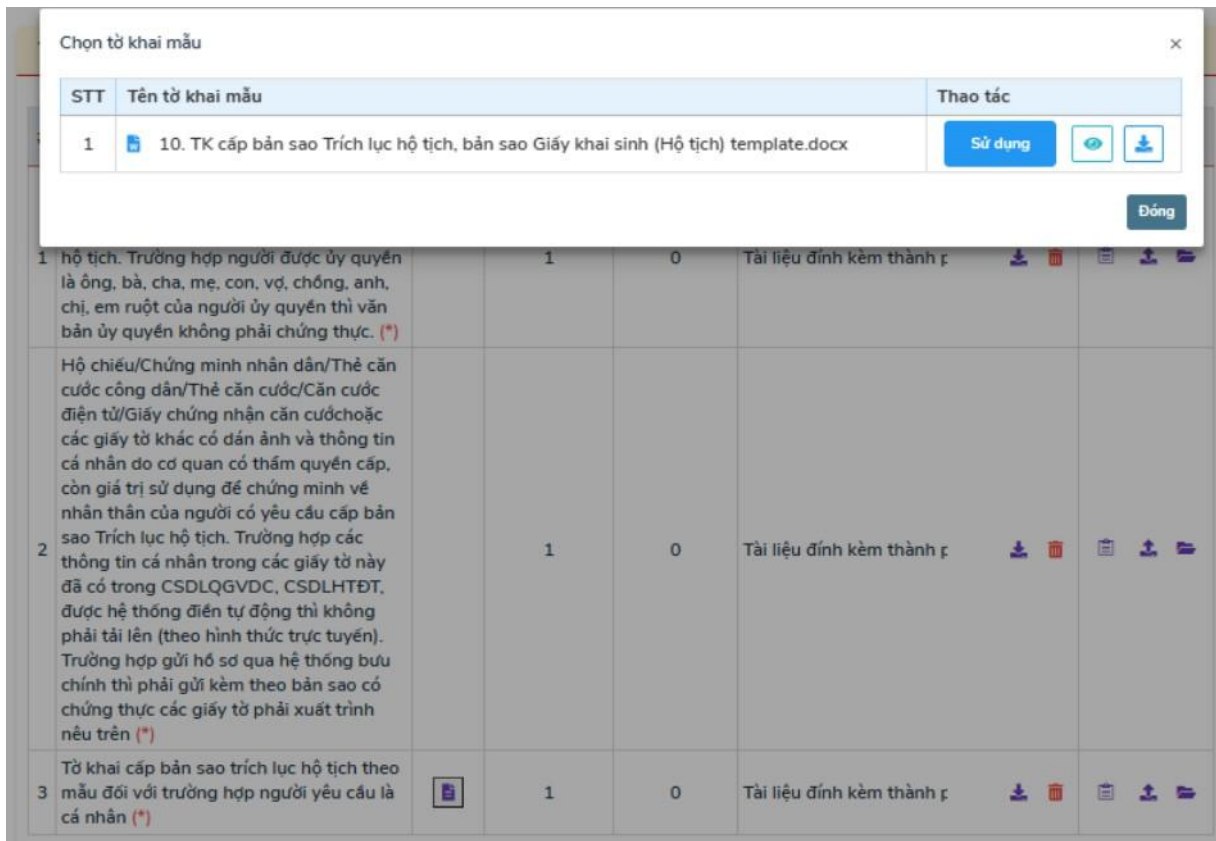
+ Khách hàng tích chọn “Người yêu cầu là người được cấp bản sao” : Màn hình sẽ hiển thị Form nhập thông tin người được giải quyết người được giải quyết là người nộp hồ sơ.

+ Khách hàng bỏ tích chọn “Người yêu cầu là người được cấp bản sao” : Màn hình sẽ ẩn Form nhập thông tin người được giải quyết (Người ủy quyền giải quyết).

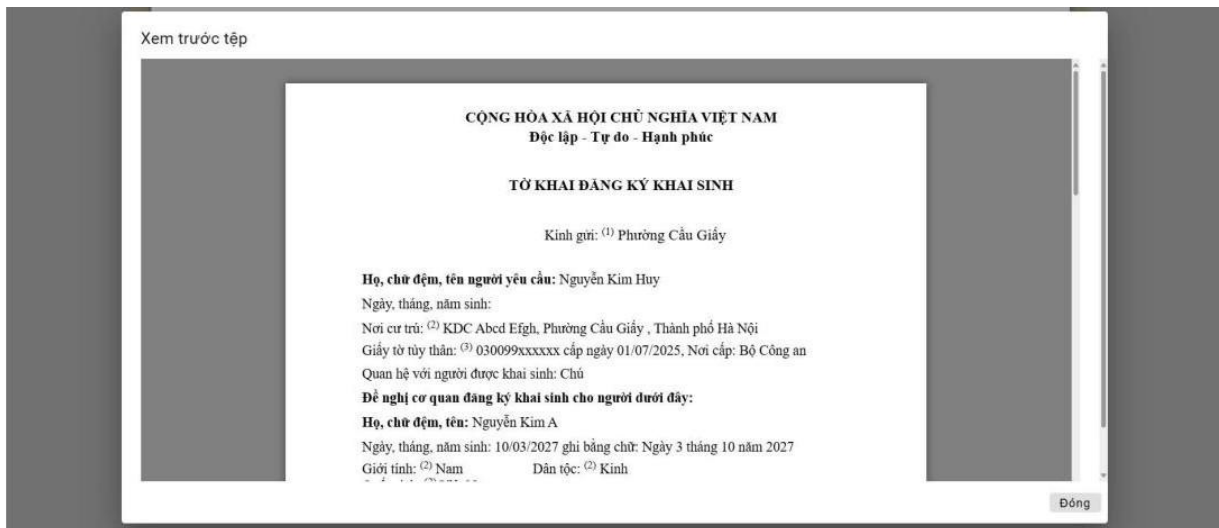
– Bước 7c: Công dân xem danh sách thành phần hồ sơ cần phải nộp đối với thủ tục hành chính đang thực hiện, đối với các thành phần hồ sơ có gắn (*), Công dân bắt buộc phải tải file đính kèm thì mới thực hiện Lưu và gửi hồ sơ được.

Thành phần hồ sơ						
#	Thành phần hồ sơ	Xem tờ khai	Bản chính	Bản sao	Tài liệu đính kèm	
1	Văn bản ủy quyền theo quy định của pháp luật trong trường hợp ủy quyền thực hiện yêu cầu cấp bản sao Trích lục hộ tịch. Trường hợp người được ủy quyền là ông, bà, cha, mẹ, con, vợ, chồng, anh, chị, em ruột của người ủy quyền thì văn bản ủy quyền không phải chứng thực. (*)		1	0	Tài liệu đính kèm thành p...	    
2	Hộ chiếu/Chứng minh nhân dân/Thẻ căn cước công dân/Thẻ căn cước/Căn cước điện tử/Giấy chứng nhận căn cước cho các giấy tờ khác có dán ảnh và thông tin cá nhân do cơ quan có thẩm quyền cấp, còn giá trị sử dụng để chứng minh về nhân thân của người có yêu cầu cấp bản sao Trích lục hộ tịch. Trường hợp các thông tin cá nhân trong các giấy tờ này đã có trong CSDLQGVC, CSDLHTĐT, được hệ thống điện tử động thì không phải tải lên (theo hình thức trực tuyến). Trường hợp gửi hồ sơ qua hệ thống bưu chính thì phải gửi kèm theo bản sao có chứng thực các giấy tờ phải xuất trình nêu trên (*)		1	0	Tài liệu đính kèm thành p...	    
3	Tờ khai cấp bản sao trích lục hộ tịch theo mẫu đối với trường hợp người yêu cầu là cá nhân (*)		1	0	Tài liệu đính kèm thành p...	    

– Bước 7d: Công dân chọn icon cạnh tên Thành phần hồ sơ để hiển thị Popup Xem và sử dụng tờ khai.



– Bước 7e: Công dân chọn icon mắt xem trên Popup để xem tờ khai dựa trên các thông tin đã cung cấp trước đó.



+ Công dân chọn icon “Sử dụng” trên Popup để tạo ra file và tự động đính kèm vào thành phần hồ sơ tương ứng Công dân chọn icon tải xuống trên Popup để tải về file Word tờ khai để thực hiện tự chỉnh sửa nếu có nhu cầu thay đổi.

– Bước 7f: Đối với các thành phần hồ sơ không phải là tờ khai, Công dân chọn tài liệu đính kèm tương ứng từ 3 nguồn: 1. Từ file đã lưu trên thiết bị; 2. Từ tài liệu mẫu đính kèm thành phần hồ sơ; 3. Từ danh sách tài liệu điện tử của Công dân.

#	Thành phần hồ sơ	Tờ khai	Bản chính	Bản sao	Tài liệu đính kèm
1	- Giấy chứng sinh; trường hợp không có Giấy chứng sinh thì nộp văn bản của người làm chứng xác nhận về việc sinh; nếu không có người làm chứng thì phải có giấy cam đoan về việc sinh. (*)		1	0	

+ 1. Từ file đã lưu trên thiết bị: Công dân chọn icon  để đính kèm tệp từ thiết bị

+ 2. Từ tài liệu mẫu đính kèm thành phần hồ sơ: Công dân chọn icon  để hiển thị Popup Danh sách tài liệu mẫu, Công dân tải tài liệu mẫu về thiết bị để điền vào sau đó đính kèm vào thành phần hồ sơ tương ứng.

+ 3. Từ danh sách tài liệu điện tử của Công dân: Công dân chọn icon  để hiển thị Cửa sổ danh sách tài liệu điện tử của tài khoản Công dân, Công dân thực hiện chọn tài liệu để đính kèm vào thành phần hồ sơ.

– Bước 7g: Thanh toán phí, lệ phí (Nếu có)

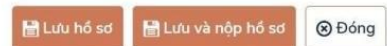
PHÍ, LỆ PHÍ (TẠM TÍNH)					
#	Mã phí, lệ phí	Số tiền(Số)	Số lượng(Số)	Thành tiền	Trạng thái
1	Lệ phí (Cần nộp ngay) (Ghi chú:Trực tuyến)	₫8,000	1	₫8,000 tám nghìn đồng	

+ Công dân chọn Mục Phí, Lệ phí dưới thông tin hồ sơ đang nhập để xem phí và lệ phí của Thủ tục hành chính đang thực hệ thống sẽ hiển thị Nút “Thanh toán” - Chuyển đến màn hình chi tiết thanh toán và “Thanh toán quốc gia” - Kết nối đến Cổng Dịch vụ công Quốc gia để thực hiện thanh toán Công dân có thể vào danh sách hồ sơ chờ thanh toán để thực hiện thanh toán các hồ sơ khác.

– Bước 7h: Hoàn thành: Lưu và Nộp hồ sơ.

+ Sau khi nhập đầy đủ thông tin và đính kèm tài liệu đối với các thành phần hồ sơ bắt buộc theo quy định, Công dân thực hiện Lưu hồ sơ hoặc Lưu và nộp hồ sơ.

NỘP HỒ SƠ



+ Lưu hồ sơ: Hồ sơ sẽ được lưu vào danh sách hồ sơ chờ nộp, Công dân có thể cập nhật lại hồ sơ trước khi nộp.

+ Lưu và nộp hồ sơ: Hồ sơ sẽ được tự động lưu và chuyển đến đơn vị tiếp nhận ngay tại thời điểm Công dân thực hiện thao tác gửi, Công dân chỉ có thể cập nhật lại thông tin hồ sơ trước khi hồ sơ được cán bộ tiếp nhận. Khi hồ sơ đã được tiếp nhận, Công dân không thể sửa hồ sơ, chỉ có thể bổ sung thành phần hồ sơ nếu có yêu cầu bổ sung.

Quản lý dịch vụ công - Tất cả hồ sơ - Hồ sơ chờ nộp - Hồ sơ chờ tiếp nhận - Hồ sơ đang xử lý - Hồ sơ từ chối tiếp nhận - Hồ sơ đã hoàn thành - Hồ sơ chờ bổ sung - Hồ sơ chờ thanh toán	Công dân chọn Thông tin tài khoản để xem danh sách thủ tục hành chính đã thực hiện Tất cả hồ sơ: Danh sách tất cả hồ sơ đã thực hiện Hồ sơ chờ nộp: Danh sách hồ sơ đã lưu nhưng chưa thực hiện nộp Hồ sơ chờ tiếp nhận: Danh sách hồ sơ đã nộp thành công nhưng chờ cán bộ tiếp nhận xử lý Hồ sơ đang xử lý: Danh sách hồ sơ đã được cán bộ tiếp nhận thành công và đang xử lý Hồ sơ từ chối tiếp nhận: Danh sách hồ sơ đã nộp thành công nhưng bị từ chối tiếp nhận Hồ sơ đã hoàn thành: Danh sách hồ sơ đã hoàn thành và có kết quả xử lý Hồ sơ chờ bổ sung: Danh sách hồ sơ bị trả về để bổ sung thành phần hồ sơ Hồ sơ chờ thanh toán: Danh sách hồ sơ cần thanh toán trước khi được tiếp nhận xử lý
---	--

– Bước 8: Thao tác với hồ sơ đã nộp.

Mã hồ sơ	Đơn vị xử lý	Ngày nộp	Ngày tiếp nhận	Thao tác
H26.129-250718-	Phường Cầu Giấy	18/07/2025 14:29	18/07/2025 14:30	Xem chi tiết Phiếu hẹn trả

+ Xem chi tiết: Công dân chọn Xem chi tiết để chuyển đến màn hình thông tin chi tiết hồ sơ.

+ Phiếu hẹn trả: Công dân chọn Phiếu hẹn trả để xem chi tiết thông tin phiếu hẹn và trả kết quả của hồ sơ.

+ Yêu cầu rút hồ sơ: Công dân chọn Yêu cầu rút hồ sơ để rút hồ sơ đã nộp trong trường hợp không muốn tiếp tục thực hiện thủ tục hành chính đó nữa.

+ Cập nhật hồ sơ: Công dân chọn Cập nhật hồ sơ để thực hiện cập nhật hồ sơ đã nộp, nhưng chỉ có thể cập nhật lại thông tin những hồ sơ chưa được cán bộ tiếp nhận. Khi hồ sơ đã được tiếp nhận, Công dân không thể cập nhật hồ sơ.

+ Bổ sung hồ sơ: Công dân chọn Bổ sung hồ sơ để bổ sung thành phần hồ sơ còn thiếu khi cán bộ yêu cầu (Chức năng chỉ hiện ra với các hồ sơ Yêu cầu bổ sung).

– Bước 9: Thanh toán phí/ lệ phí hồ sơ.

STT	Mã hồ sơ	Tên hồ sơ	Trạng thái	Thao tác
1	H26.129-250718-0063	Thủ tục đăng ký kết hôn	Được tiếp nhận	Xem chi tiết

STT	Mã phí/lệ phí	Tên phí/lệ phí	Phí/ lệ phí
1	P006	Phí đăng ký kết hôn	16,000 đ (Bằng chữ: mười sáu nghìn đồng)

[Thanh toán](#)
[Thanh toán quốc gia](#)

+ Công dân chọn “Thanh toán trực tuyến” trên thanh menu chức năng, nhập Mã hồ sơ và Mã bảo mật, chọn “Tra cứu” để tìm hồ sơ cần thanh toán. Trong đó “Xem chi tiết”: Hiển thị cửa sổ xem thông tin chi tiết hồ sơ; “Thanh toán”: Chuyển đến màn hình chi tiết thanh toán; “Thanh toán quốc gia”: Kết nối đến Cổng Dịch vụ công Quốc gia để thực hiện thanh toán.

+ Chi tiết thanh toán phí, lệ phí hồ sơ:

THÔNG TIN THANH TOÁN

Mã hồ sơ

H26.129-250718-0063

Tên thủ tục hành chính

Thủ tục đăng ký kết hôn

Trạng thái hồ sơ

Được tiếp nhận

STT	Mã phí/lệ phí	Tên phí/lệ phí	Phí/lệ phí	Trạng thái
1	P006	Phí đăng ký kết hôn	16,000 đ (Bằng chữ: mười sáu nghìn đồng)	Đã TT
Tổng cộng cần thanh toán:			0 đ (không)	

Thanh toán quốc gia

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
THÀNH PHỐ HÀ NỘI



QUY TRÌNH SỐ HÓA HỒ SƠ

Mã tài liệu: QT-04

Ngày hiệu lực: .../.../2025

1. Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của tài liệu này.
2. Nội dung tài liệu này có hiệu lực kể từ ngày phê duyệt của Ban Giám đốc Trung tâm.

Tài liệu này là tài sản thuộc sở hữu của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội. Tất cả sự sao chép dưới mọi hình thức chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

MỤC LỤC

1. Thông tin chung	37
1.1 Mục đích	37
1.2 Phạm vi áp dụng.....	37
1.3 Đối tượng áp dụng	37
1.4 Thuật ngữ - viết tắt.....	37
2. Sơ đồ quy trình.....	38
3. Mô tả chi tiết.....	38
3.1 Khách hàng đến các Chi nhánh hoặc các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số	38
3.2 Lễ tân tiếp đón và tư vấn cho khách hàng.....	38
3.3 Phân loại hồ sơ.....	38
3.4 Thực hiện sao chụp giấy tờ, chuyển sang bản điện tử	39
3.5 Bóc tách dữ liệu	39
3.6 Chuyển hồ sơ cho cơ quan giải quyết thụ lý hồ sơ	40
3.7 Chờ kết quả từ cơ quan giải quyết thụ lý hồ sơ.....	41
3.8 Trả kết quả	41
4. Lưu hồ sơ	41

1. THÔNG TIN CHUNG

1.1 Mục đích

Quy định này được ban hành nhằm mục đích mô tả quá trình đón tiếp, hướng dẫn khách hàng thực hiện các bước trong quá trình số hóa hồ sơ, chứng thực điện tử hồ sơ phục vụ quá trình thực hiện TTHC tại các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

Qua đó nhằm bảo đảm việc số hóa hồ sơ được thực hiện đúng quy định, thống nhất, góp phần rút ngắn thời gian trả kết quả TTHC, nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của khách hàng.

1.2 Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với trường hợp:

– Khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ số hóa tại các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

1.3 Đối tượng áp dụng

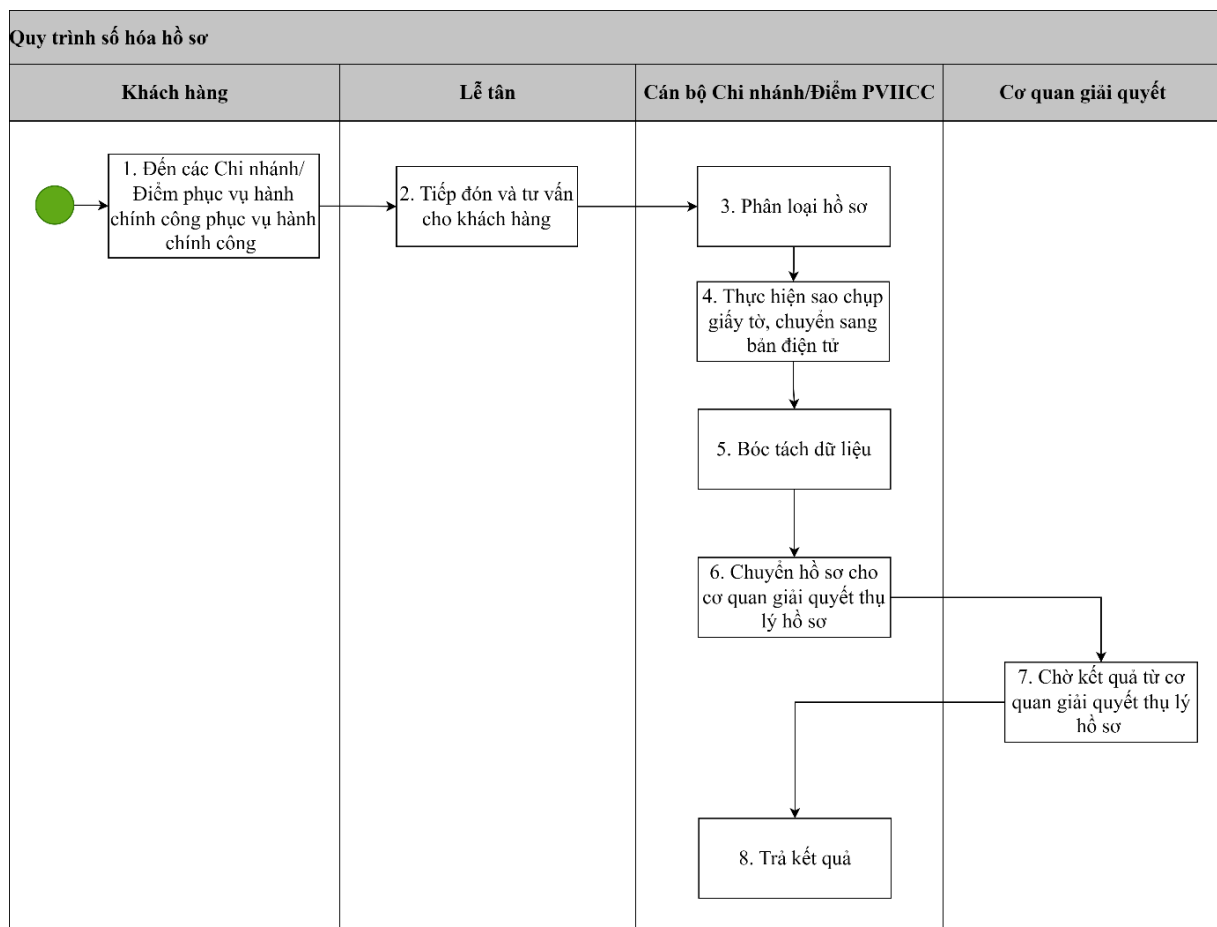
– Áp dụng với cán bộ công chức, viên chức, người lao động công tác, đơn vị hỗ trợ tại các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số được phân công phụ trách hỗ trợ khách hàng.

– Khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ tại các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

1.4 Thuật ngữ - viết tắt

STT	Thuật ngữ, từ viết tắt	Giải thích
1.	TTHC	Thủ tục hành chính
2.	Trung tâm	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố
3.	Khách hàng	Tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện hiện thu tục hành chính

2. LƯU ĐỒ QUY TRÌNH



3. MÔ TẢ CHI TIẾT

3.1 Khách hàng đến các Chi nhánh hoặc các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số

- Khách hàng có nhu cầu thực hiện TTHC, thực hiện lấy số online trên app iHanoi
- Khách hàng theo lịch hẹn, đến các Chi nhánh hoặc các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số, khu vực tiếp đón để được nhân viên Lễ tân tư vấn sơ bộ.

3.2 Lễ tân tiếp đón và tư vấn cho khách hàng

- Khi khách hàng tới các Chi nhánh hoặc các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số, nhân viên Lễ tân sẽ đón tiếp khách hàng theo trình tự đón tiếp.
- Nhân viên Lễ tân kiểm tra hồ sơ của khách hàng đã đầy đủ thành phần và đủ điều kiện tiếp nhận, nhân viên Lễ tân hướng dẫn khách hàng di chuyển sang khu vực số hóa để thực hiện việc số hóa hồ sơ, giấy tờ theo quy định.

