

Số: /QĐ-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp tạm thời giữa Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố với các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND các quận, huyện, thị xã và các cơ quan, đơn vị liên quan trong tiếp nhận và giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/02/2025;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ 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;

Căn cứ Quyết định số 63/QĐ-UBND ngày 24/10/2024 của UBND Thành phố quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố;

Căn cứ Kế hoạch số 29/KH-UBND ngày 24/01/2025 của UBND Thành phố về tổ chức và hoạt động của Chi nhánh thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố;

Theo đề nghị của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố tại Tờ trình số 27/TTr-TTPVHCC ngày 28/02/2025 về việc đề nghị ban hành Quy chế phối hợp tạm thời giữa Trung tâm Phục vụ Hành chính công thành phố Hà Nội với các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND quận, huyện, thị xã và các cơ quan, đơn vị liên quan trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quy chế phối hợp tạm thời giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội với các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND các quận, huyện, thị xã và các cơ quan, đơn vị liên quan trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố; Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành thuộc Thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Thành ủy;
- TT HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND thành phố;
- PCT TT UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- VP UBND TP: CVP, các PCVP,
Các phòng chuyên môn;
- Lưu VT, NC.

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

Nguyễn Trọng Đông

QUY CHẾ

Phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ Hành chính công thành phố Hà Nội với các sở, ban, ngành, UBND quận, huyện, thị xã và các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội.

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội)

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy chế này quy định nguyên tắc, nội dung và trách nhiệm phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố Hà Nội (sau đây viết tắt là Trung tâm PVHCC), các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các đơn vị liên quan trong quá trình thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) trên địa bàn thành phố Hà Nội theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Những nội dung không được quy định trong Quy chế này thì thực hiện theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung) và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Trung tâm Phục vụ Hành chính công thành phố Hà Nội .
2. Các sở, ban, ngành trực thuộc UBND Thành phố Hà Nội.
3. UBND các quận, huyện, thị xã trên địa bàn Thành phố.
4. UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn Thành phố.
5. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.
6. Các tổ chức, cá nhân có liên quan trong thực hiện TTHC.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Tuân thủ các quy định pháp luật về thực hiện TTHC.
2. Công khai, minh bạch, nâng cao hiệu quả phục vụ người dân và doanh nghiệp.
3. Bảo đảm đúng trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị theo nguyên tắc không chồng chéo, đúng thẩm quyền.
4. Đảm bảo ứng dụng công nghệ thông tin, số hóa hồ sơ và xử lý trực tuyến.

5. Tăng cường giám sát, kiểm tra, đảm bảo tiến độ và chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

Chương II

TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRONG THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 4. Trách nhiệm phối hợp của Trung tâm Phục vụ Hành chính công

1. Trung tâm Phục vụ Hành chính công Thành phố điều phối, hướng dẫn, thực hiện việc giám sát quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC.

2. Rà soát, công khai, kiểm soát thủ tục hành chính

a) Phối hợp với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND Thành phố rà soát, cập nhật danh mục thủ tục hành chính, chuẩn hóa nội dung trên Cơ sở dữ liệu quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố.

b) Công khai danh mục, quy trình, thời gian giải quyết các thủ tục hành chính trên hệ thống điện tử và tại Trung tâm, các Chi nhánh, điểm tiếp nhận.

c) Kiểm tra, giám sát việc công khai thủ tục hành chính tại các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã để đảm bảo đầy đủ, chính xác, kịp thời.

3. Tiếp nhận hồ sơ từ tổ chức, cá nhân và chuyển đến cơ quan giải quyết theo đúng quy định.

a) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ theo nguyên tắc thực hiện hướng dẫn một lần.

b) Tiếp nhận hồ sơ qua các hình thức: trực tiếp, trực tuyến hoặc qua bưu chính công ích.

c) Kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ, số hóa hồ sơ, nhập dữ liệu vào hệ thống và chuyển ngay đến cơ quan giải quyết trong 04 giờ làm việc.