3.3 Phân loại hồ sơ

- Nhân sự được phân công phụ trách hỗ trợ khách hàng kiểm tra hồ sơ, phân loại hồ sơ theo danh mục các giấy tờ, tài liệu cần số hóa để thực hiện TTHC liên quan dựa trên nguyên tắc:

- + Thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết của thủ tục hành chính trước đó;
- + Thành phần hồ sơ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành;
- + Thành phần hồ sơ cần số hóa theo yêu cầu quản lý được xác định tại Quyết định của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch

Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

- + Thành phần hồ sơ không thuộc loại được nêu tại các điểm trên nhưng được thực hiện số hóa theo nhu cầu của khách hàng trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính;
- + Các giấy tờ trên có thể là: Bản chính; bản sao điện tử được cấp từ sổ gốc; bản sao điện tử được chứng thực từ bản chính; bản chụp điện tử có bản chính để đối chiếu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

3.4 Thực hiện sao chụp giấy tờ, chuyển sang bản điện tử

– Khách hàng di chuyển tới khu vực số hóa để được nhân sự phụ trách hướng dẫn sao chụp giấy tờ, chuyển thành bản điện tử và dùng chữ ký số cá nhân được cấp để ký trên bản sao chụp điện tử.

+ Việc ký số bảo đảm thông tin gồm tên người sao chụp và thời gian thực hiện sao chụp, vị trí chữ ký số được thể hiện tại góc trên bên trái trang đầu tiên của tài liệu.

– Việc sao chụp giấy tờ bảo đảm các yêu cầu sau:

+ Xác thực số lượng hồ sơ gốc theo số lượng bản sao chụp để bảo đảm tất cả các hồ sơ gốc đều được số hóa;

+ Bảo đảm chụp toàn bộ văn bản, các bản sao chụp chính xác, toàn diện, đầy đủ so với bản gốc;

+ Số lượng ảnh ở bản sao chụp phải bằng số lượng trang đầu vào và được sắp xếp theo đúng thứ tự;

+ Đối với trang có gắn giấy ghi chú: tạo hai bản chụp, một bản có gắn giấy ghi chú trên văn bản và một bản đã bỏ giấy ghi chú;

+ Bảo đảm tính toàn vẹn dữ liệu trong quá trình chuyển giao xử lý;

+ Thông số kỹ thuật bản sao chụp phải đáp ứng tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào của cơ sở dữ liệu tài liệu lưu trữ tại Thông tư số 02/2019/TT-BNV ngày 24 tháng 01 năm 2019 của Bộ Nội vụ quy định tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào và yêu cầu bảo quản tài liệu lưu trữ điện tử.

– Các trường hợp không cần thực hiện sao chụp sang bản điện tử:

+ Hồ sơ được nộp để thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

+ Các tài liệu sau: Kết quả thẩm tra, xác minh, trả lời ý kiến của các cơ quan, đơn vị tham gia trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

3.5 Bóc tách dữ liệu

– Khi tiếp nhận hồ sơ từ khách hàng, nhân sự phụ trách tiếp nhận tiến hành bóc tách dữ liệu từ các giấy tờ, tài liệu có trong hồ sơ để phục vụ cho việc nhập, lưu trữ và khai thác thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố Hà Nội.

– Việc bóc tách dữ liệu phải bảo đảm tối đa các thông tin của giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu quản lý và khai thác, sử dụng. Cách thức bóc

tách dữ liệu sẽ được thực hiện như sau:

- + Trường hợp có sử dụng công nghệ: Thông qua công nghệ nhận dạng ký tự quang học nhằm trích xuất tự động các trường dữ liệu từ ảnh/scan giấy tờ, tối ưu hóa độ chính xác và đảm bảo dữ liệu đủ tiêu chuẩn đưa vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

- + Trường hợp không sử dụng được công nghệ nhận dạng ký tự quang học thì nhân sự phụ trách tự nhập dữ liệu, bảo đảm tính chính xác so với bản giấy.

- Dữ liệu được bóc tách bao gồm tối thiểu các trường dữ liệu đặc tả sau:

- + Mã loại giấy tờ;

- + Số định danh cá nhân/Mã định danh điện tử của khách hàng. Trường hợp giấy tờ không có thông tin số định danh cá nhân thì thay thế bằng các dữ liệu: họ và tên, ngày, tháng, năm sinh; không có thông tin mã định danh điện tử của tổ chức thì thay thế bằng các dữ liệu: tên khách hàng, năm thành lập;

- Trường hợp số hóa giấy tờ là: Thành phần hồ sơ mà tổ chức, cá nhân nộp để thực hiện thủ tục hành chính; Kết quả thẩm tra, xác minh, trả lời ý kiến của các cơ quan, đơn vị tham gia trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính:

- + Nếu hồ sơ bảo đảm tính chính xác, đầy đủ, hợp pháp theo quy định, người có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính thực hiện bóc tách dữ liệu từ bản điện tử và chịu trách nhiệm về tính chính xác của dữ liệu sau khi được bóc tách.

- + Khi thủ tục hành chính được xác định giải quyết thành công, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, bản sao chụp từ thành phần giấy tờ và dữ liệu điện tử ký số cơ quan theo quy định sẽ được xử lý và quản lý theo quy định tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

- Trường hợp số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực theo quy định tại Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử:

- + Người có thẩm quyền ký số hoặc người được ủy quyền ký số thực hiện ký số cơ quan đối với dữ liệu số hóa hoặc bản điện tử kết ký số cơ quan theo quy định về văn thư và quản lý văn bản điện tử tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

- + Trường hợp phát hiện sai lệch thông tin trong quá trình số hóa thì thực hiện điều chỉnh, bảo đảm dữ liệu đúng theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3.6 Chuyển hồ sơ cho cơ quan giải quyết thụ lý hồ sơ

- Sau khi hoàn tất việc số hóa, bóc tách dữ liệu và ký số xác nhận, nhân sự phụ trách thực hiện chuyển hồ sơ điện tử sang cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố Hà Nội.

- Hồ sơ điện tử được chuyển bao gồm đầy đủ các thành phần: bản sao chụp điện tử đã ký số, dữ liệu điện tử đã bóc tách, thông tin định danh khách hàng và các tài liệu

bổ sung kèm theo (nếu có).

– Việc chuyển hồ sơ phải bảo đảm:

- + Tính toàn vẹn của dữ liệu, không bị chỉnh sửa, thay đổi trong quá trình truyền tải;
- + Ghi nhận đầy đủ thời gian, người thực hiện và cơ quan tiếp nhận trên Hệ thống.

3.7 Chờ kết quả từ cơ quan giải quyết thủ lý hồ sơ

– Sau khi tiếp nhận hồ sơ điện tử từ Trung tâm, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thực hiện kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của thành phần hồ sơ và tính toàn vẹn của dữ liệu điện tử được chuyển đến.

3.8 Trả kết quả

– Sau khi hồ sơ thủ tục hành chính được cơ quan có thẩm quyền giải quyết, nhân sự phụ trách thực hiện tiếp nhận kết quả giải quyết để trả cho khách hàng theo quy định.

+ Đối với kết quả giải quyết TTHC là bản điện tử, nhân sự phụ trách xử lý hoặc văn thư cơ quan (tùy theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính của từng cơ quan) thực hiện ký số cơ quan đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử.

+ Đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính là bản giấy, nhân sự phụ trách thực hiện scan trước khi ký số cơ quan.

– Việc trả kết quả được thực hiện theo ba hình thức: điện tử, qua bưu chính hoặc trực tiếp tại Trung tâm, tùy theo phương thức khách hàng đã đăng ký khi nộp hồ sơ.

(*) Lưu ý: Đối với trường hợp TTHC có yêu cầu hồ sơ gốc, cán bộ tại Chi nhánh, Điểm hỗ trợ dịch vụ công số thực hiện thu hồ sơ gốc để chuyển tới cơ quan chuyên môn.

4. LƯU HỒ SƠ

TT	Mã - Tên biểu mẫu/ hướng dẫn/ hồ sơ	Hình thức	Cấp độ mật	Thời gian lưu	Nơi lưu
1.					

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
THÀNH PHỐ HÀ NỘI



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ

Mã tài liệu: QT-05

Ngày hiệu lực: .../.../2025

1. Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của tài liệu này.
2. Nội dung tài liệu này có hiệu lực kể từ ngày phê duyệt của Ban Giám đốc Trung tâm.

Tài liệu này là tài sản thuộc sở hữu của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội. Tất cả sự sao chép dưới mọi hình thức chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

MỤC LỤC

1. Thông tin chung	44
1.1 Mục đích	44
1.2 Phạm vi áp dụng.....	44
1.3 Đối tượng áp dụng	44
1.4 Thuật ngữ - viết tắt.....	44
2. Lưu đồ quy trình.....	45
3. Mô tả chi tiết.....	46
3.1 Khách hàng thực hiện TTHC	46
3.2 Tiếp nhận hồ sơ.....	46
Bước 1: Kiểm tra và xác thực tài khoản định danh.....	46
Bước 2: Kiểm tra dữ liệu điện tử của thành phần hồ sơ.....	46
Bước 3: Kiểm tra tính chính xác và đầy đủ của hồ sơ	46
Bước 4: Chuyển hồ sơ sang cơ quan giải quyết.....	47
4. Lưu hồ sơ	48

1. THÔNG TIN CHUNG

1.1 Mục đích

Quy trình này được ban hành nhằm đảm bảo việc tiếp nhận, phân loại, chuyển hồ sơ sang thụ lý và nhận, trả kết quả TTHC tại các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số được thực hiện nhanh chóng, chính xác, minh bạch, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của khách hàng trong quá trình thực hiện TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

1.2 Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với trường hợp:

– Kể từ khi tiếp nhận hồ sơ từ khách hàng đến phân loại, chuyển cơ quan xử lý TTHC cho khách hàng.

1.3 Đối tượng áp dụng

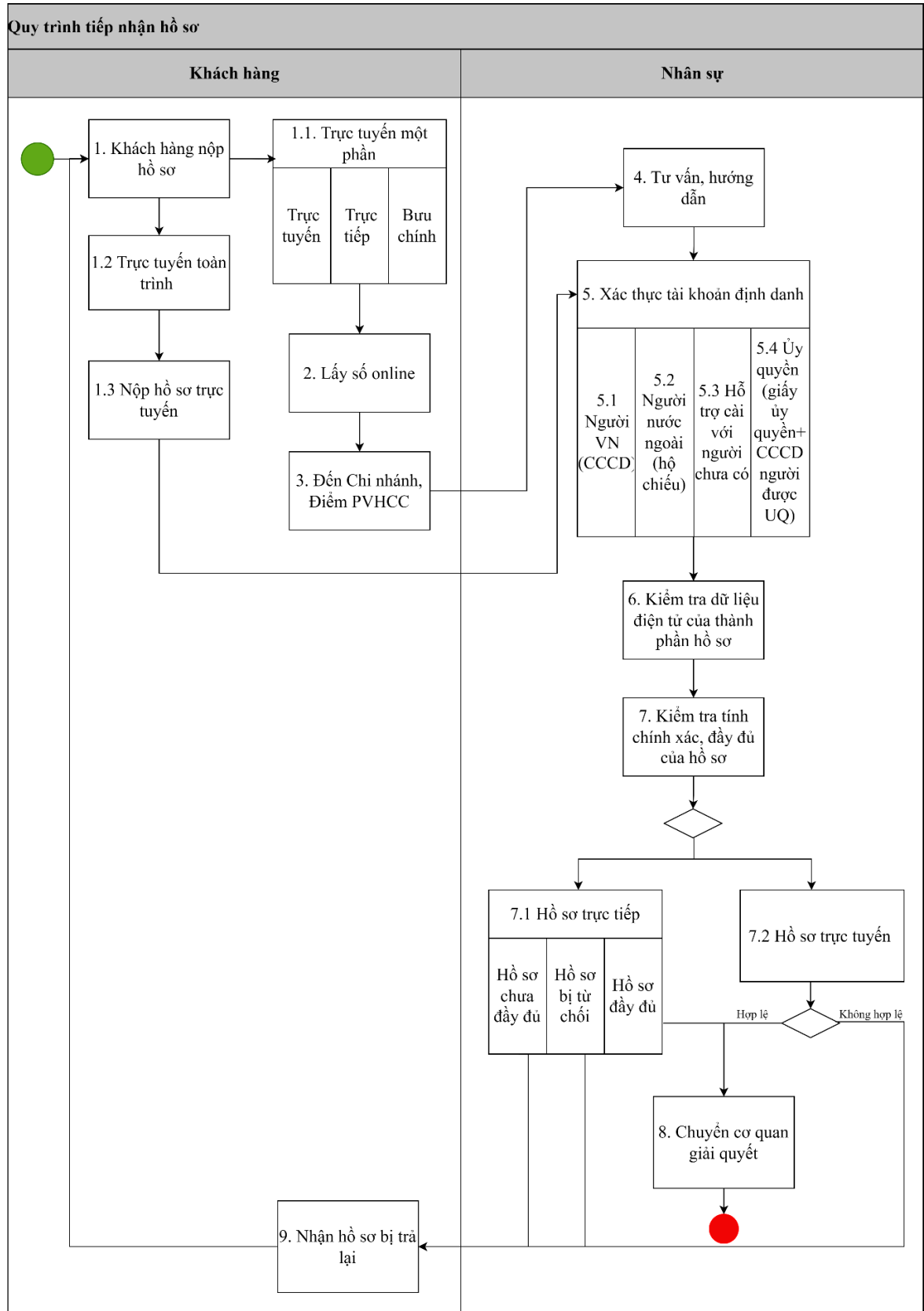
– Áp dụng với công chức, viên chức, người lao động công tác tại các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

– Khách hàng thực hiện tại các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

1.4 Thuật ngữ - viết tắt

STT	Thuật ngữ, từ viết tắt	Giải thích
1.	Khách hàng	Là các tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện các TTHC
2.	TTHC	Thủ tục hành chính
3.	Nhân sự	Là công chức viên chức, người lao động được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ cho các khách hàng ở các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số

2. LƯU ĐỒ QUY TRÌNH



3. MÔ TẢ CHI TIẾT

3.1 Khách hàng thực hiện TTHC

– Khi khách hàng có nhu cầu thực hiện các TTHC lấy số trên ứng dụng iHanoi, đến các Chi nhánh hoặc các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số theo lịch hẹn để nộp hồ sơ hoặc được hướng dẫn, tư vấn chuẩn bị hồ sơ.

– Trong đó khách hàng cần xác định:

+ Đảm bảo thành phần hồ sơ đầy đủ;

+ TTHC không thể thực hiện trực tuyến và cần được tư vấn chuyên sâu với nhân sự phụ trách tiếp nhận.

+ Trường hợp khác khách hàng đến khu vực Tư vấn, hướng dẫn hỗ trợ để được tư vấn hồ sơ cần chuẩn bị và các bước thực hiện TTHC và được hướng dẫn nộp thủ tục hành chính trực tuyến.

3.2 Tiếp nhận hồ sơ

Bước 1: Kiểm tra và xác thực tài khoản định danh

– Nhân sự phụ trách tiếp nhận kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử của khách hàng theo quy định:

+ Đối với công dân Việt Nam: Xác thực thông qua số định danh cá nhân hoặc số định danh của tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC;

+ Đối với người nước ngoài: Xác thực thông qua số định danh, số hộ chiếu hoặc giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế.

– Trường hợp khách hàng chưa có tài khoản định danh điện tử, nhân sự tiếp nhận hồ sơ tại các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số hướng hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 01.

– Trường hợp thực hiện theo ủy quyền, kiểm tra giấy ủy quyền và sử dụng tài khoản định danh điện tử của người được ủy quyền để thực hiện.

Bước 2: Kiểm tra dữ liệu điện tử của thành phần hồ sơ

– Nhân sự phụ trách tiếp nhận kiểm tra dữ liệu điện tử của các thành phần hồ sơ.

– Trường hợp thành phần hồ sơ đã có dữ liệu điện tử hợp pháp và có thể khai thác qua kết nối, chia sẻ giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin dùng chung hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia:

+ Khách hàng không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu có trong yêu cầu thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính;

+ Nhân sự tại các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số sử dụng dữ liệu có sẵn tại cơ sở dữ liệu chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử cho khách hàng.

– Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các cơ sở dữ liệu thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

Bước 3: Kiểm tra tính chính xác và đầy đủ của hồ sơ

– Sau khi kiểm tra dữ liệu điện tử của thành phần hồ sơ, nhân sự phụ trách tiếp nhận tiến hành kiểm tra tính chính xác và đầy đủ của hồ sơ.

+ Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, nhân sự tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn khách hàng bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

+ Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, nhân sự tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

+ Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, Nhân sự được giao trách nhiệm kiểm tra tính chính xác và đầy đủ của hồ sơ thực hiện:

a) Tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

b) Sao chụp từng loại giấy tờ chuyển thành bản điện tử và dùng chữ ký số cá nhân được cấp để ký trên bản sao chụp điện tử, chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác với các nội dung theo bản giấy;

– Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia:

+ Cổng Dịch vụ công Quốc gia phản hồi tự động cho khách hàng để ghi nhận việc thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến.

+ Trong vòng 02 giờ kể từ khi Cổng Dịch vụ công quốc gia có thông báo với nhân sự tiếp nhận hồ sơ để xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

+ Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, người tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ trong một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền.

+ Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, đúng quy định thì tiếp nhận và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.

Bước 4: Chuyển hồ sơ sang cơ quan giải quyết

– Cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

– Nhân sự tại các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ hoặc theo thời hạn được quy định tại pháp luật chuyên ngành.

– Việc thông báo được gửi đến tài khoản của khách hàng trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua chức năng gửi thư điện tử hoặc gửi tin nhắn điện thoại tự động của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

+ Đối với trường hợp thủ tục pháp luật chuyên ngành không yêu cầu hồ sơ bản giấy, cơ quan thụ lý thực hiện giải quyết ngay khi nhận được hồ sơ bản điện tử.

(*) Lưu ý:

– Thời gian giải quyết thủ tục hành chính được tính từ thời điểm hồ sơ đã được tiếp nhận đầy đủ, hợp lệ và được thể hiện trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp 01 (một) Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Khách hàng sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. LƯU HỒ SƠ

TT	Mã - Tên biểu mẫu/ hướng dẫn/ hồ sơ	Hình thức	Cấp độ mật	Thời gian lưu	Nơi lưu
1.					

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
THÀNH PHỐ HÀ NỘI



QUY TRÌNH TRẢ KẾT QUẢ TTHC

Mã tài liệu: QT-06

Ngày hiệu lực: .../.../2025

1. Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của tài liệu này.
2. Nội dung tài liệu này có hiệu lực kể từ ngày phê duyệt của Ban Giám đốc Trung tâm.

Tài liệu này là tài sản thuộc sở hữu của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội. Tất cả sự sao chép dưới mọi hình thức chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

MỤC LỤC

I. Thông tin chung.....	51
1. Mục đích	51
2. Phạm vi áp dụng.....	51
3. Đối tượng áp dụng	51
4. Thuật ngữ - viết tắt.....	51
II. Lưu đồ quy trình.....	52
III. Mô tả chi tiết	53
1. Chọn hình thức nhận kết quả	53
2. Ký số.....	53
3. Trả kết quả cho Chi nhánh, Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.....	53
4. Dự kiến gia hạn thời gian giải quyết (nếu có).....	53
5. Thực hiện thanh toán	54
6. Chuẩn bị hồ sơ trước khi trả kết quả.....	54
7. Trả kết quả	54
8. Đến trực tiếp nhận kết quả	54
9. Đối chiếu thông tin.....	55
10. Lưu hồ sơ	55
4. Lưu hồ sơ	55

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Mục đích

Quy trình này được ban hành nhằm mục đích mô tả quá trình trả kết quả TTHC cho khách hàng khi khách hàng thực hiện TTHC tại các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

Qua đó đảm bảo toàn bộ quá trình trả kết quả được thực hiện quy định, kịp thời, công khai, minh bạch và thuận tiện cho khách hàng. Đồng thời góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, tăng mức độ hài lòng của khách hàng khi thực hiện TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với trường hợp:

– Khách hàng đăng ký nhận kết quả giải quyết TTHC trực tiếp tại các Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số, thông qua dịch vụ bưu chính công ích và qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

3. Đối tượng áp dụng

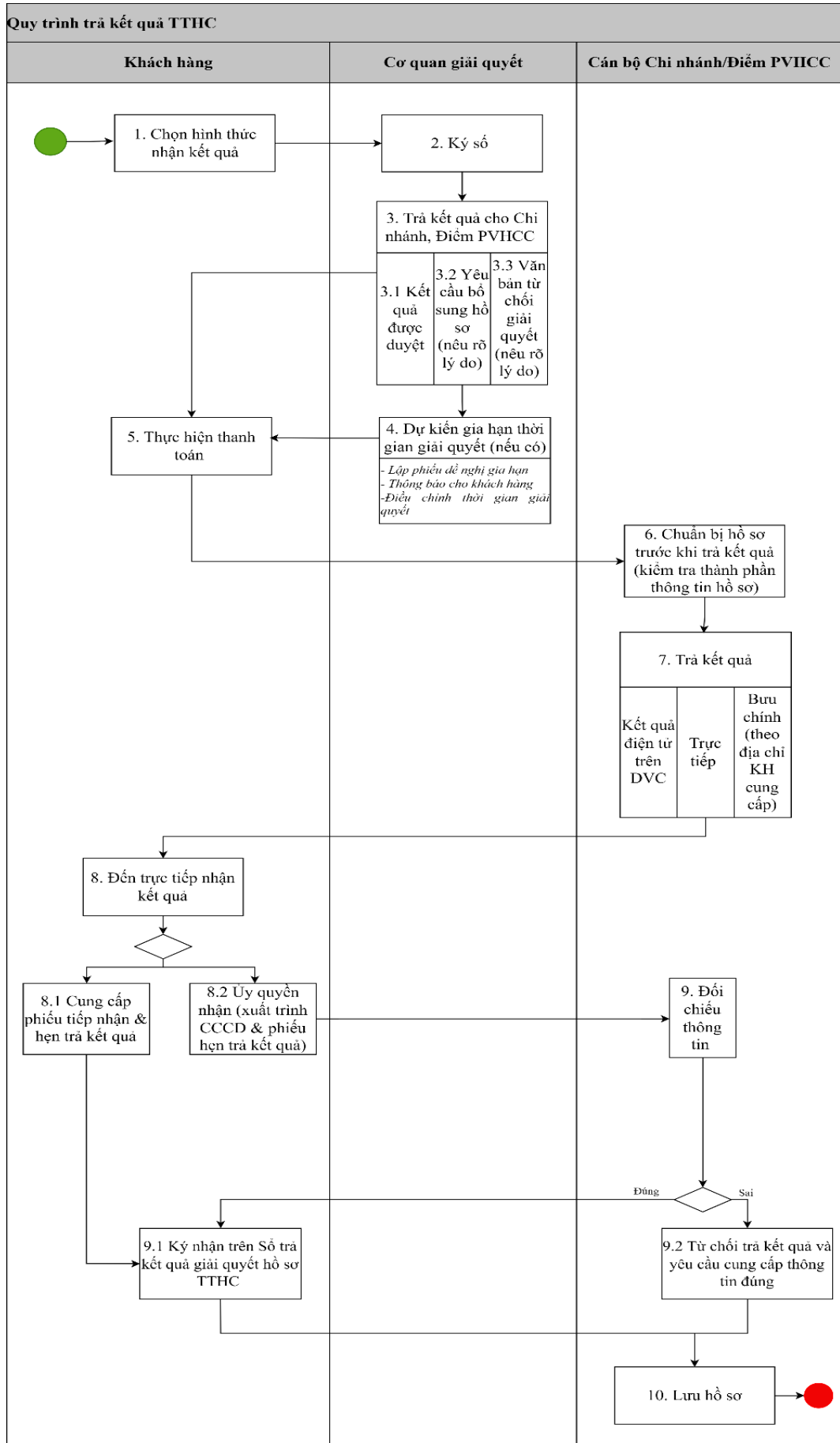
– Áp dụng với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động công tác tại các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

– Khách hàng tại các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

5. Thuật ngữ - viết tắt

STT	Thuật ngữ, từ viết tắt	Giải thích
1.	TTHC	Thủ tục hành chính
2.	Khách hàng	Là các tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng dịch vụ tại Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số
3.	CCCD	Căn cước công dân

II. LƯU ĐỒ QUY TRÌNH



III. MÔ TẢ CHI TIẾT

1. Chọn hình thức nhận kết quả

– Khách hàng có thể chọn thêm hình thức nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích (ngoài hình thức mặc định là trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công).

+ Đối với một số trường hợp đặc biệt như giấy khai sinh, giấy đăng ký kết hôn, sổ đỏ...khách hàng có thể nhận trực tiếp tại Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

– Hồ sơ kết quả khách hàng nhận được sẽ được phân ra 3 trường hợp cụ thể:

+ Kết quả trả về là văn bản đã được duyệt: Khách hàng thực hiện nhận kết quả lưu trữ, sử dụng theo quy định.

+ Kết quả trả về là văn bản yêu cầu bổ sung hồ sơ: Khách hàng tiếp nhận, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu, nộp bổ sung qua bưu chính hoặc theo hình thức trực tuyến và trực tiếp.

– + Kết quả trả về là văn bản từ chối kèm hồ sơ (nếu có): Trường hợp này khách hàng có thể khiếu nại kết quả và thực hiện theo quy trình xử lý khiếu nại tương ứng.

2. Ký số

– Cơ quan giải quyết thực hiện ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả bản giấy và bản điện tử trả kết quả về Chi nhánh, Điểm hỗ trợ dịch vụ công số để trả cho Khách hàng.

3. Trả kết quả cho Chi nhánh, Điểm hỗ trợ dịch vụ công số

– Trường hợp kết quả được duyệt, cơ quan giải quyết thực hiện trả kết quả cho Chi nhánh, Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

– Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, cần bổ sung thêm thông tin hoặc không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết ban hành Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ, nêu rõ lý do, gửi về Chi nhánh hoặc Điểm hỗ trợ dịch vụ công số để trả lại cho người dân; đồng thời nhập thông tin thông báo từ chối vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

– Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực, cơ quan chuyên môn có trách nhiệm trả lại bản chính, bản gốc cho khách hàng theo thời điểm quy định của pháp luật chuyên ngành, trừ trường hợp: Thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp kết quả điện tử; Khách hàng đề nghị chỉ nhận kết quả điện tử; Hoặc pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

4. Dự kiến gia hạn thời gian giải quyết (nếu có)

– Đối với hồ sơ dự kiến quá hạn giải quyết, chậm nhất 01 ngày trước thời hạn trả kết quả, cơ quan chuyên môn phải gửi văn bản xin lỗi Khách hàng, nêu rõ lý do và thời gian đề nghị gia hạn; đồng thời gửi Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết cho Chi nhánh hoặc Điểm hỗ trợ dịch vụ công số. Việc gia hạn chỉ được thực hiện một lần.

– Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Chi nhánh và Điểm hỗ trợ

dịch vụ công số thực hiện:

- + Điều chỉnh thời gian trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC;
- + Gửi thông báo đến khách hàng qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc các kênh truyền thông được cấp có thẩm quyền cho phép.

5. Thực hiện thanh toán

– Trước khi nhận kết quả Khách hàng thực hiện thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

- Khách hàng có thể vào danh sách hồ sơ chờ thanh toán để thực hiện thanh toán.

6. Chuẩn bị hồ sơ trước khi trả kết quả

- Cán bộ phụ trách trả kết quả thực hiện:
- + Kiểm tra đầy đủ các thành phần hồ sơ, văn bản kết quả, đối chiếu thông tin người nhận;
- + Xác định đúng hình thức trả kết quả (trực tiếp, bưu chính, điện tử);
- + Niêm phong hoặc lưu trữ kết quả theo đúng quy định trước khi trả kết quả cho khách hàng.

7. Trả kết quả

a) Trực tiếp tại các Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số (Lưu ý bắt buộc với các thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành). Các bước chi tiết theo mục **8. Đến trực tiếp nhận kết quả**.

b) Thông qua dịch vụ bưu chính công ích:

- Cán bộ xử lý sẽ gửi trả kết quả qua dịch vụ bưu chính gửi trực tiếp về địa chỉ của khách hàng đã thực hiện đăng ký
- Cán bộ bàn giao hồ sơ cho đơn vị bưu chính theo danh sách, lập biên bản bàn giao, theo dõi tiến độ phát.
- Cập nhật trạng thái “đang chuyển phát” hoặc “đã giao thành công” trên Hệ thống.

c) Kết quả bản điện tử được trả trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Kết quả điện tử được gửi đến khách hàng thông qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia hoặc ứng dụng iHanoi;
- Cán bộ cập nhật trạng thái “đã trả kết quả điện tử” trên Hệ thống.

8. Đến trực tiếp nhận kết quả

– Đối với khách hàng đăng ký nhận kết quả trực tiếp, cán bộ trả kết quả yêu cầu khách hàng cung cấp Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả giải quyết TTHC.

- + Trường hợp thông tin chính xác, khách hàng nhận kết quả giải quyết TTHC;
- + Trường hợp mất Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả giải quyết TTHC, người nhận kết quả phải xuất trình giấy tờ tùy thân (đối với khách hàng là cá nhân) hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân và giấy giới thiệu của cơ quan, doanh nghiệp (đối với khách hàng là tổ chức).

- Đối với khách hàng ủy quyền nhận kết quả giải quyết TTHC, người được ủy

quyền phải xuất trình giấy ủy quyền, giấy tờ tùy thân đi kèm với Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ.

9. Đối chiếu thông tin

– Đối với trường hợp khách hàng bị mất Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả giải quyết hoặc khách hàng ủy quyền nhận kết quả giải quyết TTHC, cán bộ trả kết quả thực hiện đối chiếu thông tin khách hàng qua CCCD, giấy giới thiệu...

+ Nếu thông tin đúng, cán bộ trả kết quả đề nghị khách hàng ký nhận trên Sổ trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC theo quy định.

+ Nếu thông tin sai, cán bộ trả kết quả từ chối trả kết quả và yêu cầu cung cấp thông tin đúng.

10. Lưu hồ sơ

– Kết quả giải quyết TTHC điện tử được **gắn mã định danh**, gồm:

+ Mã định danh của khách hàng;

+ Mã loại giấy tờ, thống nhất theo quy định trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

– Dữ liệu được lưu trữ tại: Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc cơ sở dữ liệu chuyên ngành; Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân; Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

– Việc lưu trữ hồ sơ, kết quả được thực hiện **theo quy định của pháp luật về lưu trữ và quản lý dữ liệu điện tử**.

– Kết quả giải quyết thủ tục hành chính, các hồ sơ, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì được sử dụng trong thực hiện các thủ tục hành chính khác của khách hàng.

4. LƯU HỒ SƠ

TT	Mã - Tên biểu mẫu/ hướng dẫn/ hồ sơ	Hình thức	Cấp độ mật	Thời gian lưu	Nơi lưu
1.					

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



**QUY TRÌNH TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI
TRÊN IHANOI VÀ CÔNG DỊCH VỤ CÔNG**

Mã tài liệu: QT-07

Ngày hiệu lực: .../.../2025

1. Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của tài liệu này.
2. Nội dung tài liệu này có hiệu lực kể từ ngày phê duyệt của Ban Giám đốc Trung tâm.

Tài liệu này là tài sản thuộc sở hữu của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội. Tất cả sự sao chép dưới mọi hình thức chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

MỤC LỤC

1. Thông tin chung	58
1.1 Mục đích	58
1.2 Phạm vi áp dụng.....	58
1.3 Đối tượng áp dụng	58
1.4 Thuật ngữ - viết tắt.....	58
2. Quy trình tiếp nhận phản ánh kiến nghị trên ihanoi.....	59
2.1 Sơ đồ quy trình	59
2.2 Mô tả chi tiết	59
3. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên cổng dịch vụ công	61
3.1 Sơ đồ quy trình	61
3.2 Mô tả chi tiết	61
4. Lưu hồ sơ	64

1. THÔNG TIN CHUNG

1.1 Mục đích

Quy định này được ban hành nhằm mục đích mô tả quá trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của khách hàng gửi qua ứng dụng iHanoi và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Qua đó nhằm bảo đảm việc tiếp nhận, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện kịp thời, đúng thẩm quyền, thống nhất và công khai, góp phần nâng cao hiệu quả công tác phục vụ, tăng cường tính minh bạch và mức độ hài lòng của khách hàng.

1.2 Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với trường hợp:

– Khách hàng có nhu cầu phản ánh kiến nghị trên ứng dụng iHanoi hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia.

1.3 Đối tượng áp dụng

– Áp dụng với phòng Phòng Kiểm tra – Giám sát và các đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị.

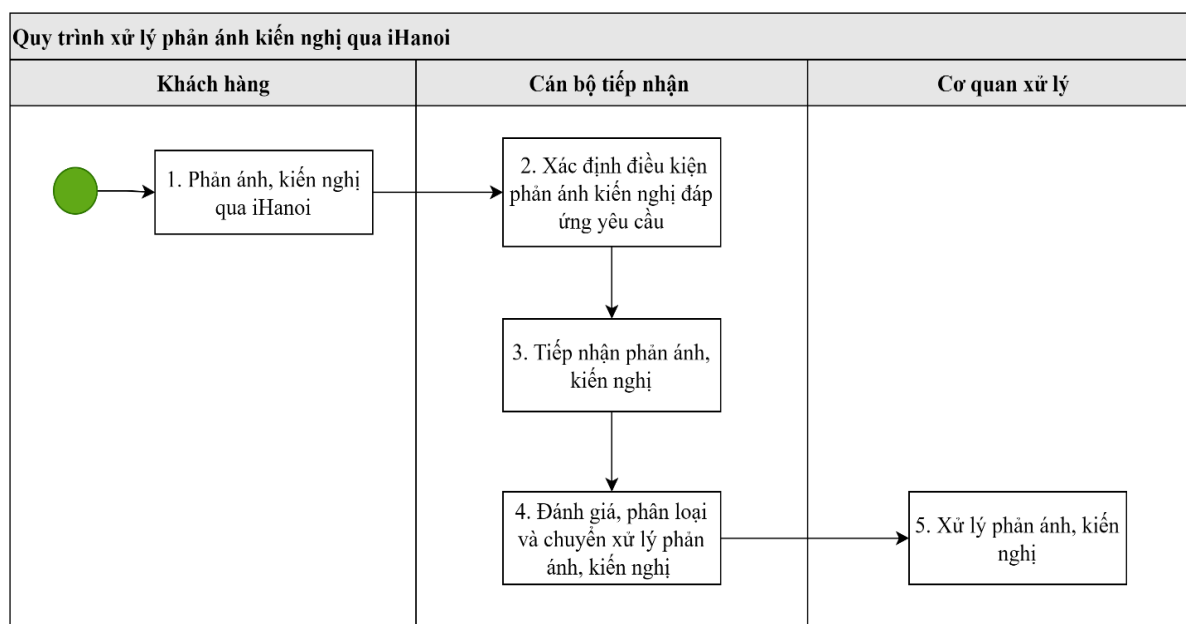
– Khách hàng có nhu cầu phản ánh kiến nghị trên ứng dụng iHanoi hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia.

1.4 Thuật ngữ - viết tắt

STT	Thuật ngữ, từ viết tắt	Giải thích
1.	TTHC	Thủ tục hành chính
2.	Khách hàng	Tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện hiện thu tục hành chính

2. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ TRÊN IHANOI

2.1 Lưu đồ quy trình



2.2 Mô tả chi tiết

a) Phản ánh kiến nghị qua ứng dụng iHanoi

– Khách hàng có nhu cầu gửi phản ánh, kiến nghị đăng nhập vào ứng dụng iHanoi.

– Khách hàng lựa chọn mục “Phản ánh, kiến nghị”, và chọn “Phản ánh TTHC” nhập đầy đủ thông tin theo biểu mẫu điện tử gồm: tiêu đề, nội dung phản ánh, kèm hình ảnh hoặc tài liệu (nếu có).

b) Xác định điều kiện phản ánh kiến nghị đáp ứng yêu cầu

– Khách hàng có nhu cầu phản ánh kiến nghị xác định đầy đủ điều kiện được đáp ứng gồm:

+ Phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức gửi đến Ứng dụng iHanoi bảo đảm đầy đủ, chính xác thông tin theo yêu cầu về ngôn ngữ (tiếng Việt) và văn hóa, thuần phong mỹ tục;

+ Thông tin phản ánh dưới dạng hình ảnh, đoạn ghi hình (video), cần đảm bảo nguyên vẹn, không sửa hoặc điều chỉnh làm thay đổi nội dung bằng các ứng dụng, tiện ích công nghệ hiện có;

+ Địa điểm phản ánh, kiến nghị cần cụ thể, chính xác, rõ ràng để thuận tiện trong việc xác minh, xử lý phản ánh, kiến nghị.

– Các điều kiện không đáp ứng yêu cầu gồm:

+ Thông tin phản ánh không đầy đủ hoặc không chính xác;

+ Thông tin phản ánh dưới dạng nội dung, hình ảnh, đoạn quay hình không đảm bảo nguyên vẹn, bị sửa hoặc điều chỉnh làm thay đổi nội dung bằng các ứng dụng, tiện ích công nghệ hiện có;

+ Thông tin phản ánh bị trùng về: Nội dung, hình ảnh, đoạn ghi hình được sử dụng lại của cá nhân, tổ chức khác đã gửi trước đó;

+ Thông tin phản ánh, kiến nghị sau khi được cơ quan tiếp nhận phản ánh xác minh nhiều lần không thành công, thời gian xác minh không quá 04 giờ làm việc kể từ khi nhận phản ánh;

+ Phản ánh sau khi xác minh thông tin cá nhân gửi phản ánh hoặc thông tin phản ánh không chính xác;

+ Thông tin phản ánh, kiến nghị có tính chất quảng cáo.

c) Tiếp nhận phản ánh kiến nghị

– Cán bộ tiếp nhận thuộc phòng Kiểm tra – Giám sát chịu trách nhiệm tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị.

d) Đánh giá, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị

– Cán bộ tiếp nhận tại Trung tâm sử dụng chức năng của Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để đánh giá, phân loại và chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị như sau:

– Các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, cán bộ tiếp nhận thông tin cho khách hàng việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do;

– Các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, cán bộ tiếp nhận đề nghị khách hàng bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

– Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, cán bộ tiếp nhận chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật;

– Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, cán bộ tiếp nhận, xử lý theo quy định của pháp luật.

– Cán bộ tiếp nhận có trách nhiệm phân loại và chuyển thông tin đến UBND xã, phường nơi phát sinh phản ánh để thực hiện việc xem xét, xử lý và phản hồi cho khách hàng theo quy định.

+ Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi giải quyết của các đơn vị khác, cán bộ xử lý tại xã, phường có trách nhiệm chuyển tiếp phản ánh, kiến nghị đến các đơn vị để được xử lý.

e) Xử lý phản ánh, kiến nghị

– Bước 1: Trưởng các đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện kiểm tra, xử lý tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên ứng dụng iHanoi.

– Bước 2: Trưởng các đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị điều phối, giao cá nhân/tổ chức là các phòng chuyên môn trực thuộc tham mưu kết quả xử lý nội dung phản ánh,

kiến nghị; hoặc điều phối đến UBND cấp xã kiểm tra, tiếp nhận xử lý.

– Bước 3: Cá nhân xử lý phản ánh, kiến nghị (trường hợp các cơ quan, đơn vị) hoặc Lãnh đạo UBND cấp xã thực hiện điều phối, giao cán bộ xử lý phản ánh, kiến nghị (trường hợp cấp xã xử lý) nghiên cứu, tham mưu xử lý.

– Bước 4: Cá nhân xử lý phản ánh, kiến nghị cập nhật nội dung tham mưu kết quả xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị trên hệ thống.

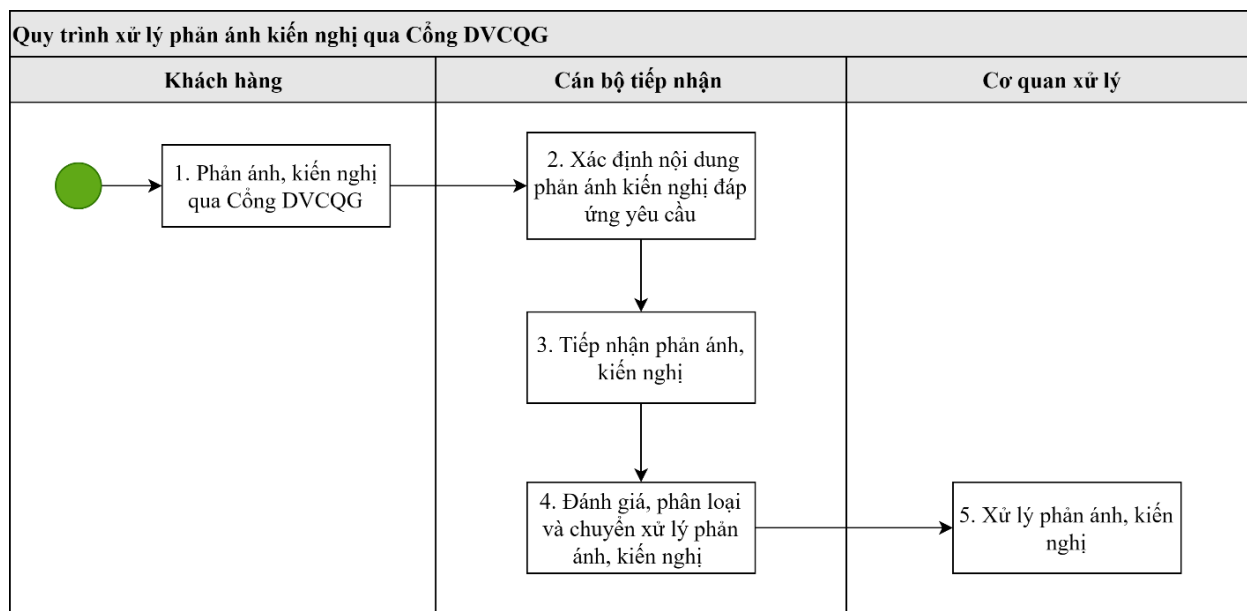
– Bước 5: Trường các đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị xử lý phản ánh, kiến nghị duyệt và thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên hệ thống đến các tổ chức, cá nhân biết, theo dõi và đánh giá.

– Trong vòng 02 ngày kể từ ngày nhận được kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị; tổ chức, cá nhân có thể yêu cầu cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị làm rõ thêm về kết quả xử lý (nếu có). Thời gian cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị trả lời làm rõ yêu cầu của tổ chức, cá nhân tối đa không quá 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu.

– Tổ chức, cá nhân thực hiện chức năng đánh giá chất lượng xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị trực thuộc Thành phố theo các mức độ: HÀi lòng, chấp nhận được, chưa HÀi lòng và cung cấp thông tin đánh giá của cá nhân trên Ứng dụng iHanoi.

3. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ TRÊN CÔNG DỊCH VỤ CÔNG

3.1 Lưu đồ quy trình



3.2 Mô tả chi tiết

a) Phản ánh kiến nghị qua Cổng Dịch vụ công quốc gia

– Khách hàng có nhu cầu gửi phản ánh, kiến nghị đăng nhập vào trang Cổng Dịch vụ công quốc gia: <https://dichvucong.gov.vn>

– Khách hàng lựa chọn mục “Gửi PAKN”, nhập đầy đủ thông tin theo biểu mẫu

điện tử gồm: Địa chỉ, số điện thoại, email, PAKN về việc, nội dung, đơn vị tiếp nhận và đính kèm tài liệu (nếu có).

b) Xác định nội dung phản ánh, kiến nghị đáp ứng yêu cầu

– Nội dung phản ánh, kiến nghị tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 5 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính và các nội dung khác theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ bao gồm:

+ Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức;

+ Sự không phù hợp của quy định hành chính với thực tế;

+ Sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính;

+ Quy định hành chính không hợp pháp;

+ Quy định hành chính trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập;

+ Những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính;

+ Phương án xử lý những phản ánh kiến nghị trên;

+ Sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

– Yêu cầu với phản ánh, kiến nghị gửi qua Cổng Dịch vụ công quốc gia:

+ Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt;

+ Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị quy định trên;

+ Có đầy đủ thông tin về tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị; tổ chức, cá nhân phải có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để gửi phản ánh, kiến nghị.

c) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

– Cán bộ tiếp nhận sử dụng tài khoản được phân quyền, truy cập Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để tiếp nhận, phân loại và chuyển xử lý các phản ánh, kiến nghị của khách hàng gửi đến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia;

– Đối với phản ánh, kiến nghị được gửi bằng văn bản, điện thoại, fax, thư điện tử, các bộ, cơ quan, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh cập nhật đầy đủ nội dung các phản ánh, kiến nghị này vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

d) Đánh giá, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị

– Cán bộ tiếp nhận tại Trung tâm sử dụng chức năng của Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để đánh giá, phân loại và chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị như sau:

+ Các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, cán bộ tiếp nhận thông

tin cho khách hàng việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do;

- + Các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, cán bộ tiếp nhận đề nghị khách hàng bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

- + Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, cán bộ tiếp nhận chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật;

- + Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, cán bộ tiếp nhận, xử lý theo quy định của pháp luật.

- + Các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của hai hay nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau nhưng các cơ quan này không thống nhất được phương án xử lý, hoặc đã được cơ quan có thẩm quyền trả lời nhưng khách hàng không nhất trí và vẫn tiếp tục gửi phản ánh, kiến nghị hoặc các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ: Văn phòng Chính phủ tiếp nhận, chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương, tổ chức có liên quan tổ chức nghiên cứu, đề xuất Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định và trả lời theo quy định của pháp luật.

- Cán bộ tiếp nhận có trách nhiệm phân loại và chuyển thông tin đến UBND xã, phường nơi phát sinh phản ánh để thực hiện việc xem xét, xử lý và phản hồi cho khách hàng theo quy định.

- + Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi giải quyết của các đơn vị khác, cán bộ xử lý tại xã, phường có trách nhiệm chuyển tiếp phản ánh, kiến nghị đến các đơn vị để được xử lý.

e) Xử lý phản ánh, kiến nghị

- Đối với phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính, cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền xử lý phải xử lý theo đúng quy trình đã được pháp luật quy định.

- Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính, cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền xử lý phải tuân thủ quy trình sau:

- + Làm việc trực tiếp với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị để làm rõ những nội dung có liên quan (nếu thấy cần thiết).

- + Nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị: Phản ánh, kiến nghị chưa đủ cơ sở xem xét xử lý, cần tiếp tục tập hợp để nghiên cứu; phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở để xem xét xử lý.

- Đối với phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở xem xét xử lý, cơ quan có thẩm quyền xử lý phải tiến hành xem xét quy định hành chính được phản ánh, kiến nghị theo các tiêu chí sau:

- + Sự cần thiết;
 - + Tính hợp lý, hợp pháp;
 - + Tính đơn giản, dễ hiểu;
 - + Tính khả thi;
 - + Sự thống nhất, đồng bộ với các quy định hành chính khác;
 - + Sự phù hợp với các điều ước quốc tế mà Việt Nam ký kết hoặc gia nhập.
- Trường hợp phản ánh, kiến nghị liên quan tới nhiều bộ, ngành, địa phương thì bộ, ngành, địa phương tiếp nhận cần xác định các cơ quan liên quan để phối hợp xử lý.
- + Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị là 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, trường hợp hết thời hạn này mà chưa xử lý xong, định kỳ cứ sau 05 ngày làm việc, các bộ, ngành, địa phương cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để thông tin cho tổ chức, cá nhân.
- + Đối với các phản ánh, kiến nghị có kết quả xử lý, trong thời hạn 02 ngày làm việc các bộ, ngành, địa phương cập nhật kết quả vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để trả lời cho tổ chức, cá nhân.

4. LƯU HỒ SƠ

TT	Mã - Tên biểu mẫu/ hướng dẫn/ hồ sơ	Hình thức	Cấp độ mật	Thời gian lưu	Nơi lưu
1.					

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



**QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ QUA
DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CHO NGƯỜI CÓ CÔNG VÀ
ĐỐI TƯỢNG BẢO TRỢ XÃ HỘI**

Mã tài liệu: QT-08

Ngày hiệu lực: .../.../2025

1. Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của tài liệu này.
2. Nội dung tài liệu này có hiệu lực kể từ ngày phê duyệt của Ban Giám đốc Trung tâm.

Tài liệu này là tài sản thuộc sở hữu của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội. Tất cả sự sao chép dưới mọi hình thức chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

MỤC LỤC

1. Thông tin chung	67
1.1 Mục đích	67
1.2 Phạm vi áp dụng.....	67
1.3 Đối tượng áp dụng	67
1.4 Thuật ngữ - viết tắt.....	67
2. Sơ đồ quy trình.....	68
3. Mô tả chi tiết.....	68
3.1 Liên hệ tổng đài hỗ trợ TTHC	68
3.2 Xác nhận thông tin.....	68
3.3 Tư vấn thủ tục hành chính	69
3.4 Gửi thông tin cho BC.....	70
3.5 Tổng hợp và báo cáo	71
3.6 Tạo tin và thu nhận hồ sơ.....	71
3.7 Nộp hồ sơ.....	71
3.8 Tiếp nhận và chuyển phát hồ sơ.....	71
3.9 Phân loại và nhập hồ sơ vào hệ thống.....	71
3.10 Tiếp nhận và chuyển phát cơ quan xử lý	72
3.11 Thụ lý, xử lý hồ sơ và trả kết quả	72
3.12 Chuyển phát hồ sơ đã xử lý	72
3.13 Nhận kết quả chuyển phát.....	73
3.14 Trả kết quả qua tủ giao nhận thông minh.....	73
3.15 Xác nhận tình trạng chuyển phát.....	73
3.16 Chăm sóc khách hàng sau khi hỗ trợ, tư vấn TTHC	73
4. Lưu hồ sơ	73

1. THÔNG TIN CHUNG

1.1 Mục đích

Quy trình này được ban hành nhằm mục đích hướng dẫn cụ thể các công việc qua tiếp nhận và trả kết quả qua bưu chính cho người có công và đối tượng bảo trợ xã hội đảm bảo các quy trình thực hiện nhanh chóng, chính xác và đúng quy định.

1.2 Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với trường hợp:

- Tiếp nhận và trả kết quả cho người có công, đối tượng bảo trợ xã hội qua bưu chính.

1.3 Đối tượng áp dụng

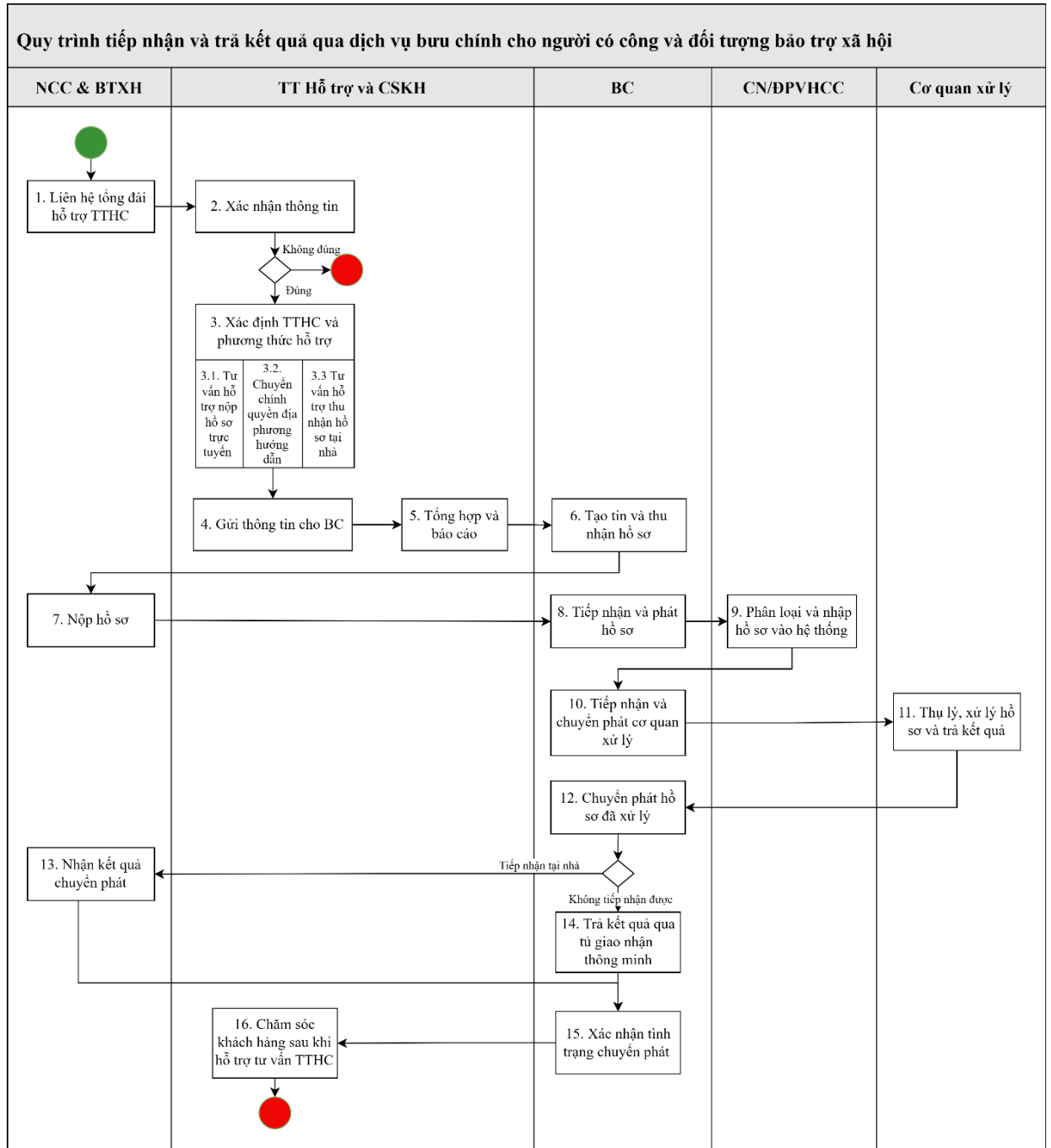
– Người có công với cách mạng theo quy định tại Pháp lệnh số 02/2020/UBTVQH14, đối tượng bảo trợ xã hội theo quy định tại Nghị định số 20/2021/NĐ-CP có yêu cầu tiếp nhận, trả kết quả, hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

- Cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến.
- Các đơn vị Trung tâm Phục vụ hành chính công gồm:
 - + Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng
 - + Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số
 - + Các Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính
- Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính.

1.4 Thuật ngữ - viết tắt

STT	Thuật ngữ, từ viết tắt	Giải thích
1.	Trung tâm	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố
2.	NCC & BTXH	Người có công và đối tượng bảo trợ xã hội
3.	TTHC	Thủ tục hành chính
4.	BC	Bưu chính
5.	UBND	Ủy ban nhân dân
6.	Cơ quan xử lý	Sở ngành, xã phường...
7.	PNS	Phần mềm PackNSend
8.	NVBC	Nhân viên đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính
9.	Khách hàng	Tổ chức, cá nhân

2. LƯU ĐỒ QUY TRÌNH



3. MÔ TẢ CHI TIẾT

3.1 Liên hệ tổng đài hỗ trợ TTHC

– Kênh tiếp nhận hỗ trợ TTHC cho NCC & BTXH: Tổng đài 1022 nhánh số 7 hoặc 19001009 để yêu cầu hỗ trợ.

– Khi có nhu cầu thực hiện TTHC, NCC & BTXH liên hệ đến Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng (Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng).

3.2 Xác nhận thông tin

– Ngay khi NCC & BTXH liên hệ, nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng hỏi về thông tin nhu cầu khách hàng.

– Sau khi lắng nghe yêu cầu khách hàng là NCC & BTXH và có nhu cầu thực

hiện TTHC, nhân viên xin thông tin để kiểm tra gồm:

- + Họ và tên
- + Ngày tháng năm sinh
- + Số CCCD/Hộ chiếu

– Khi nhận được thông tin, nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng tiến hành kiểm tra và tra cứu thông tin về NCC & BTXH để xác minh đối tượng, xác thực thông tin chính chủ NCC & BTXH:

+ Nếu thông tin chính xác và hợp lệ: nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng chuyển bước 3.3 *Tư vấn thủ tục hành chính*.

+ Nếu thông tin chưa chính xác và hợp lệ: nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng thông báo NCC & BTXH thông tin chưa khớp và yêu cầu NCC & BTXH kiểm tra lại thông tin cung cấp. Nếu thông tin kiểm tra lần thứ hai vẫn không chính xác, nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng phản hồi NCC & BTXH và hướng dẫn thực hiện TTHC theo quy trình bưu chính đối với đối tượng thông thường.

3.3 Tư vấn thủ tục hành chính

– Ngay sau khi xác minh được thông tin của NCC & BTXH, nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng xác định TTHC mà NCC & BTXH đang có nhu cầu cần hỗ trợ. (Ví dụ: cấp mới, gia hạn, sửa đổi giấy tờ, hỗ trợ chế độ, v.v.)”

– Sau khi xác định được TTHC, nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng tư vấn quy trình thực hiện:

+ Trường hợp 1: NCC & BTXH có khả năng thao tác trực tuyến thực hiện các Dịch vụ công trực tuyến, tiếp tục thực hiện bước a)

(Khuyến cáo nên tư vấn thực hiện trực tuyến trên trang Dịch vụ công quốc gia (giao diện dễ nhìn, quan sát được hết các trường thông tin cần điền. App VneID giao diện nhỏ nên khó nhập, khó thao tác)

+ Trường hợp 2: NCC & BTXH không có khả năng thao tác trực tuyến và khả năng tự chuẩn bị hồ sơ TTHC trực tuyến, tiếp tục thực hiện bước b)

+ Trường hợp 3: NCC & BTXH thực hiện các TTHC nộp hồ sơ trực tiếp (thu nhận hồ sơ tại nhà), tiếp tục thực hiện bước c)

a) Tư vấn hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công

– Hướng dẫn NCC & BTXH đăng ký/Đăng nhập bằng tài khoản VneID chính chủ định danh của khách hàng.

+ Tìm kiếm, lựa chọn TTHC cần thực hiện.

+ Lựa chọn thủ tục và bắt đầu nộp hồ sơ trực tuyến.

+ Chọn cơ quan giải quyết.

+ Chọn trường hợp/loại phù hợp với nhu cầu làm thủ tục.

+ Nhập chi tiết hồ sơ theo yêu cầu của từng TTHC.

+ Tư vấn khách hàng lựa chọn hình thức nhận kết quả tại nhà.

- + Rà soát thông tin để nộp hồ sơ.
- + Xác nhận thông tin và nộp hồ sơ.

b) Chuyển thông tin đến chính quyền địa phương

– NCC & BTXH không có khả năng thao tác trực tuyến và khả năng tự chuẩn bị hồ sơ TTHC. Nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng ghi nhận các thông tin khách hàng, nhu cầu hỗ trợ gửi Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng (qua điện tử) để tổng hợp Chuyển thông tin đến chính quyền địa phương nơi NCC & BTXH đang cư trú.

c) Tư vấn hỗ trợ thu nhận hồ sơ tại nhà

– Đối với các loại TTHC, Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng hướng dẫn NCC & BTXH chuẩn bị thành phần hồ sơ TTHC theo quy định (bản sao/bản chính).

– Nếu NCC & BTXH đã chuẩn bị đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu, nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng xin thông tin giao nhận TTHC: “Dạ thưa Anh/Chị/Cô/Chú, Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng đã tiếp nhận thông tin và sẽ thông báo bên đơn vị vận chuyển đến tận nơi tiếp nhận hồ sơ. Vì vậy Anh/Chị/Cô/Chú cho Em/Cháu xin địa chỉ giao nhận hồ sơ và số điện thoại liên hệ ạ.”

Lưu ý: Nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng đảm bảo hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ, giúp NCC & BTXH chuẩn bị đủ hồ sơ, đáp ứng yêu cầu của từng loại TTHC cụ thể.

– Sau khi hoàn tất thủ tục nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng hỏi NCC & BTXH có nhu cầu hỗ trợ gì khác không:

+ Nếu có nhu cầu thực hiện các thủ tục khác: Tiếp tục thực hiện như các bước nêu trên.

+ Nếu có nhu cầu tư vấn hoặc hỏi thêm thông tin: Trong khả năng hiểu biết thì nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng trả lời NCC & BTXH; hoặc hướng dẫn NCC & BTXH liên hệ các Cơ quan liên quan khác để được hỗ trợ.

+ Nếu NCC & BTXH không có nhu cầu gì thêm thì kết thúc cuộc gọi.

– Hàng ngày, Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng thực hiện thống kê thông tin về các cuộc gọi của NCC & BTXH (bao gồm các cuộc gọi đến để yêu cầu được hỗ trợ và các cuộc gọi phản ánh, các cuộc gọi khảo sát).

3.4 Gửi thông tin cho BC

– Nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng thực hiện thông báo cho Bưu điện Hà Nội qua cổng giao tiếp để BC Hoàn Kiếm điều tin và tiếp nhận hồ sơ.

– Nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng cập nhật thông tin giao nhận hồ sơ trên hệ thống gồm:

- + Loại TTHC
- + Số lượng hồ sơ
- + Tên người gửi/nhận

- + Địa chỉ
- + Số điện thoại người gửi/người nhận.

– Căn cứ thông tin về địa chỉ của NCC & BTXH và khu vực giao nhận của BC, nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng phân hồ sơ trên hệ thống đến Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số tiếp nhận hồ sơ của NCC & BTXH đảm bảo thuận tiện và nhanh nhất.

3.5 Tổng hợp và báo cáo

– Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng tổng hợp thông tin, số lượng các cuộc gọi yêu cầu hỗ trợ và các cuộc gọi phản ánh, khảo sát sự hài lòng về dịch vụ hỗ trợ, hướng dẫn TTHC cho NCC & BTXH.

– Lập báo cáo chi tiết và tham mưu nâng cao chất lượng hỗ trợ, tư vấn và tiếp nhận các cuộc gọi.

3.6 Tạo tin và thu nhận hồ sơ

– BC tiếp nhận thông tin từ Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng, gọi điện thoại liên hệ NCC & BTXH xác nhận thông tin.

– BC đến địa chỉ NCC & BTXH đã cung cấp để thực hiện thu nhận hồ sơ.

3.7 Nộp hồ sơ

– Khi BC đến, NCC & BTXH giao nộp hồ sơ thực hiện TTHC.

– BC tiếp nhận và kiểm đếm đủ số lượng đầu hồ sơ theo yêu cầu, đóng gói hồ sơ vào phong bì, ghi chú NCC & BTXH.

– NCC & BTXH có thể vào ứng dụng iHanoi để tra cứu trạng thái của hồ sơ (Sau khi hệ thống phần mềm của Trung tâm có kết nối và điều tin được sang đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính, tin thu gom được cập nhật trên phần mềm PNS và sẽ được gửi trạng thái cho iHaNoi).

3.8 Tiếp nhận và chuyển phát hồ sơ

– Sau khi tiếp nhận hồ sơ xong, BC chịu trách nhiệm điều phối và chuyển phát hồ sơ cho Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số căn cứ địa chỉ nhận (HS dán E1).

– Trong quá trình giao vận hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình chuyển phát của BC thì Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng có trách nhiệm phối hợp NCC & BTXH 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. Tiến hành thực hiện theo **QT-12 Quy trình kiểm tra thông tin khi tiếp nhận phản ánh từ khách hàng về việc chưa nhận được kết quả qua dịch vụ bưu chính.**

3.9 Phân loại và nhập hồ sơ vào hệ thống

– Sau khi Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số tiếp nhận hồ sơ, cán bộ Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số cập nhật hồ sơ vào hệ thống và tạo gán thêm mã/ký hiệu riêng với mỗi bộ hồ sơ để dễ dàng theo dõi và quản lý hồ sơ trong toàn bộ quy trình. Mã hồ sơ của Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số khớp với số hiệu

bưu gửi của BC để có thể tra cứu, định vị hồ sơ/bưu gửi.

– Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số gửi Danh sách hồ sơ trên hệ thống cho BC phụ trách tương ứng theo địa bàn.

3.10 Tiếp nhận và chuyển phát cơ quan xử lý

– BC chịu trách nhiệm điều phối và gửi hồ sơ đến cho cơ quan xử lý (Sở ngành, xã, phường...) căn cứ địa chỉ nhận phát.

3.11 Thụ lý, xử lý hồ sơ và trả kết quả

– Thụ lý, xử lý hồ sơ

+ Sau khi hồ sơ được chuyển đến Sở, ngành, hoặc UBND cấp xã, phường cơ quan xử lý tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra hồ sơ đảm bảo tính đầy đủ, hợp lệ theo quy định.

+ Các Sở, ngành, UBND cấp xã, phường hoàn thiện hồ sơ trước khi bàn giao cho bên đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính.

+ Các cơ quan chuyên môn của đơn vị giải quyết TTHC hoàn thiện hồ sơ, tổng hợp danh sách (được in từ Hệ thống bao gồm tên chủ hồ sơ kèm theo mã QR) theo lĩnh vực cơ quan/ đơn vị giải quyết kèm theo kết quả, luân chuyển đến văn thư cơ quan và thực hiện bàn giao kết quả theo danh sách.

– Trả kết quả

+ Văn thư cơ quan tổng hợp của các phòng/ đơn vị/ cá nhân giải quyết TTHC đề định kỳ mốc thời gian trong ngày (sáng: 11h15, chiều 16h45) NVBC vào thu để thực hiện các bước tiếp theo.

3.12 Chuyển phát hồ sơ đã xử lý

– Bộ phận thu đến nhận kết quả, đối chiếu hồ sơ thực nhận với danh mục hồ sơ kết quả của CQHC đảm bảo khớp đúng về số lượng, các loại giấy tờ.

– Đóng gói vào phong bì của Trung tâm theo từng địa chỉ khách hàng. Niêm phong bưu gửi. Giao cơ quan HCC 1 liên giao nhận. (Thay thế xác nhận giấy bằng xác thực điện tử: mã QR hoặc đường link để theo dõi lộ trình => Sau khi hệ thống phần mềm của Trung tâm có kết nối và điều tin được sang VNPost, tin thu được cập nhật trên phần mềm PNS và sẽ được gửi trạng thái cho iHaNoi).

– NVBC bàn giao kết quả cho BC chấp nhận, kiểm đếm khớp đúng; ký xác nhận vào biên bản/sổ thu của NVBC. Thực hiện chấp nhận bưu gửi trên phần mềm, chọn DV HCC 1 (Số hiệu BG E3), cập nhật mã KH (Trung tâm), tính cước. Thống kê đối soát thanh toán cước theo quy định.

– BC phân hướng; đóng chuyển thư gửi theo địa chỉ giao nhận của khách hàng.

– Trong quá trình giao vận hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình chuyển phát của BC thì Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng có trách nhiệm phối hợp NCC & BTXH 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. Tiến hành thực hiện theo **QT-12 Quy trình kiểm tra thông tin khi tiếp nhận phản ánh từ khách hàng về việc chưa nhận**

được kết quả qua dịch vụ bưu chính.

- BC liên hệ NCC & BTXH để thông báo trả hồ sơ kết quả:
- Trường hợp NCC & BTXH tiếp nhận: BC chuyển phát hồ sơ và thực hiện bước

3.13 Nhận kết quả chuyển phát.

- Trường hợp không phát được: chuyển bước 3.14. *Trả kết quả qua tủ giao nhận thông minh.*

3.13 Nhận kết quả chuyển phát

- Khi hồ sơ được giao đến, NCC & BTXH xuất trình giấy tờ tùy thân cho BC để xác minh thông tin chính chủ.
- NCC & BTXH tiếp nhận hồ sơ và kiểm tra tình trạng bưu gửi, và ký ghi rõ họ tên, sau đó Cập nhật thông tin phát.
- Sau khi hoàn thành thủ tục, BC cập nhật thông tin phát thành công trên hệ thống.

3.14 Trả kết quả qua tủ giao nhận thông minh

- Trường hợp không phát được cho NCC & BTXH, BC chuyển bưu gửi đến phát vào tủ giao nhận thông minh đặt tại Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số trên địa bàn (gần địa chỉ KH) và cập nhật hệ thống thông tin về ngày phát, địa điểm đặt tủ để thông báo cho NCC & BTXH.

- NCC & BTXH nhận thông báo kèm thông tin mật khẩu và địa chỉ tủ để đến nhận bưu gửi..

3.15 Xác nhận tình trạng chuyển phát

- Sau khi chuyển phát hồ sơ trả kết quả, BC phải xác nhận trạng thái chuyển phát trên hệ thống để thông báo cho Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng.

3.16 Chăm sóc khách hàng sau khi hỗ trợ, tư vấn TTHC

- Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng kiểm tra hệ thống sau khi NCC & BTXH đã nhận được kết quả; liên hệ NCC & BTXH để khảo sát sự hài lòng.

4. LƯU HỒ SƠ

TT	Mã - Tên biểu mẫu/ hướng dẫn/ hồ sơ	Hình thức	Cấp độ mật	Thời gian lưu	Nơi lưu
1.	Danh sách hồ sơ	S	Nội bộ	2 năm	Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số
2.	Danh sách giao nhận	S	Nội bộ	2 năm	Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số

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



**QUY TRÌNH TIẾP NHẬN XỬ LÝ YÊU CẦU ĐÍNH
CHÍNH HOẶC SỬA TRẢ KẾT QUẢ TRONG
TRƯỜNG HỢP CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN GIẢI
QUYẾT CẤP SAI THÔNG TIN ĐỐI VỚI HỒ SƠ
CỦA KHÁCH HÀNG**

Mã tài liệu: QT-09

Ngày hiệu lực: .../.../2025

1. Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của tài liệu này.
2. Nội dung tài liệu này có hiệu lực kể từ ngày phê duyệt của Ban Giám đốc Trung tâm.

Tài liệu này là tài sản thuộc sở hữu của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội. Tất cả sự sao chép dưới mọi hình thức chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

MỤC LỤC

1. Thông tin chung	76
1.1 Mục đích	76
1.2 Phạm vi áp dụng.....	76
1.3 Đối tượng áp dụng	76
1.4 Thuật ngữ - viết tắt.....	76
2. Sơ đồ quy trình.....	77
3. Mô tả chi tiết.....	77
3.1 Đưa ra yêu cầu kiểm tra	77
3.2 Tiếp nhận thông tin khách hàng.....	77
3.3 Tiếp nhận thông tin và kiểm tra hồ sơ	78
3.4 Thông báo kết quả khách hàng	78
3.5 Phối hợp các cơ quan có thẩm quyền đính chính hoặc sửa trả kết quả	78
3.6 Trả kết quả	79
4. Lưu hồ sơ	79

1. THÔNG TIN CHUNG

1.1 Mục đích

Quy trình này được ban hành nhằm mục đích hướng dẫn cụ thể các công việc tiếp nhận yêu cầu đính chính hoặc sửa trả kết quả của khách hàng bị sai thông tin do cơ quan có thẩm quyền cấp, đảm bảo đúng trình tự, thủ tục thực hiện nhanh chóng, chính xác và việc khắc phục kịp thời và đúng quy định.

1.2 Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với trường hợp:

– Tiếp nhận, xử lý yêu cầu từ khách hàng về việc đính chính hoặc sửa trả kết quả trong trường hợp cơ quan có thẩm quyền giải quyết cấp sai thông tin.

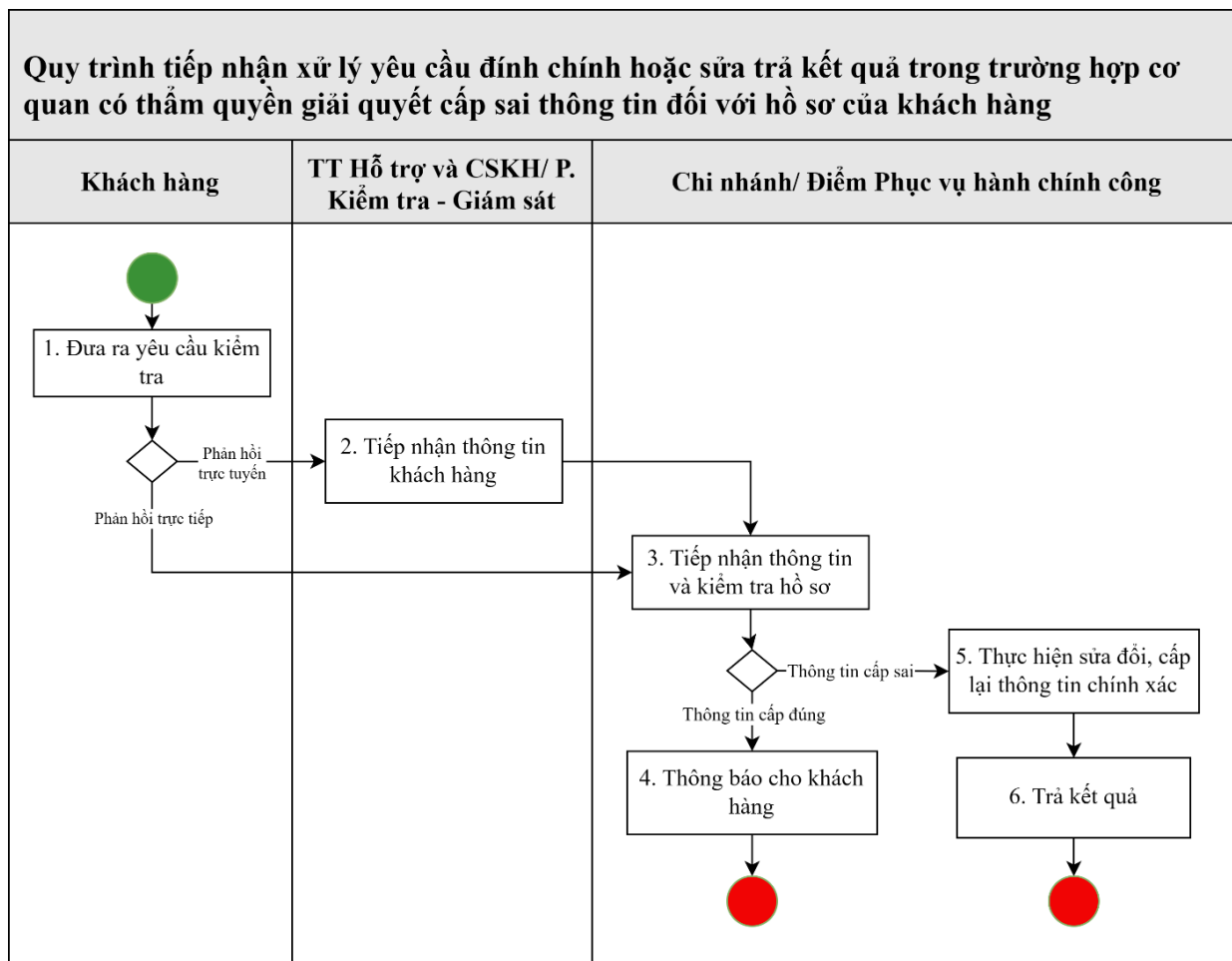
1.3 Đối tượng áp dụng

- Các khách hàng thực hiện thủ tục hành chính.
- Các đơn vị Trung tâm Phục vụ hành chính công gồm:
 - + Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng
 - + Phòng Kiểm tra – Giám sát
 - + Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số
 - + Bộ phận trả kết quả

1.4 Thuật ngữ - viết tắt

STT	Thuật ngữ, từ viết tắt	Giải thích
1.	Trung tâm	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố
2.	TTHC	Thủ tục hành chính
3.	Khách hàng	Tổ chức, cá nhân

2. LƯU ĐỒ QUY TRÌNH



3. MÔ TẢ CHI TIẾT

3.1 Đưa ra yêu cầu kiểm tra

– Khi khách hàng yêu cầu đính chính hoặc sửa trả kết quả khi cơ quan có thẩm quyền cấp sai thông tin với hồ sơ đề nghị của khách hàng:

+ Yêu cầu gián tiếp qua các kênh thông tin: Gọi điện tổng đài của Trung tâm 19001022 nhánh 7; Phản hồi trên các kênh phản ánh, kiến nghị.

+ Yêu cầu trực tiếp tại Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

3.2 Tiếp nhận thông tin khách hàng

– Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng/Phòng Kiểm tra – Giám sát tiếp nhận phản ánh thông tin từ khách hàng.

+ Đối với trường hợp tiếp nhận qua tổng đài 1022 nhánh 7: Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng tiếp nhận thông tin.

+ Đối với trường hợp tiếp nhận qua kênh phản ánh, kiến nghị: Phòng Kiểm tra – Giám sát tiếp nhận thông tin.

– Khi nhận yêu cầu từ khách hàng về việc đính chính kết quả cơ quan liên quan cấp sai thông tin hồ sơ, Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng/Phòng Kiểm tra – Giám sát yêu cầu khách hàng đến trực tiếp Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số

của Trung tâm để xử lý, Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng/Phòng Kiểm tra – Giám sát phản hồi đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.

3.3 Tiếp nhận thông tin và kiểm tra hồ sơ

– Khi khách hàng đến phản ánh yêu cầu đính chính hoặc sửa trả kết quả hồ sơ của các khách hàng do cơ quan liên quan cấp sai, Chi nhánh/Điểm hỗ trợ dịch vụ công số tiếp nhận yêu cầu của khách hàng, xin các thông tin để kiểm tra hồ sơ trên hệ thống gồm:

- + Thông tin chính chủ của hồ sơ
- + CCCD
- + TTHC thực hiện
- + Loại hồ sơ
- + Yêu cầu đính chính hoặc sửa trả kết quả
- Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số kiểm tra thông tin trên hệ thống:
- + Nếu thông tin trên kết quả trùng khớp với thông tin khách hàng kê khai trên hồ sơ: thực hiện bước 3.4 **Error! Not a valid bookmark self-reference.** để trả lời khách hàng.
- + Nếu thông tin kết quả không trùng khớp với thông tin khách hàng kê khai trên hồ sơ và cần đính chính/ sửa trả kết quả: Chi nhánh/Điểm hỗ trợ dịch vụ công số thực hiện bước 3.5 *Phối hợp các cơ quan có thẩm quyền đính chính hoặc sửa trả kết quả.*

3.4 Thông báo kết quả khách hàng

Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số tra cứu thông tin hồ sơ của khách hàng đã được số hóa tại thời điểm nộp hồ sơ trên Hệ thống

– Khi thông tin trên kết quả đúng, Chi nhánh/Điểm hỗ trợ dịch vụ công số phản hồi thông tin về tính chính xác của kết quả trùng khớp với thông tin hồ sơ khách hàng nộp, đồng thời giải thích các nội dung liên quan (về quy định) để khách hàng hiểu rõ.

– Khi thông tin trên kết quả chưa chính xác, Chi nhánh/Điểm hỗ trợ dịch vụ công số phản hồi về việc kết quả đã cấp cần được đính chính hoặc sửa trả cho đúng với hồ sơ đề nghị của khách hàng, đồng thời hẹn lịch gửi kết quả qua dịch vụ bưu chính (trong trường hợp khách hàng không muốn lên trụ sở Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số lấy kết quả) hoặc hẹn lịch đến Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số lấy kết quả trong trường hợp khách hàng muốn trực tiếp nhận kết quả tại trụ sở cơ quan, đơn vị.

3.5 Phối hợp các cơ quan có thẩm quyền đính chính hoặc sửa trả kết quả

– Đối với kết quả không trùng khớp với thông tin khách hàng kê khai trên hồ sơ và cần đính chính/ sửa trả kết quả, Chi nhánh/Điểm hỗ trợ dịch vụ công số chuyển kết quả sai thông tin đến các cơ quan có thẩm quyền (Các Sở, ngành, UBND cấp xã, phường) để thực hiện đính chính hoặc sửa trả cho khách hàng. Các cơ quan có thẩm quyền kiểm tra thông tin trên hồ sơ, đối chiếu kết quả đã cấp, thực hiện đính chính hoặc sửa trả kết quả cho đúng thông tin.

3.6 Trả kết quả

– Trường hợp khách hàng không muốn lên trụ sở Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số lấy kết quả, cơ quan có thẩm quyền bàn giao kết quả qua doanh nghiệp bưu chính và báo Chi nhánh/Điểm hỗ trợ dịch vụ công số về việc đã đính chính hoặc sửa trả kết quả và đã chuyển trả cho khách hàng theo quy định. Trong trường hợp khách hàng muốn đến trực tiếp trụ sở Chi nhánh/Điểm hỗ trợ dịch vụ công số, các cơ quan có thẩm quyền bàn giao kết quả đã đính chính hoặc sửa thông tin gửi luân chuyển qua dịch vụ bưu chính đến Chi nhánh/ Điểm hỗ trợ dịch vụ công số để trả cho khách hàng theo lịch hẹn.

4. LƯU HỒ SƠ

TT	Mã - Tên biểu mẫu/ hướng dẫn/ hồ sơ	Hình thức	Cấp độ mật	Thời gian lưu	Nơi lưu
1.					

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



**QUY TRÌNH ĐỐI SOÁT HỒ SƠ NỘP VÀ TRẢ KẾT
QUẢ QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH**

Mã tài liệu: QT-10

Ngày hiệu lực: .../.../2025

1. Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của tài liệu này.
2. Nội dung tài liệu này có hiệu lực kể từ ngày phê duyệt của Ban Giám đốc Trung tâm.

Tài liệu này là tài sản thuộc sở hữu của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội. Tất cả sự sao chép dưới mọi hình thức chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

MỤC LỤC

1. Thông tin chung	82
1.1 Mục đích	82
1.2 Phạm vi áp dụng.....	82
1.3 Đối tượng áp dụng	82
1.4 Thuật ngữ - viết tắt.....	82
2. Quy định đối soát hồ sơ nộp và trả qua dịch vụ bưu chính.....	83
3. Mô tả chi tiết.....	83
3.1 Đối soát người có công, đối tượng bảo trợ xã hội.....	83
3.2 Đối soát hồ sơ giữa Chi nhánh/Điểm hỗ trợ dịch vụ công số và Bưu chính	83
3.3 Đối soát hồ sơ giữa Bưu chính và Cơ quan giải quyết TTHC	83
3.4 Đối soát kết quả trả qua Bưu chính với Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số	84
3.5 Đối soát kết quả trả qua Bưu chính với khách hàng	84
4. Đối soát hồ sơ định kỳ.....	84
5. Lưu hồ sơ	84

1. THÔNG TIN CHUNG

1.1 Mục đích

Quy định này được ban hành nhằm mục đích đảm bảo tính chính xác trong giao nhận hồ sơ, kết quả qua dịch vụ bưu chính, phục vụ cho công tác quản lý nhà nước, là một trong những cơ sở nhằm thanh toán tiền giá cước qua dịch vụ bưu chính theo Nghị quyết số 39/2024/NQ-HĐND ngày 10/12/2024 của Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội. Đồng thời, quy định này xác định trách nhiệm cụ thể của các bên liên quan trong trường hợp xảy ra các vấn đề như thất lạc hồ sơ, trả chậm, giao chậm nhằm hạn chế tối đa các rủi ro và đảm bảo quyền lợi của các bên cũng như của khách hàng trong quá trình nộp hồ sơ, nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.

1.2 Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với trường hợp:

- Đối soát hồ sơ nộp hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính.

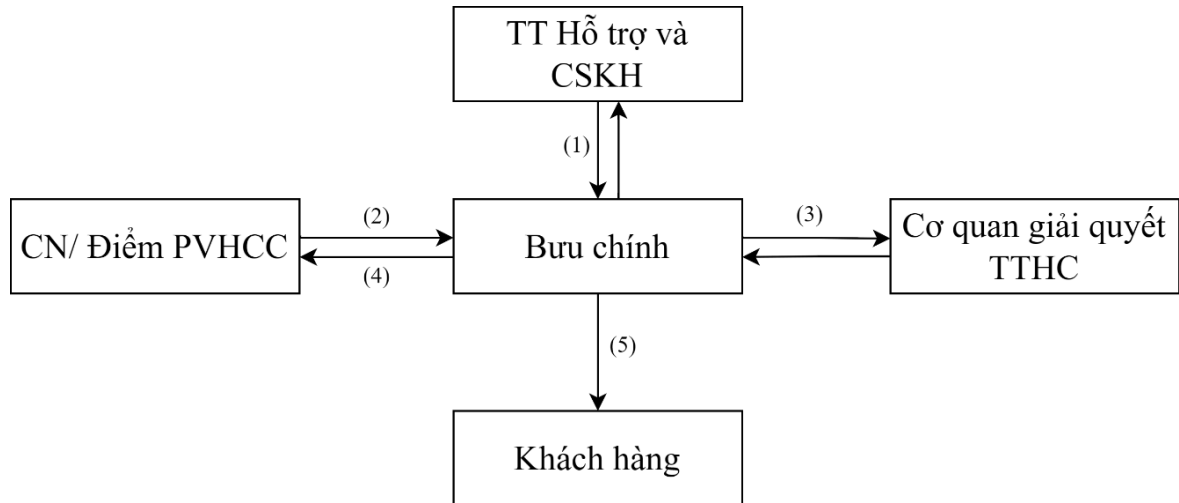
1.3 Đối tượng áp dụng

- Các Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.
- Cơ quan giải quyết TTHC
- Doanh nghiệp Bưu chính

1.4 Thuật ngữ - viết tắt

STT	Thuật ngữ, từ viết tắt	Giải thích
1.	Trung tâm	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố
2.	TTHC	Thủ tục hành chính
3.	Cơ quan giải quyết TTHC	Sở ngành, UBND cấp xã, phường

2. QUY ĐỊNH ĐỐI SOÁT HỒ SƠ NỘP VÀ TRẢ QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH



- (1) Đối soát hồ sơ giữa TT Hỗ trợ và CSKH với Bưu chính
- (2) Đối soát hồ sơ giữa CN/ Điểm PVHCC với Bưu chính
- (3) Đối soát hồ sơ giữa Bưu chính với Cơ quan giải quyết TTHC
- (4) Đối soát kết quả trả qua Bưu chính với CN/ Điểm PVHCC
- (5) Đối soát kết quả trả qua Bưu chính với Khách hàng

3. MÔ TẢ CHI TIẾT

3.1 Đối soát người có công, đối tượng bảo trợ xã hội

– Đối soát người có công, đối tượng bảo trợ xã hội với bưu chính thực hiện đối soát kết quả hồ sơ đảm bảo khớp số liệu.

3.2 Đối soát hồ sơ giữa Chi nhánh/Điểm hỗ trợ dịch vụ công số và Bưu chính

– Hàng ngày, Bưu chính đến Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số để tiếp nhận hồ sơ. Nhân viên bưu chính kiểm tra từng đầu mục hồ sơ, nếu đủ ký xác nhận vào [Biên bản bàn giao hồ sơ](#).

– Khi bàn giao hồ sơ vào ca cuối cùng trong ngày, văn thư của Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số sẽ tổng hợp, đối soát kết quả giao nhận hồ sơ với đại diện có thẩm quyền của Bưu chính đảm bảo dữ liệu của Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số trùng khớp với dữ liệu của Bưu chính.

+ Nếu trùng khớp dữ liệu thì ký số trên phần mềm (hoặc in để ký tay nếu cần) xác nhận khớp vào Biên bản đối soát.

+ Nếu số liệu bị lệch thì Văn thư phối hợp Bưu chính để làm rõ nguyên nhân và ghi nhận vào Biên bản đối soát và đề xuất phương án xử lý trình Ban Lãnh đạo Chi nhánh xin phê duyệt.

3.3 Đối soát hồ sơ giữa Bưu chính và Cơ quan giải quyết TTHC

– Hàng ngày khi Bưu chính giao kết quả hồ sơ từ Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số đến Cơ quan giải quyết TTHC, Cơ quan giải quyết TTHC thực hiện đối soát

hồ sơ với Bưu chính theo từng đợt bàn giao, đảm bảo dữ liệu của Cơ quan giải quyết TTHC trùng khớp với dữ liệu của Bưu chính.

- + Nếu trùng khớp dữ liệu thì ký xác nhận khớp vào Biên bản đối soát.
- + Nếu số liệu bị lệch thì Cơ quan giải quyết TTHC phối hợp với Bưu chính để làm rõ nguyên nhân, thống nhất phương án, thời hạn xử lý và ghi nhận vào Biên bản đối soát.

3.4 Đối soát kết quả trả qua Bưu chính với Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số

– Hàng ngày, khi Bưu chính giao trả kết quả hồ sơ về cho Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số, Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số thực hiện đối soát hồ sơ ngay theo từng đợt nhận hồ sơ đảm bảo dữ liệu của Bưu chính trùng khớp với dữ liệu trên phần mềm của Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

- + Nếu trùng khớp dữ liệu thì ký xác nhận khớp vào **Biên bản đối soát**.
- + Nếu số liệu bị lệch thì Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số phối hợp với Bưu chính để làm rõ nguyên nhân, thống nhất phương án xử lý và ghi nhận vào **Biên bản đối soát**.

3.5 Đối soát kết quả trả qua Bưu chính với khách hàng

– Khi Bưu chính giao trả kết quả cho khách hàng qua dịch vụ bưu chính, bưu chính sẽ xác nhận trên phần mềm.

– Hàng ngày, Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số thực hiện đối soát với Bưu chính về số lượng hồ sơ kết quả đảm bảo tổng số hồ sơ giao bằng số hồ sơ chuyển cho Chi nhánh và số hồ sơ trả trực tiếp về cho khách hàng đảm bảo trùng khớp số liệu.

- + Nếu trùng khớp dữ liệu thì ký xác nhận khớp vào Biên bản đối soát.
- + Nếu số liệu bị lệch thì Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số phối hợp với Bưu chính để làm rõ nguyên nhân, thống nhất phương án xử lý và ghi nhận vào Biên bản đối soát.

4. ĐỐI SOÁT HỒ SƠ ĐỊNH KỲ

– Định kỳ, Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số phối hợp với Bưu chính thực hiện đối soát để đảm bảo khớp số liệu làm cơ sở thanh toán cho Bưu chính.

5. LƯU HỒ SƠ

TT	Mã - Tên biểu mẫu/ hướng dẫn/ hồ sơ	Hình thức	Cấp độ mật	Thời gian lưu	Nơi lưu
1.	Biên bản đối soát	H/S	Nội bộ	02 năm	

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



**QUY TRÌNH KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI
LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG**

Mã tài liệu: QT-11

Ngày hiệu lực: .../.../2025

1. Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của tài liệu này.
2. Nội dung tài liệu này có hiệu lực kể từ ngày phê duyệt của Ban Giám đốc Trung tâm.

Tài liệu này là tài sản thuộc sở hữu của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội. Tất cả sự sao chép dưới mọi hình thức chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

MỤC LỤC

1. Thông tin chung	87
1.1 Mục đích	87
1.2 Phạm vi áp dụng.....	87
1.3 Đối tượng áp dụng	87
1.4 Thuật ngữ - viết tắt.....	87
2. Quy trình số hóa đầu vào	Error! Bookmark not defined.
2.1 Sơ đồ quy trình	Error! Bookmark not defined.
2.2 Mô tả chi tiết	Error! Bookmark not defined.
a) Khách hàng đến các Chi nhánh hoặc các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số	Error!
Bookmark not defined.	
b) Tiếp đón và tư vấn cho khách hàng	Error! Bookmark not defined.
c) Thực hiện sao chụp giấy tờ, chuyển sang bản điện tử ..	Error! Bookmark not defined.
defined.	
d) Bóc tách dữ liệu	Error! Bookmark not defined.
e) Cấp mã kết quả số hóa	Error! Bookmark not defined.
f) Lưu kết quả số hóa	Error! Bookmark not defined.
g) Nộp hồ sơ.....	Error! Bookmark not defined.
3. Quy trình số hóa đầu ra.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Sơ đồ quy trình	Error! Bookmark not defined.
3.2 Mô tả chi tiết	Error! Bookmark not defined.
4. Lưu hồ sơ	89

1. THÔNG TIN CHUNG

1.1 Mục đích

Quy định này được ban hành nhằm mục đích mô tả quy trình khảo sát, thu thập và tổng hợp ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

Qua đó nhằm bảo đảm việc khảo sát được thực hiện thường xuyên, khách quan, minh bạch; kết quả đánh giá được sử dụng làm căn cứ cải tiến quy trình, nâng cao chất lượng phục vụ, hiệu quả hoạt động và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

1.2 Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với trường hợp:

– Khách hàng có nhu cầu đánh giá mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ tại các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

1.3 Đối tượng áp dụng

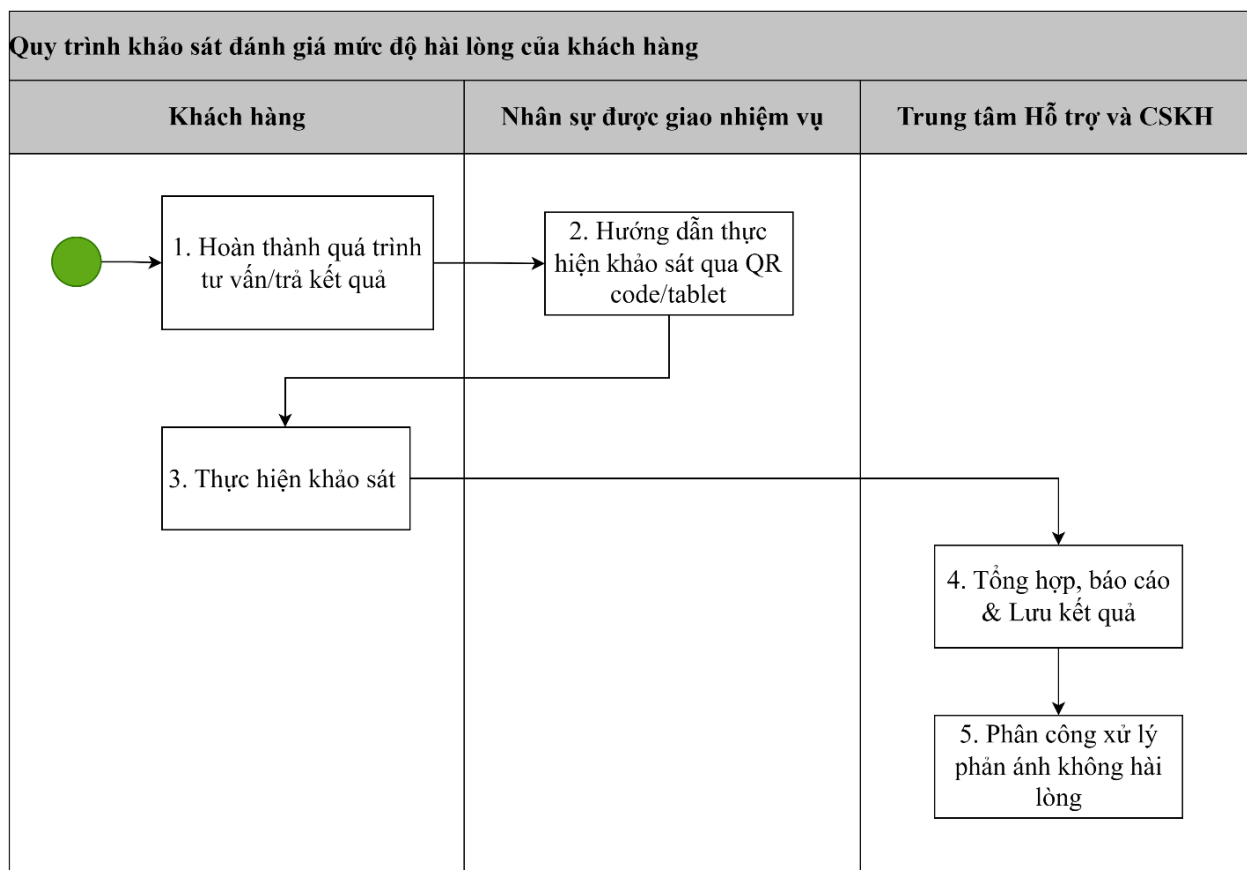
– Áp dụng với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động công tác, đơn vị hỗ trợ tại các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số được phân công phụ trách hỗ trợ khách hàng.

– Khách hàng có nhu cầu đánh giá mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ tại các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

1.4 Thuật ngữ - viết tắt

STT	Thuật ngữ, từ viết tắt	Giải thích
1.	TTHC	Thủ tục hành chính
2.	Khách hàng	Tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện hiện thu tục hành chính

2. LƯU ĐỒ QUY TRÌNH KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG



3. MÔ TẢ CHI TIẾT

3.1 Khách hàng hoàn thành quá trình tư vấn/trả kết quả

– Sau khi khách hàng hoàn thành việc thực hiện TTHC hoặc nhận kết quả giải quyết TTHC tại các Chi nhánh hoặc các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số, nhân sự phụ trách tiếp nhận/trả kết quả hoặc nhân sự tại các khu vực chức năng hướng dẫn khách hàng thực hiện khảo sát mức độ hài lòng.

3.2 Hướng dẫn khách hàng thực hiện khảo sát

– Việc khảo sát được thực hiện theo hai hình thức:

+ Hình thức 1: Khảo sát qua mã QR code. Nhân sự phụ trách hướng dẫn khách hàng quét mã QR để truy cập và trả lời phiếu khảo sát trên biểu mẫu điện tử (Google Form).

+ Hình thức 2: Khảo sát qua thiết bị tablet. Tại mỗi Chi nhánh, Điểm hỗ trợ dịch vụ công số bố trí đội khảo sát (gồm 01 nhân sự kỹ thuật và 02 nhân sự khảo sát) hướng dẫn khách hàng thực hiện khảo sát trực tiếp trên thiết bị tablet được cài đặt sẵn biểu mẫu.

3.3 Thực hiện khảo sát

– Sau khi được hướng dẫn, khách hàng tiến hành thực hiện khảo sát:

+ Đối với hình thức QR code: Khách hàng truy cập biểu mẫu điện tử, đánh giá mức độ hài lòng theo các mức từ 1 đến 5, và có thể nêu lý do trong trường hợp khách hàng chưa hài lòng.

+ Đối với hình thức khảo sát trên tablet: Khách hàng thực hiện đánh giá theo bộ câu hỏi gồm 15 câu hỏi về chất lượng phục vụ, thời gian giải quyết, thái độ cán bộ, và mức độ thuận tiện trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

3.4 Tổng hợp, báo cáo và lưu kết quả

– Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng tổng hợp và lưu trữ kết quả trả lời khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng:

+ Đối với khảo sát qua mã QR: Kết quả khảo sát được tự động tổng hợp về qua Google Sheet. Nhân sự phụ trách thực hiện rà soát, thống kê và tổng hợp kết quả định kỳ.

+ Đối với khảo sát qua tablet: Dữ liệu khảo sát được cập nhật và lưu trữ tự động trên hệ thống Dashboard, phục vụ công tác theo dõi và tổng hợp kết quả đánh giá định kỳ.

3.5 Phân công xử lý phản ánh không hài lòng

– Sau khi tổng hợp và lưu trữ kết quả, đối với các phản hồi không hài lòng của khách hàng, Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng tiến hành gửi về các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số có phản hồi không hài lòng để có biện pháp cải tiến chất lượng dịch vụ.

– Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng tiến hành phối hợp với các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số theo dõi nhằm đánh giá chất lượng sau khi đưa ra biện pháp cải tiến.

4. LƯU HỒ SƠ

TT	Mã - Tên biểu mẫu/ hướng dẫn/ hồ sơ	Hình thức	Cấp độ mật	Thời gian lưu	Nơi lưu
1.					

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



**QUY TRÌNH KIỂM TRA THÔNG TIN KHI TIẾP
NHẬN PHẢN ÁNH TỪ KHÁCH HÀNG VỀ VIỆC
CHƯA NHẬN ĐƯỢC KẾT QUẢ QUA DỊCH VỤ
BƯU CHÍNH**

Mã tài liệu: QT-12

Ngày hiệu lực: .../.../2025

1. Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của tài liệu này.
2. Nội dung tài liệu này có hiệu lực kể từ ngày phê duyệt của Ban Giám đốc Trung tâm.

Tài liệu này là tài sản thuộc sở hữu của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội. Tất cả sự sao chép dưới mọi hình thức chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

MỤC LỤC

1. Thông tin chung	92
1.1 Mục đích	92
1.2 Phạm vi áp dụng.....	92
1.3 Đối tượng áp dụng	92
1.4 Thuật ngữ - viết tắt.....	92
2. Các kênh tiếp nhận phản ánh từ khách hàng về việc chưa nhận được kết quả dịch vụ bưu chính.....	93
3. Kiểm tra thông tin khi tiếp nhận phản ánh về việc chưa nhận được kết quả qua dịch vụ bưu chính trực tiếp tại Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số	93
3.1 Lưu đồ quy trình	93
3.2 Mô tả chi tiết	93
4. Kiểm tra thông tin khi tiếp nhận phản ánh về việc chưa nhận được kết quả qua dịch vụ bưu chính tại bưu chính	95
5. Kiểm tra thông tin khi tiếp nhận phản ánh về việc chưa nhận được kết quả qua dịch vụ bưu chính bằng kênh tổng đài của trung tâm	95
5.1 Lưu đồ quy trình	95
5.2 Mô tả chi tiết	95
6. Kiểm tra thông tin khi tiếp nhận phản ánh từ khách hàng về việc chưa nhận được kết quả qua dịch vụ bưu chính bằng kênh phản ánh khuyến nghị khác	97
6.1 Sơ đồ quy trình	97
6.2 Mô tả chi tiết	97
7. Kiểm tra thông tin khi tiếp nhận phản ánh từ khách hàng về việc chưa nhận được kết quả qua dịch vụ bưu chính bằng kênh tổng đài bưu chính	98
8. Lưu hồ sơ	99

1. THÔNG TIN CHUNG

1.1 Mục đích

Quy trình này được ban hành nhằm mục đích hướng dẫn cụ thể các công việc cần thực hiện để xử lý phản ánh từ khách hàng trong trường hợp chưa nhận được kết quả qua dịch vụ bưu chính, đảm bảo các thủ tục, quy trình thực hiện nhanh chóng, chính xác và đúng quy định.

1.2 Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với trường hợp:

– Tiếp nhận phản ánh từ khách hàng về việc chưa nhận được kết quả qua dịch vụ bưu chính qua các kênh:

- + Đến trực tiếp tại các Chi nhánh hoặc Điểm hỗ trợ dịch vụ công số
- + Đến trực tiếp tại Bưu chính
- + Liên hệ qua tổng đài đa kênh tại số 1022 (nhánh 7) hoặc 19001009
- + Liên hệ qua kênh phản ánh, kiến nghị khác
- + Liên hệ qua kênh tổng đài của Bưu chính.

1.3 Đối tượng áp dụng

- Các cá nhân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính.
- Các đơn vị Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội gồm:
 - + Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng
 - + Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số
 - + Phòng Kiểm tra – Giám sát
- Đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính.

1.4 Thuật ngữ - viết tắt

STT	Thuật ngữ, từ viết tắt	Giải thích
1.	Trung tâm	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố
2.	TTHC	Thủ tục hành chính
3.	CCCD	Căn cước công dân
4.	Khách hàng	Tổ chức, cá nhân

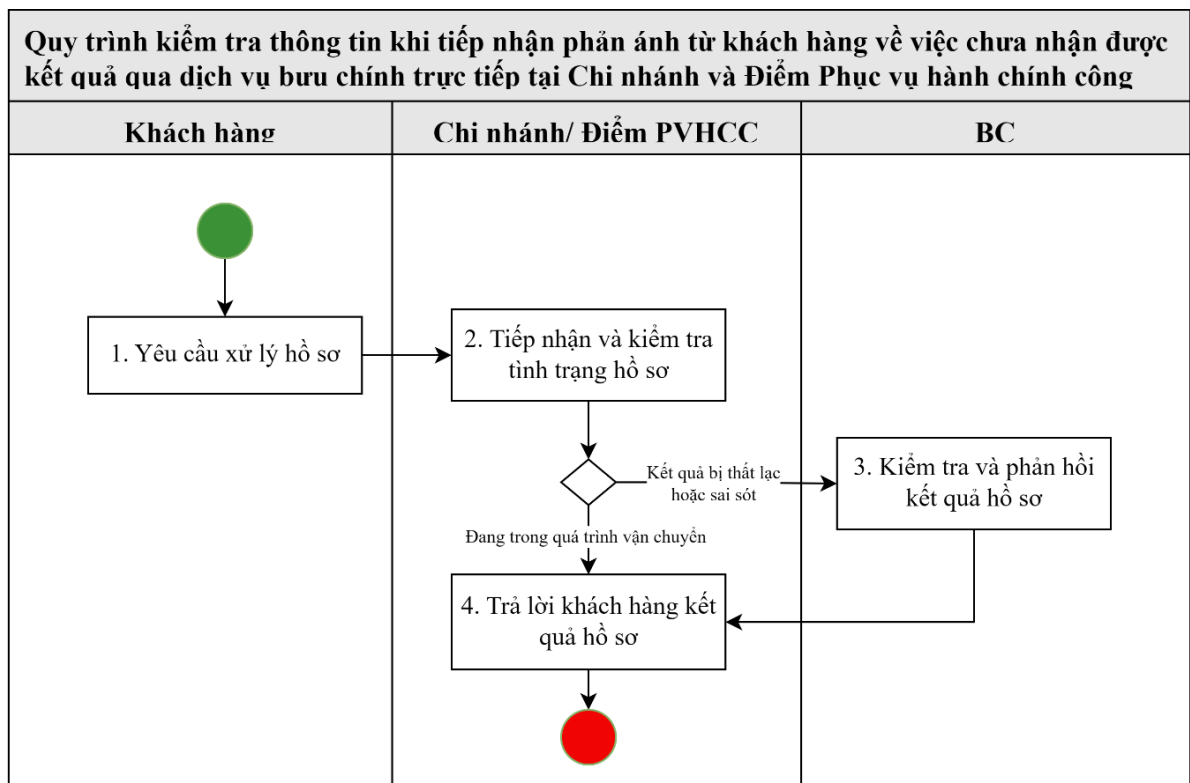
2. CÁC KÊNH TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH TỪ KHÁCH HÀNG VỀ VIỆC CHƯA NHẬN ĐƯỢC KẾT QUẢ DỊCH VỤ BƯU CHÍNH

Các kênh tiếp nhận phản ánh từ khách hàng về việc chưa nhận được kết quả qua dịch vụ bưu chính gồm:

- Tiếp nhận phản ánh trực tiếp tại Chi nhánh hoặc Điểm hỗ trợ dịch vụ công số
- Tiếp nhận phản ánh trực tiếp tại bưu chính
- Tiếp nhận gián tiếp qua các kênh:
 - + Tổng đài đa kênh tại số 1022 (nhánh 7) hoặc 19001009
 - + Kênh tiếp nhận phản ánh, khuyến nghị như Cổng Dịch vụ công, iHanoi, ...
 - + Kênh tổng đài của bưu chính.

3. KIỂM TRA THÔNG TIN KHI TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH VỀ VIỆC CHƯA NHẬN ĐƯỢC KẾT QUẢ QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH TRỰC TIẾP TẠI CHI NHÁNH VÀ ĐIỂM HỖ TRỢ DỊCH VỤ CÔNG SỐ

3.1 Lưu đồ quy trình



3.2 Mô tả chi tiết

3.2.1. Yêu cầu xử lý hồ sơ

– Khi khách hàng có phản ánh về việc chưa nhận được kết quả qua dịch vụ bưu chính, khách hàng đến trực tiếp tại Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

3.2.2. Tiếp nhận và kiểm tra tình trạng hồ sơ

– Lễ tân đón tiếp khách hàng, hỏi yêu cầu cụ thể của khách hàng và mời khách hàng đến bộ phận tiếp nhận phản ánh.

– Bộ phận tiếp nhận phản ánh chào hỏi khách hàng và tiếp nhận thông tin phản ánh về việc chưa nhận được kết quả. Bộ phận tiếp nhận xin thông tin của khách hàng để kiểm tra hồ sơ trên hệ thống gồm:

- + Họ và tên
- + CCCD
- + Thủ tục hành chính đã thực hiện
- + Mã hồ sơ (nếu có)
- + Phiếu hẹn trả kết quả
- + Mã vận đơn của thủ tục hành chính đã thực hiện.

– Sau khi kiểm tra thông tin:

+ Nếu kiểm tra được trạng thái của hồ sơ giao muộn, chậm và hồ sơ đang trong quá trình giao: bộ phận tiếp nhận phản ánh của Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số xin lỗi khách hàng, phản hồi về tình trạng của hồ sơ và thực hiện bước d) *Trả lời khách hàng kết quả hồ sơ*.

+ Nếu tình trạng giao hồ sơ chậm, tắc ở Bưu chính: bộ phận tiếp nhận phản ánh liên hệ Bưu chính để yêu cầu kiểm tra tình trạng hồ sơ của khách hàng. Nếu không liên hệ được Bưu chính hoặc Bưu chính không thể trả lời ngay, bộ phận tiếp nhận xin thêm số điện thoại liên hệ của khách hàng và hẹn khách hàng thời gian phản hồi thông tin.

3.2.3. Kiểm tra và phản hồi kết quả hồ sơ

– Bưu chính phải phản hồi thông tin về tình trạng hồ sơ. Nếu hồ sơ bị hư hỏng, bị ố nhoè, rách, thất lạc, mất ... hồ sơ, bưu chính phải phản hồi cho bộ phận tiếp nhận phản ánh và đề xuất phương án xử lý theo quy định:

- + Kiểm điểm, xử lý cá nhân, tập thể để xảy ra sự việc.
- + Gửi công văn thông báo sự việc, xin lỗi khách hàng, đồng thời thông báo cho Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số; đề nghị khách hàng hoàn thiện lại hồ sơ hoặc đề nghị Bưu chính liên hệ cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC để cấp lại kết quả giải quyết TTHC cho khách hàng.

+ Chi trả toàn bộ chi phí hoàn thiện lại hồ sơ, cấp lại kết quả giải quyết TTHC.

+ Trường hợp do nguyên nhân bất khả kháng (thiên tai, dịch họa, hỏa hoạn): Bưu chính có công văn gửi khách hàng giải trình về sự việc và đề nghị khách hàng chuẩn bị lại hồ sơ và đề nghị Bưu chính liên hệ cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC để cấp lại kết quả giải quyết TTHC. Hai bên phối hợp, thống nhất về kinh phí và cách thức thực hiện để cấp lại kết quả giải quyết TTHC cho khách hàng trong thời gian sớm nhất.

3.2.4. Trả lời khách hàng kết quả hồ sơ

– Sau khi kiểm tra được tình trạng của hồ sơ, bộ phận tiếp nhận phản ánh xin lỗi khách hàng về thời gian trả kết quả chậm trễ, thông báo tình trạng giao kết quả hồ sơ và cách thức xử lý hồ sơ: Nếu chưa chuyển phát thì thực hiện trả kết quả cho khách hàng và thông báo cho khách hàng thời gian trả kết quả dự kiến. Nếu do thất lạc hồ sơ thì

thông báo thời gian để xử lý tìm lại hồ sơ và thời gian trả kết quả dự kiến.

4. KIỂM TRA THÔNG TIN KHI TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH VỀ VIỆC CHƯA NHẬN ĐƯỢC KẾT QUẢ QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH TẠI BƯU CHÍNH

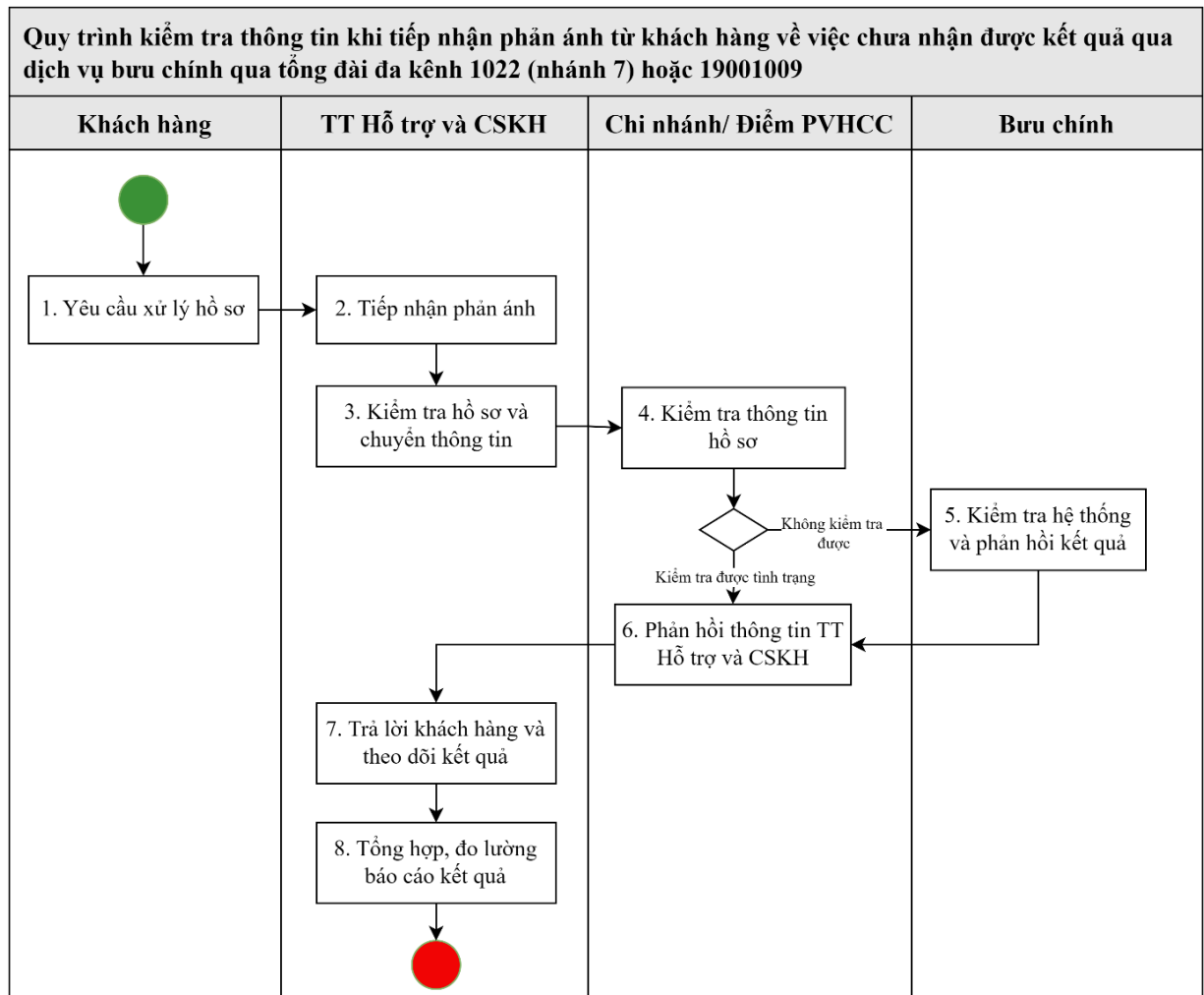
– Khi khách hàng có yêu cầu phản ánh về việc chưa nhận được kết quả qua dịch vụ bưu chính, khách hàng đến trực tiếp tại Bưu chính.

– Bưu chính tiếp nhận thông tin, kiểm tra thông tin và trả lời khách hàng về tình trạng của kết quả hồ sơ.

– Định kỳ hoặc khi nhận được yêu cầu từ Trung tâm, Bưu chính phải tổng hợp kết quả khách hàng đến trực tiếp tại bưu chính để phản ánh về việc chưa nhận được kết quả và gửi báo cáo cho Trung tâm.

5. KIỂM TRA THÔNG TIN KHI TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH VỀ VIỆC CHƯA NHẬN ĐƯỢC KẾT QUẢ QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH BẰNG KÊNH TỔNG ĐÀI CỦA TRUNG TÂM

5.1 Lưu đồ quy trình



5.2 Mô tả chi tiết

a) Yêu cầu xử lý hồ sơ

– Khi khách hàng có nhu cầu phản ánh chưa nhận được kết quả qua dịch vụ bưu

chính, khách hàng liên hệ qua qua tổng đài đa kênh tại số 1022 (nhánh 7) hoặc 19001009

b) Tiếp nhận phản ánh

– Khi khách hàng liên hệ tổng đài, nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng tiếp nhận thông tin của khách hàng và xin thông tin gồm:

- + Thông tin của chủ hồ sơ
- + CCCD
- + Thủ tục hành chính đã thực hiện
- + SĐT
- + Mã hồ sơ (nếu có)
- + Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số thực hiện TTHC.

– Nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng hẹn khách hàng thời gian phản hồi kết quả sau khi kiểm tra được tình trạng kết quả hồ sơ qua dịch vụ bưu chính.

c) Kiểm tra hồ sơ và chuyển thông tin

– Sau khi tiếp nhận thông tin, nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng kiểm tra tình trạng hồ sơ trên hệ thống. Nếu hồ sơ bị giao chậm, nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng phản hồi khách hàng tình trạng của hồ sơ và thông báo khách hàng thời gian trả hồ sơ dự kiến.

– Nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng liên hệ cho Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số yêu cầu kiểm tra thông tin hồ sơ của khách hàng để xử lý nhanh hồ sơ, qua điện thoại hoặc kênh trao đổi (Gapowork).

d) Kiểm tra thông tin hồ sơ

– Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số tiếp nhận thông tin, kiểm tra tình trạng hồ sơ trên hệ thống.

– Sau khi kiểm tra thông tin:

+ Nếu kiểm tra được trạng thái của hồ sơ và quá trình giao hồ sơ: bộ phận tiếp nhận phản ánh của Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số phản hồi về tình trạng của hồ sơ và thực hiện bước f) *Phản hồi thông tin Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng*.

+ Nếu tình trạng giao hồ sơ chậm trễ và trạng thái dừng ở Bưu chính: bộ phận tiếp nhận phản ánh liên hệ Bưu chính để yêu cầu kiểm tra tình trạng hồ sơ của khách hàng.

e) Kiểm tra hệ thống và phản hồi kết quả

– Bưu chính phải phản hồi thông tin về tình trạng hồ sơ cho Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số. Nếu hồ sơ bị hư hỏng, bị ố nhòe, rách, thất lạc, mất ... hồ sơ, bưu chính phải phản hồi cho bộ phận tiếp nhận phản ánh và đề xuất phương án xử lý theo quy định giống mục 3.2 phần c) *Kiểm tra và phản hồi kết quả hồ sơ*.

f) Phản hồi thông tin Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng

– Sau khi nhận được thông tin, Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số liên hệ Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng phản hồi tình trạng trả kết quả hồ sơ cho khách hàng qua điện thoại hoặc kênh trao đổi (Gapowork).

g) Trả lời khách hàng và theo dõi kết quả

– Căn cứ theo lịch hẹn khách hàng, Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng liên hệ khách hàng, xin lỗi khách hàng về thời gian trả kết quả chậm trễ, thông báo tình trạng giao kết quả hồ sơ qua dịch vụ bưu chính và thời gian trả kết quả dự kiến.

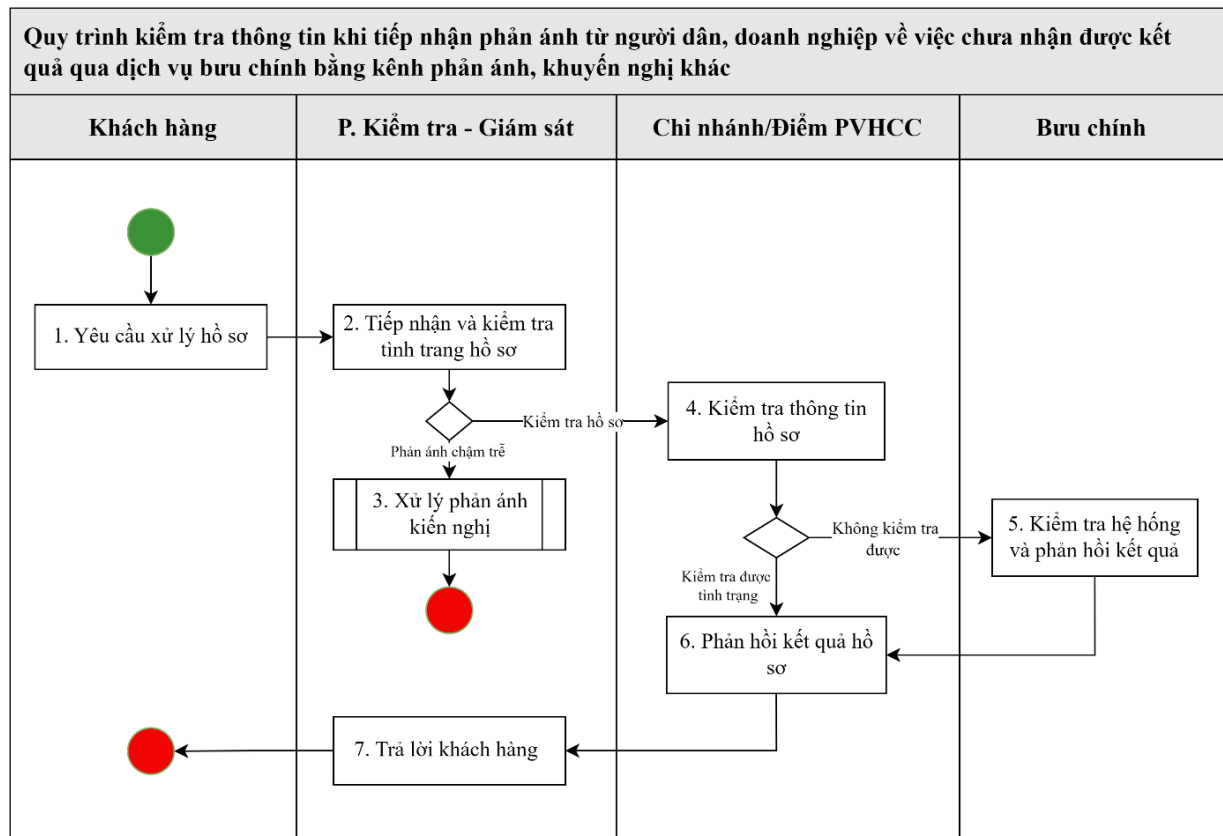
– Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng chịu trách nhiệm theo dõi trả kết quả hồ sơ. Sau thời gian trả kết quả dự kiến, Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng liên hệ khách hàng để xác nhận hồ sơ đã trả khách hàng và khảo sát sự hài lòng.

h) Tổng hợp đo lường báo cáo kết quả

– Định kỳ Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng phải tổng hợp kết quả phản ánh của khách hàng và tỷ lệ hài lòng khách hàng để đo lường, đánh giá và đề xuất cải tiến.

6. KIỂM TRA THÔNG TIN KHI TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH TỪ KHÁCH HÀNG VỀ VIỆC CHƯA NHẬN ĐƯỢC KẾT QUẢ QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH BẰNG KÊNH PHẢN ÁNH KHUYẾN NGHỊ KHÁC

6.1 Lưu đồ quy trình



6.2 Mô tả chi tiết

6.2.1. Phản ánh xử lý hồ sơ

– Khi khách hàng có yêu cầu phản ánh chưa nhận được kết quả qua dịch vụ bưu chính, khách hàng liên hệ qua kênh phản ánh, kiến nghị khác như Dịch vụ công, iHanoi...

6.2.2. Tiếp nhận và kiểm tra tình trạng hồ sơ

– Phòng Kiểm tra – Giám sát chịu trách nhiệm tiếp nhận các phản ánh trên các

kênh phản ánh, kiến nghị khác.

– Nếu phản ánh về trả kết quả hồ sơ chậm trễ: chuyển bước c) Xử lý phản ánh kiến nghị.

– Nếu phản ánh chưa nhận được kết quả qua dịch vụ bưu chính, cần kiểm tra tình trạng hồ sơ: Phòng Kiểm tra – Giám sát chuyển liên hệ cho Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số yêu cầu kiểm tra thông tin hồ sơ của khách hàng qua điện thoại hoặc kênh trao đổi (Gapowork).

6.2.3. Xử lý phản ánh kiến nghị

– Phòng Kiểm tra – Giám sát thực hiện theo **Quy trình tiếp nhận phản ánh khiếu nại qua iHanoi và Cổng Dịch vụ công quốc gia** theo quy định để phản hồi khách hàng.

6.2.4. Kiểm tra thông tin hồ sơ

– Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số tiếp nhận thông tin, kiểm tra tình trạng hồ sơ trên hệ thống.

– Sau khi kiểm tra thông tin:

+ Nếu kiểm tra được trạng thái của hồ sơ và quá trình giao hồ sơ: bộ phận tiếp nhận phản ánh của Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số phản hồi về tình trạng của hồ sơ và thực hiện bước f) *Phản hồi kết quả hồ sơ*.

+ Nếu tình trạng giao hồ sơ chậm, tắc ở Bưu chính: bộ phận tiếp nhận phản ánh liên hệ Bưu chính để yêu cầu kiểm tra tình trạng hồ sơ của khách hàng và thực hiện bước e) *Kiểm tra hệ thống và phản hồi kết quả*.

6.2.5. Kiểm tra hệ thống và phản hồi kết quả

– Bưu chính phải phản hồi thông tin về tình trạng hồ sơ cho Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số. Nếu hồ sơ bị hư hỏng, bị ố nhòe, rách, thất lạc, mất ... hồ sơ, bưu chính phải phản hồi cho bộ phận tiếp nhận phản ánh và đề xuất phương án xử lý theo quy định giống mục 3.2 phần c) *Kiểm tra và phản hồi kết quả hồ sơ*.

6.2.6. Phản hồi kết quả hồ sơ

– Sau khi nhận được thông tin, Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số liên hệ phòng Kiểm tra – Giám sát phản hồi tình trạng trả kết quả hồ sơ cho khách hàng qua điện thoại hoặc kênh trao đổi (Gapowork).

6.2.7. Trả lời khách hàng

– Sau khi xác nhận được tình trạng của hồ sơ, Phòng Kiểm tra – Giám sát trả lời trên kênh phản ánh kiến nghị khác. Nội dung gồm: xin lỗi khách hàng về thời gian trả kết quả chậm trễ, thông báo tình trạng giao kết quả hồ sơ qua dịch vụ bưu chính và thời gian trả kết quả dự kiến.

7. KIỂM TRA THÔNG TIN KHI TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH TỪ KHÁCH HÀNG VỀ VIỆC CHƯA NHẬN ĐƯỢC KẾT QUẢ QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH BẰNG KÊNH TỔNG ĐÀI BƯU CHÍNH

– Khi khách hàng có nhu cầu phản ánh chưa nhận được kết quả qua dịch vụ bưu

chính, khách hàng liên hệ đến tổng đài của Bưu chính.

– Bưu chính tiếp nhận thông tin và trả lời khách hàng về tình trạng của kết quả hồ sơ.

– Định kỳ hoặc khi nhận được yêu cầu từ Trung tâm, Bưu chính phải tổng hợp kết quả khách hàng liên hệ đến tổng đài của Bưu chính để phản ánh về việc chưa nhận được kết quả và gửi báo cáo cho Trung tâm.

8. LƯU HỒ SƠ

TT	Mã - Tên biểu mẫu/ hướng dẫn/ hồ sơ	Hình thức	Cấp độ mật	Thời gian lưu	Nơi lưu
1.					

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



**QUY TRÌNH KIỂM TRA THÔNG TIN KHI TIẾP
NHẬN PHẢN ÁNH TỪ KHÁCH HÀNG VỀ VIỆC
ĐÃ NỘP HỒ SƠ TRÊN CÔNG DỊCH VỤ CÔNG
NHƯNG CHƯA ĐƯỢC TIẾP NHẬN**

Mã tài liệu: QT-13

Ngày hiệu lực: .../.../2025

1. Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của tài liệu này.
2. Nội dung tài liệu này có hiệu lực kể từ ngày phê duyệt của Ban Giám đốc Trung tâm.

Tài liệu này là tài sản thuộc sở hữu của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội. Tất cả sự sao chép dưới mọi hình thức chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

MỤC LỤC

1. Thông tin chung	102
1.1 Mục đích	102
1.2 Phạm vi áp dụng.....	102
1.3 Đối tượng áp dụng	102
1.4 Thuật ngữ - viết tắt.....	102
2. Các kênh tiếp nhận phản ánh từ khách hàng về việc đã nộp hồ sơ trên cổng dịch vụ công nhưng chưa được tiếp nhận	103
3. Kiểm tra thông tin khi tiếp nhận phản ánh từ khách hàng về việc đã nộp hồ sơ trên cổng dịch vụ công nhưng chưa được tiếp nhận tại Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số	103
3.1 Lưu đồ quy trình	103
3.2 Mô tả chi tiết	103
4. Kiểm tra thông tin khi tiếp nhận phản ánh từ khách hàng về việc đã nộp hồ sơ trên cổng dịch vụ công nhưng chưa được tiếp nhận tại kênh tổng đài trung tâm	105
4.1 Lưu đồ quy trình	105
4.2 Mô tả chi tiết	105
5. Kiểm tra thông tin khi tiếp nhận phản ánh từ khách hàng về việc đã nộp hồ sơ trên cổng dịch vụ công nhưng chưa được tiếp nhận bằng kênh phản ánh	107
5.1 Sơ đồ quy trình	107
5.2 Mô tả chi tiết	107
6. Lưu hồ sơ	109

1. THÔNG TIN CHUNG

1.1 Mục đích

Quy trình này được ban hành nhằm mục đích hướng dẫn cụ thể các công việc kiểm tra thông tin khi tiếp nhận phản ánh từ khách hàng về việc đã nộp hồ sơ trên Cổng dịch vụ công nhưng chưa được tiếp nhận đảm bảo xử lý các phản ánh nhanh chóng, chính xác và cung cấp phản hồi kịp thời cho khách hàng, đồng thời đảm bảo tính minh bạch trong quá trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên hệ thống Cổng dịch vụ công.

1.2 Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với trường hợp:

– Tiếp nhận phản ánh từ khách hàng về việc đã nộp hồ sơ trên Cổng dịch vụ công nhưng chưa được tiếp nhận.

1.3 Đối tượng áp dụng

- Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính.
- Các đơn vị Trung tâm Phục vụ hành chính công gồm:
 - + Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng
 - + Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số

1.4 Thuật ngữ - viết tắt

STT	Thuật ngữ, từ viết tắt	Giải thích
1.	Trung tâm	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố
2.	TTHC	Thủ tục hành chính
3.	Khách hàng	Tổ chức, cá nhân

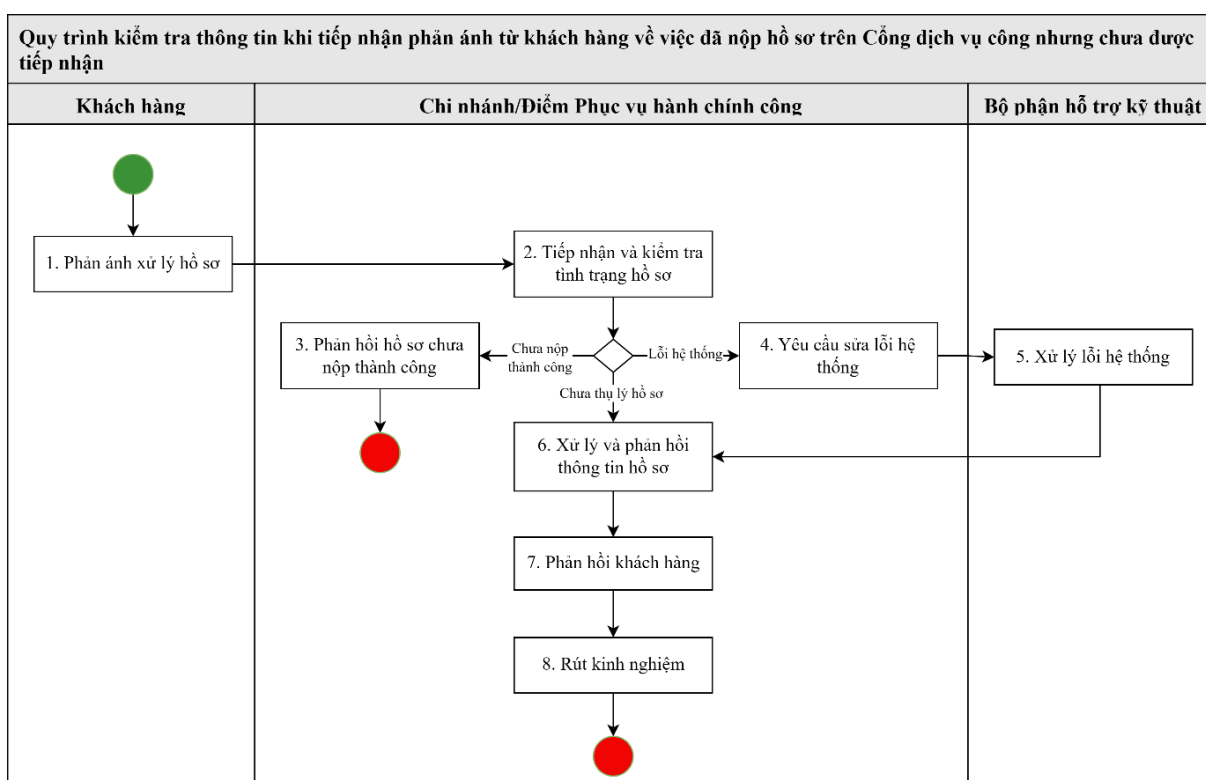
2. CÁC KÊNH TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH TỪ KHÁCH HÀNG VỀ VIỆC ĐÃ NỘP HỒ SƠ TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG NHƯNG CHƯA ĐƯỢC TIẾP NHẬN

Các kênh tiếp nhận phản ánh từ khách hàng về việc chưa nhận được kết quả qua dịch vụ bưu chính gồm:

- Tiếp nhận phản ánh trực tiếp tại Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.
- Tiếp nhận gián tiếp qua các kênh:
 - + Kênh tổng đài đa kênh 1022 (nhánh 7) hoặc 19001009
 - + Kênh tiếp nhận phản ánh, khuyến nghị như Dịch vụ công, iHanoi, ...

3. KIỂM TRA THÔNG TIN KHI TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH TỪ KHÁCH HÀNG VỀ VIỆC ĐÃ NỘP HỒ SƠ TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG NHƯNG CHƯA ĐƯỢC TIẾP NHẬN TẠI CHI NHÁNH VÀ ĐIỂM HỖ TRỢ DỊCH VỤ CÔNG SỐ

3.1 Lưu đồ quy trình



3.2 Mô tả chi tiết

a) Phản ánh xử lý hồ sơ

– Khi khách hàng có nhu cầu phản ánh về việc đã nộp hồ sơ trên Cổng dịch vụ công nhưng chưa được tiếp nhận, khách hàng đến trực tiếp tại Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

b) Tiếp nhận và kiểm tra tình trạng hồ sơ

– Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số tiếp nhận thông tin, kiểm tra tình trạng hồ sơ trên hệ thống:

- + Nếu kiểm tra không có thông tin hồ sơ, thực hiện mục c) *Phản hồi hồ sơ chưa*

nộp thành công.

- + Nếu kiểm tra thông tin hồ sơ bị lỗi thực hiện mục *d) Yêu cầu sửa lỗi hệ thống.*
- + Nếu kiểm tra thông tin do sơ suất hoặc thiếu sót trong quy trình xử lý, thụ lý hồ sơ không được tiếp nhận, phân loại hoặc thụ lý đúng thời gian thực hiện mục 3.2.6 *Xử lý phản hồi thông tin hồ sơ.*

c) Phản hồi hồ sơ chưa nộp thành công

- Hồ sơ được khách hàng đăng tải lên cổng dịch vụ công nhưng chưa hoàn tất quy trình nộp hồ sơ, dẫn đến hồ sơ chưa được lưu trữ trong hệ thống.
- Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số phản hồi với khách hàng, thông báo cần thực hiện lại các bước, đảm bảo đầy đủ thông tin và hồ sơ yêu cầu.

d) Yêu cầu sửa lỗi hệ thống

- Hồ sơ được nộp nhưng không được đồng bộ hóa hoặc nhận diện tại Cổng dịch vụ Công, dẫn đến việc chưa có thông tin phản hồi hoặc không thể tra cứu hồ sơ. Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số yêu cầu bộ phận hỗ trợ kỹ thuật xử lý lỗi hệ thống.

e) Xử lý lỗi hệ thống

- Sau khi xác định được nguyên nhân gây ra sự cố, bộ phận kỹ thuật thực hiện khắc phục theo quy định của Trung tâm. Nếu có vấn đề về dữ liệu (mất đồng bộ hoặc thiếu sót), thực hiện đồng bộ lại hồ sơ bị ảnh hưởng.
- Hồ sơ được chuyển tới bộ phận tiếp nhận thực hiện mục *f) Xử lý, phản hồi thông tin hồ sơ.*

f) Xử lý và phản hồi thông tin hồ sơ

- Hồ sơ đã được nộp thành công qua cổng dịch vụ công nhưng do sơ suất hoặc thiếu sót trong quy trình xử lý, hồ sơ không được tiếp nhận, phân loại hoặc thụ lý đúng thời gian.
- Bộ phận tiếp nhận và thụ lý hồ sơ phải lập tức thực hiện các bước theo quy định của Trung tâm:
 - + Phân công bộ phận xử lý hồ sơ.
 - + Cập nhật tình trạng hồ sơ vào hệ thống.

g) Phản hồi khách hàng

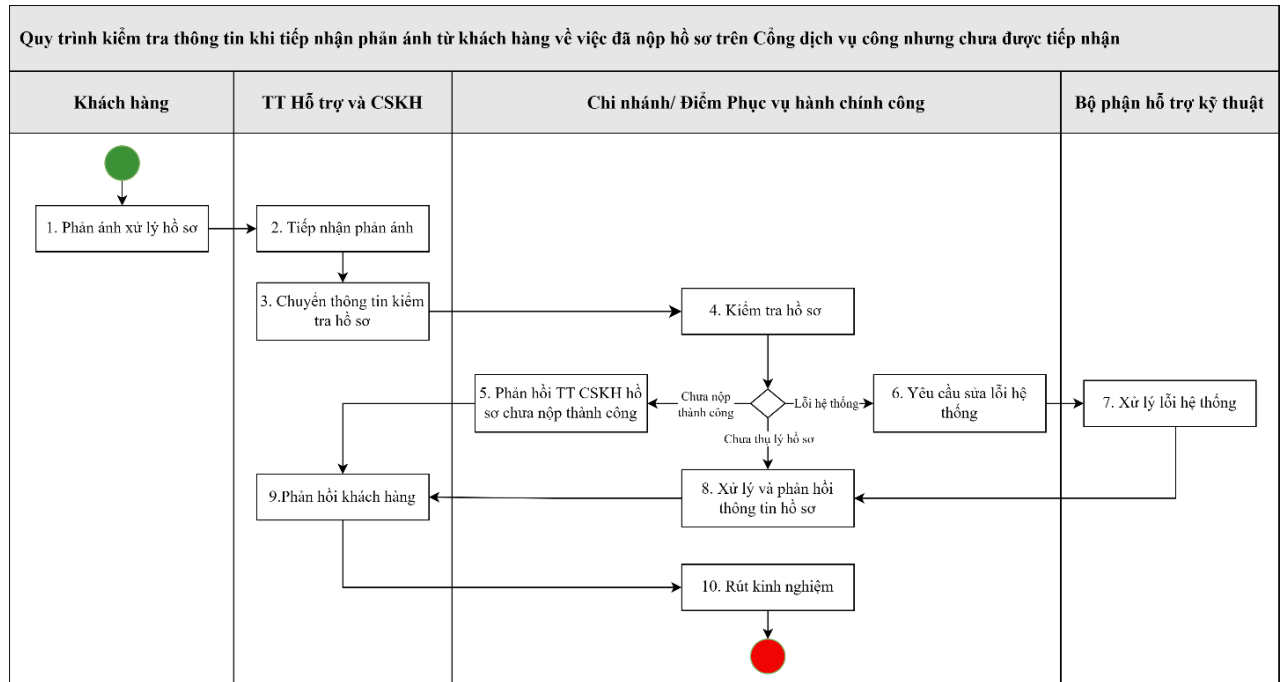
- Đối với Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số thụ lý, xử lý xong hồ sơ, thông báo tình trạng giao kết quả hồ sơ và thời gian trả kết quả dự kiến đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.

h) Rút kinh nghiệm

- Định kỳ hàng tuần, cơ quan tổ chức họp rút kinh nghiệm, thành phần dự họp gồm Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số và bộ phận liên quan.

4. KIỂM TRA THÔNG TIN KHI TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH TỪ KHÁCH HÀNG VỀ VIỆC ĐÃ NỘP HỒ SƠ TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG NHƯNG CHƯA ĐƯỢC TIẾP NHẬN TẠI KÊNH TỔNG ĐÀI TRUNG TÂM

4.1 Lưu đồ quy trình



4.2 Mô tả chi tiết

a) Phản ánh xử lý hồ sơ

– Khi khách hàng có nhu cầu phản ánh về việc đã nộp hồ sơ trên Cổng dịch vụ công nhưng chưa được tiếp nhận, khách hàng liên hệ qua kênh tổng đài đa kênh 1022 (nhánh 7) hoặc 19001009.

b) Tiếp nhận phản ánh

– Khi khách hàng đến phản ánh yêu cầu đính chính kết quả hồ sơ do cơ quan liên quan cấp sai, Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng tiếp nhận yêu cầu của khách hàng và ghi nhận vào hệ thống gồm các thông tin:

- + Thông tin chính chủ của hồ sơ
- + CCCD
- + TTHC thực hiện, ngày thực hiện
- + Mã hồ sơ (nếu có)
- + Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số thực hiện TTHC.

– Nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng phản hồi đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.

c) Chuyển thông tin kiểm tra hồ sơ

– Sau khi tiếp nhận thông tin, nhân viên Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng liên hệ cho Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số yêu cầu kiểm tra thông tin hồ sơ của khách hàng qua điện thoại hoặc kênh trao đổi (Gapowork).

d) Tiếp nhận và kiểm tra thông tin hồ sơ

– Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số tiếp nhận thông tin, kiểm tra tình trạng hồ sơ trên hệ thống:

+ Nếu kiểm tra không có thông tin hồ sơ, thực hiện mục e) Phản hồi Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng về việc hồ sơ chưa nộp thành công.

+ Nếu kiểm tra thông tin hồ sơ bị lỗi thực hiện mục f) Yêu cầu sửa lỗi hệ thống.

+ Nếu kiểm tra thông tin do sơ suất hoặc thiếu sót trong quy trình xử lý, thụ lý hồ sơ không được tiếp nhận, phân loại hoặc thụ lý đúng thời gian thực hiện mục h) Xử lý, phản hồi thông tin hồ sơ.

e) Phản hồi Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng hồ sơ chưa nộp thành công

– Hồ sơ được khách hàng đăng tải lên cổng dịch vụ công nhưng chưa hoàn tất quy trình nộp hồ sơ, dẫn đến hồ sơ chưa được lưu trữ trong hệ thống.

– Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng phản hồi với khách hàng, thông báo cần thực hiện lại các bước, đảm bảo đầy đủ thông tin và hồ sơ yêu cầu.

f) Yêu cầu sửa lỗi hệ thống

– Hồ sơ được nộp nhưng không được đồng bộ hóa hoặc nhận diện tại Cổng Dịch vụ công, dẫn đến việc chưa có thông tin phản hồi hoặc không thể tra cứu hồ sơ. Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng yêu cầu bộ phận hỗ trợ kỹ thuật xử lý lỗi hệ thống.

g) Xử lý lỗi hệ thống

– Sau khi xác định được nguyên nhân gây ra sự cố, bộ phận kỹ thuật thực hiện khắc phục theo quy định của Trung tâm. Nếu có vấn đề về dữ liệu (mất đồng bộ hoặc thiếu sót), thực hiện đồng bộ lại hồ sơ bị ảnh hưởng.

– Hồ sơ được chuyển tới bộ phận tiếp nhận thực hiện mục *h) Xử lý, phản hồi thông tin hồ sơ*

h) Xử lý, phản hồi thông tin hồ sơ

– Hồ sơ đã được nộp thành công qua cổng dịch vụ công nhưng do sơ suất hoặc thiếu sót trong quy trình xử lý, hồ sơ không được tiếp nhận, phân loại hoặc thụ lý đúng thời gian.

– Bộ phận tiếp nhận và thụ lý hồ sơ phải lập tức thực hiện các bước theo quy định của Trung tâm:

+ Phân công bộ phận xử lý hồ sơ.

+ Cập nhật tình trạng hồ sơ vào hệ thống.

i) Phản hồi khách hàng

– Đối với trường hợp chưa nộp hồ sơ thành công, Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng phản hồi cho khách hàng, thông báo cần thực hiện lại các bước, đảm bảo đầy đủ thông tin và hồ sơ yêu cầu, đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.

– Đối với Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số thụ lý, xử lý xong hồ sơ,

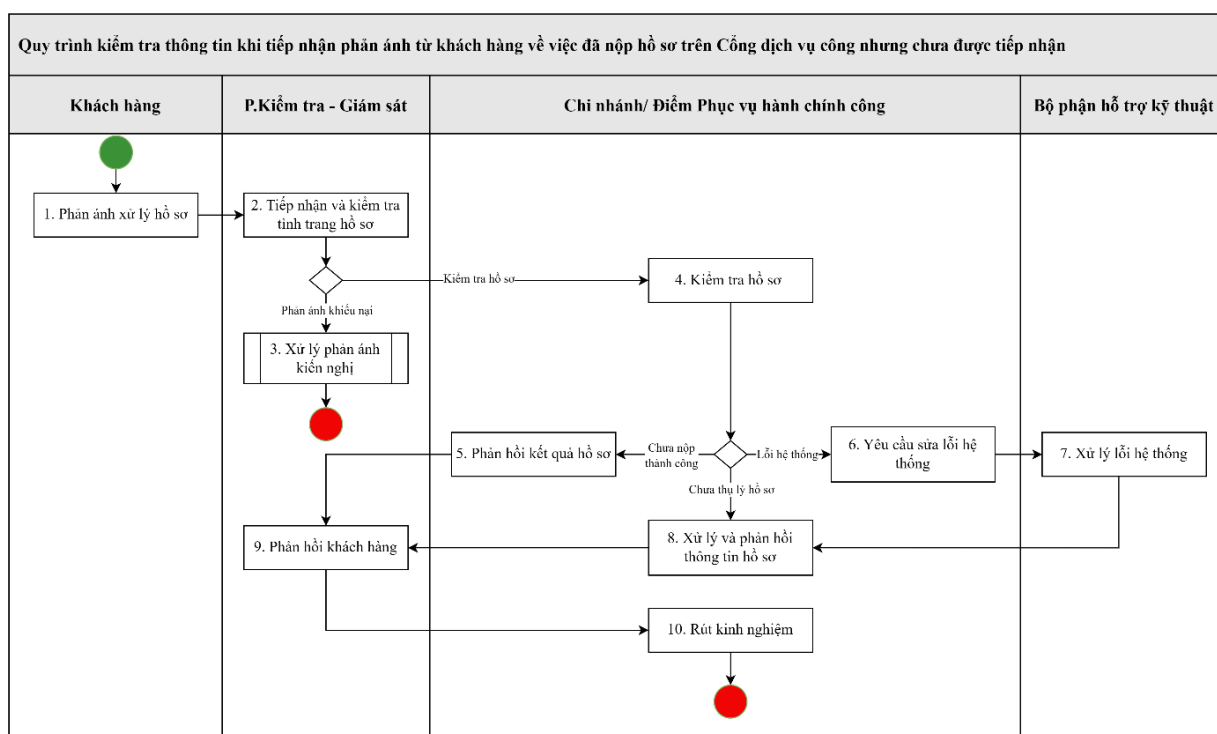
Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng thông báo tình trạng giao kết quả hồ sơ qua dịch vụ bưu chính và thời gian trả kết quả dự kiến.

j) Rút kinh nghiệm

– Định kỳ hàng tuần, cơ quan tổ chức họp rút kinh nghiệm, thành phần dự họp gồm Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số và bộ phận liên quan.

5. KIỂM TRA THÔNG TIN KHI TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH TỪ KHÁCH HÀNG VỀ VIỆC ĐÃ NỘP HỒ SƠ TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG NHƯNG CHƯA ĐƯỢC TIẾP NHẬN BẰNG KÊNH PHẢN ÁNH

5.1 Lưu đồ quy trình



5.2 Mô tả chi tiết

a) Phản ánh xử lý hồ sơ

– Khi khách hàng có nhu cầu phản ánh về việc đã nộp hồ sơ trên Cổng dịch vụ công nhưng chưa được tiếp nhận, khách hàng liên hệ qua kênh phản ánh, kiến nghị nghị khác như Dịch vụ công, iHanoi, ...

b) Tiếp nhận và kiểm tra tình trạng hồ sơ

– Phòng Kiểm tra – Giám sát chịu trách nhiệm tiếp nhận các phản ánh trên các kênh phản ánh, khuyến nghị khác.

– Nếu phản ánh khiếu nại: chuyển mục c) *Xử lý phản ánh kiến nghị*.

– Nếu phản ánh đã nộp hồ sơ trên Cổng dịch vụ công nhưng chưa được tiếp nhận, cần kiểm tra tình trạng hồ sơ: Phòng Kiểm tra – Giám sát liên hệ cho Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số yêu cầu kiểm tra thông tin hồ sơ của khách hàng qua điện thoại hoặc kênh trao đổi (Gapowork).

c) Xử lý phản ánh kiến nghị

– Phòng Kiểm tra – Giám sát thực hiện theo **Quy trình tiếp nhận phản ánh khiếu nại qua iHanoi và Cổng Dịch vụ công quốc gia** theo quy định để phản hồi khách hàng.

d) Kiểm tra hồ sơ

– Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số tiếp nhận thông tin, kiểm tra tình trạng hồ sơ trên hệ thống.

– Thực hiện kiểm tra thông tin:

- + Nếu kiểm tra không có thông tin hồ sơ, thực hiện mục *e) Phản hồi kết quả hồ sơ*
- + Nếu kiểm tra thông tin hồ sơ bị lỗi thực hiện mục *f) Yêu cầu sửa lỗi hệ thống*
- + Nếu kiểm tra thông tin do sơ suất hoặc thiếu sót trong quy trình xử lý, thụ lý hồ sơ không được tiếp nhận, phân loại hoặc thụ lý đúng thời gian thực hiện mục *h) Xử lý phản hồi thông tin hồ sơ*.

e) Phản hồi kết quả hồ sơ

– Hồ sơ được khách hàng đăng tải lên cổng dịch vụ công nhưng chưa hoàn tất quy trình nộp hồ sơ, dẫn đến hồ sơ chưa được lưu trữ trong hệ thống.

– Sau đó, Phòng Kiểm tra – Giám sát phản hồi cho khách hàng, thông báo cần thực hiện lại các bước, chắc chắn đảm bảo đầy đủ thông tin và hồ sơ yêu cầu.

f) Yêu cầu sửa lỗi hệ thống

– Hồ sơ được nộp nhưng không được đồng bộ hóa hoặc nhận diện tại tổng đài, dẫn đến việc chưa có thông tin phản hồi hoặc không thể tra cứu hồ sơ. Phòng Kiểm tra – Giám sát yêu cầu bộ phận hỗ trợ kỹ thuật xử lý lỗi hệ thống.

g) Xử lý lỗi hệ thống

– Sau khi xác định được nguyên nhân gây ra sự cố, bộ phận kỹ thuật thực hiện khắc phục theo quy định của trung tâm. Nếu có vấn đề về dữ liệu (mất đồng bộ hoặc thiếu sót), thực hiện đồng bộ lại hồ sơ bị ảnh hưởng.

– Hồ sơ được chuyển tới bộ phận tiếp nhận thực hiện mục *h) Xử lý phản hồi thông tin hồ sơ*

h) Xử lý phản hồi thông tin hồ sơ

– Hồ sơ đã được nộp thành công qua cổng dịch vụ công nhưng do sơ suất hoặc thiếu sót trong quy trình xử lý, hồ sơ không được tiếp nhận, phân loại hoặc thụ lý đúng thời gian.

– Bộ phận tiếp nhận và thụ lý hồ sơ phải lập tức thực hiện các bước theo quy định của trung tâm:

- + Phân công bộ phận xử lý hồ sơ.
- + Cập nhật tình trạng hồ sơ vào hệ thống.

i) Phản hồi khách hàng

– Đối với trường hợp chưa nộp hồ sơ thành công, Phòng Kiểm tra – Giám sát phản hồi khách hàng, thông báo cần thực hiện lại các bước, đảm bảo đầy đủ thông tin

và hồ sơ yêu cầu.

– Đối với Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số thụ lý, xử lý xong hồ sơ, Phòng Kiểm tra – Giám sát thông báo tình trạng giao kết quả hồ sơ qua dịch vụ bưu chính và thời gian trả kết quả dự kiến.

j) Rút kinh nghiệm

– Định kỳ hàng tuần, cơ quan tổ chức họp kinh nghiệm, thành phần dự họp gồm Chi nhánh và Điểm hỗ trợ dịch vụ công số và bộ phận liên quan.

6. LƯU HỒ SƠ

TT	Mã - Tên biểu mẫu/ hướng dẫn/ hồ sơ	Hình thức	Cấp độ mật	Thời gian lưu	Nơi lưu
1.					

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



**QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TTHC TRONG
TRƯỜNG HỢP MỘT HOẶC NHIỀU CÁN BỘ,
CÔNG CHỨC XIN NGHỈ PHÉP VÀ PHÂN CÔNG
NHÂN SỰ CÙNG CHI NHÁNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ
TẠM THỜI**

Mã tài liệu: QT-14

Ngày hiệu lực: .../.../2025

1. Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của tài liệu này.
2. Nội dung tài liệu này có hiệu lực kể từ ngày phê duyệt của Ban Giám đốc Trung tâm.

Tài liệu này là tài sản thuộc sở hữu của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội. Tất cả sự sao chép dưới mọi hình thức chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

MỤC LỤC

1. Thông tin chung	112
1.1 Mục đích	112
1.2 Phạm vi áp dụng.....	112
1.3 Đối tượng áp dụng	112
1.4 Thuật ngữ - viết tắt.....	112
2. Sơ đồ quy trình.....	113
3. Mô tả chi tiết.....	113
3.1 Đề xuất nghỉ phép	113
3.2 Thông báo kế hoạch công tác.....	114
3.3 Điều phối cán bộ thay thế và cấp tài khoản dự phòng	114
3.4 Gửi lưu ý chỉ dẫn	114
3.5 Thực hiện giải quyết TTHC	114
3.6 Bàn giao tài khoản dự phòng	114
3.7 Tiếp nhận và khoá tài khoản dự phòng	114
4. Lưu hồ sơ	114

1. THÔNG TIN CHUNG

1.1 Mục đích

Quy trình này được ban hành nhằm mục đích hướng dẫn phân công cán bộ tiếp nhận hồ sơ tạm thời khi một hoặc nhiều cán bộ nghỉ phép nhằm đảm bảo hoạt động tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính diễn ra liên tục, không bị gián đoạn khi cán bộ xin nghỉ phép, đồng thời quy định rõ trách nhiệm phân công và bàn giao hồ sơ, đảm bảo minh bạch, hiệu quả trong cung cấp dịch vụ công, giảm thiểu sai sót và duy trì chất lượng dịch vụ trong mọi tình huống.

1.2 Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với trường hợp:

– Thực hiện giải quyết thủ tục hành chính trong trường hợp một hoặc nhiều cán bộ, công chức xin nghỉ phép.

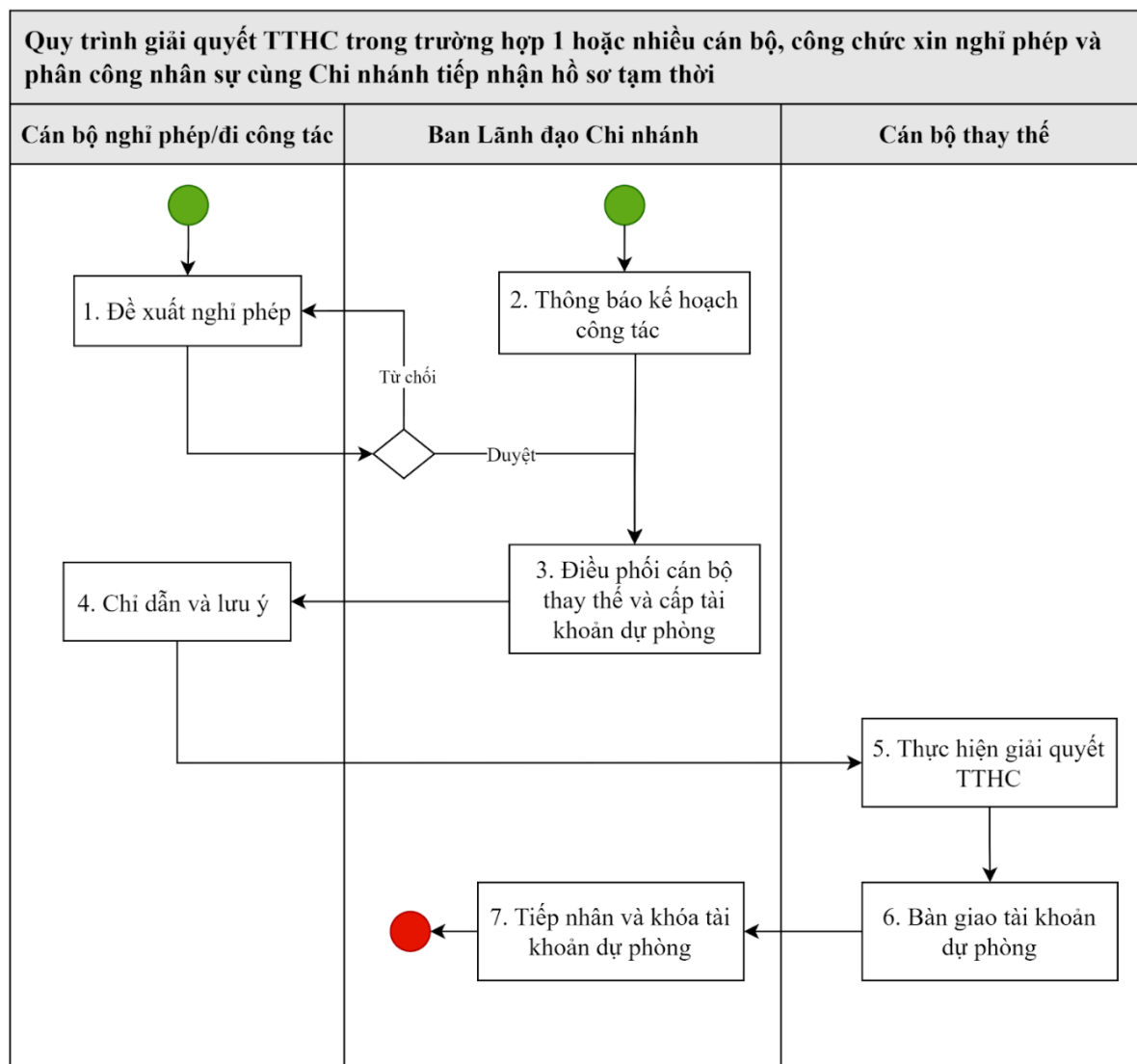
1.3 Đối tượng áp dụng

– Toàn bộ cán bộ, công chức, viên chức thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội, các Chi nhánh và các Điểm hỗ trợ dịch vụ công số.

1.4 Thuật ngữ - viết tắt

STT	Thuật ngữ, từ viết tắt	Giải thích
1.	Trung tâm	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố
2.	TTHC	Thủ tục hành chính
3.	Cán bộ nghỉ phép	Cán bộ, công chức tại Chi nhánh có nhu cầu nghỉ phép
4.	Cán bộ thay thế	Cán bộ được phân công theo thẩm quyền thực hiện công việc thay thế cán bộ nghỉ phép

2. LƯU ĐỒ QUY TRÌNH



3. MÔ TẢ CHI TIẾT

3.1 Đề xuất nghỉ phép

– Khi có nhu cầu nghỉ phép, chậm nhất 07 ngày làm việc trước khi nghỉ, Cán bộ lập đề xuất nghỉ phép và trình Ban Lãnh đạo Trung tâm, Chi nhánh, Điểm hỗ trợ dịch vụ công số phê duyệt theo hai hình thức:

- + Qua email và đính kèm Đơn xin nghỉ phép.
- + Viết Đơn xin nghỉ phép, ký xác nhận và trình phê duyệt trực tiếp.

– Ban Lãnh đạo Chi nhánh xem xét đề xuất nghỉ phép:

+ Nếu đề xuất hợp lý, Ban Lãnh đạo chi nhánh phê duyệt cho cán bộ xin nghỉ phép. Trong thời gian nghỉ phép, nếu có yêu cầu khẩn cấp, nhân viên thực hiện cung cấp thông tin qua các kênh liên lạc như gapo, zalo, điện thoại... để cán bộ thay thế đảm bảo thực hiện công việc.

+ Ban Lãnh đạo điều phối cán bộ thay thế: chuyển bước 2.2.3 Điều phối cán bộ thay thế và cấp tài khoản dự phòng.

+ Nếu đề xuất không hợp lý hoặc không điều phối được cán bộ thay thế: từ chối phê duyệt đơn và phản hồi cán bộ nghỉ phép trong đó nêu rõ lý do từ chối.

3.2 Thông báo kế hoạch công tác

– Khi có quyết định phê duyệt nhân sự nghỉ việc, Ban Lãnh đạo Trung tâm, Chi nhánh, Điểm hỗ trợ dịch vụ công số lập kế hoạch công tác, điều phối cán bộ thay thế và thông báo cho các bộ đi công tác ít nhất trước 03 ngày làm việc trước khi công tác.

3.3 Điều phối cán bộ thay thế và cấp tài khoản dự phòng

– Ban Lãnh đạo Trung tâm, Chi nhánh, Điểm hỗ trợ dịch vụ công số chịu trách nhiệm điều phối và thông báo cho Cán bộ thay thế để xác nhận thời gian tạm thời thay thế thực hiện giải quyết TTHC cho cán bộ xin nghỉ phép và bàn giao tài khoản tiếp nhận hồ sơ dự phòng cho Cán bộ thay thế.

3.4 Gửi lưu ý chỉ dẫn

– Đối với các công việc đang xử lý, cán bộ nghỉ phép cần phải cung cấp các tài liệu, thông tin cụ thể hay các quy trình đặc biệt mà cán bộ thay thế cần lưu ý trong suốt quá trình tiếp nhận công việc.

– Cán bộ nghỉ phép liên hệ và trao đổi với Cán bộ thay thế để chỉ dẫn, phối hợp hoàn thành công việc và lưu ý các trường hợp đặc biệt.

3.5 Thực hiện giải quyết TTHC

– Trong thời gian Cán bộ nghỉ phép/đi công tác vắng mặt, Cán bộ thay thế thực hiện giải quyết TTHC theo các quy định.

– Cán bộ thay thế phải đảm bảo mọi công việc và hồ sơ được xử lý đúng quy trình, không ảnh hưởng đến tiến độ và chất lượng công việc.

3.6 Bàn giao tài khoản dự phòng

– Chậm nhất 01 ngày sau khi giải quyết TTHC thay thế, Cán bộ thay thế sẽ bàn giao lại tài khoản dự phòng cho Ban Lãnh đạo Chi nhánh.

3.7 Tiếp nhận và khoá tài khoản dự phòng

– Sau khi tiếp nhận lại tài khoản dự phòng, Ban Lãnh đạo Chi nhánh phải khoá tài khoản của cán bộ thay thế.

– Ban Lãnh đạo Chi nhánh yêu cầu cán bộ nghỉ phép thực hiện thay đổi mật khẩu sau khi bàn giao để đảm bảo bảo mật trong quá trình sử dụng tài khoản dự phòng.

4. LƯU HỒ SƠ

TT	Mã - Tên biểu mẫu/ hướng dẫn/ hồ sơ	Hình thức	Cấp độ mật	Thời gian lưu	Nơi lưu
1.					