4. Theo dõi, giám sát tiến độ xử lý hồ sơ, đôn đốc cơ quan giải quyết

a) Giám sát việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo đúng thời gian quy định.

b) Cảnh báo sớm hồ sơ có nguy cơ trễ hạn, phối hợp với cơ quan giải quyết để xử lý kịp thời.

c) Tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố về kết quả giải quyết đúng hạn, hồ sơ trễ hạn, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công.

5. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Kiểm tra, đối chiếu kết quả giải quyết trước khi bàn giao cho tổ chức, cá nhân.

b) Trả kết quả theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân bằng các hình thức: trực tiếp, trực tuyến hoặc qua bưu chính công ích.

6. Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

a) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quá trình giải quyết, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính.

b) Chuyển nội dung phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, giám sát tiến độ xử lý.

c) Công khai kết quả xử lý phản ánh trên hệ thống điện tử.

Điều 5. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành; UBND quận, huyện, thị xã

Các sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm, các Chi nhánh, điểm tiếp nhận thuộc Trung tâm trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC đúng thời gian quy định; công khai, minh bạch thông tin và xử lý phản ánh, kiến nghị.

UBND các quận, huyện, thị xã có trách nhiệm điều phối, hướng dẫn UBND các xã, Phường, thị trấn trong việc thực hiện TTHC theo đúng quy trình và hướng dẫn của Trung tâm Phục vụ Hành chính công.

1. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đúng hạn

a) Phân công cán bộ xử lý ngay sau khi nhận hồ sơ từ Trung tâm-

b) Giải quyết hồ sơ theo đúng quy trình, không tự ý kéo dài thời gian xử lý.

c) Không yêu cầu bổ sung hồ sơ quá một lần; tránh gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân.

2. Cập nhật tiến độ xử lý hồ sơ

a) Cập nhật trạng thái xử lý hồ sơ trên hệ thống thông tin một cửa điện tử theo từng giai đoạn giải quyết-

b) Đảm bảo dữ liệu trên hệ thống phản ánh đúng thực trạng xử lý hồ sơ.

3. Phối hợp với Trung tâm PVHCC trong trả kết quả thủ tục hành chính

a) Hoàn tất xử lý hồ sơ đúng hạn, gửi kết quả về Trung tâm để kiểm tra trước khi bàn giao.

b) Cung cấp thông tin đầy đủ về kết quả giải quyết để Trung tâm thực hiện công khai minh bạch trên hệ thống.

4. Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

a) Giải quyết phản ánh, kiến nghị theo đúng thời hạn quy định.

b) Giải trình nguyên nhân nếu có hồ sơ trễ hạn, phối hợp với Trung tâm để xử lý vướng mắc.

Điều 6. Trách nhiệm của UBND cấp xã

1. Phối hợp với Trung tâm trong tiếp nhận hồ sơ TTHC

a) Hướng dẫn, hỗ trợ người dân chuẩn bị hồ sơ theo quy định.

b) Cung cấp thông tin về quy trình, thủ tục hành chính để Trung tâm công khai trên hệ thống điện tử.

2. Giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền cấp xã

a) Xử lý hồ sơ do Trung tâm chuyển đến đúng thời hạn.

b) Cập nhật trạng thái xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố.

c) Chuyển kết quả giải quyết cho Trung tâm để thực hiện trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

3. Công khai minh bạch thông tin về thủ tục hành chính

a) Niêm yết danh mục thủ tục hành chính tại trụ sở UBND cấp xã và các điểm tiếp nhận trực thuộc Trung tâm.

b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin thủ tục hành chính trên hệ thống điện tử.

5. Báo cáo UBND cấp huyện và Trung tâm Phục vụ Hành chính công về tình hình giải quyết TTHC tại cấp xã.

Điều 7. Trách nhiệm của đơn vị doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích

Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm PVHCC để đảm bảo tiếp nhận, vận chuyển hồ sơ và trả kết quả đúng thời gian, bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin.

1. Tiếp nhận và vận chuyển hồ sơ hành chính

a) Nhận hồ sơ từ tổ chức, cá nhân và bàn giao cho Trung tâm trong 02 giờ làm việc.

b) Đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin trong quá trình vận chuyển.

2. Trả kết quả thủ tục hành chính

a) Nhận kết quả từ Trung tâm và giao cho tổ chức, cá nhân đúng thời gian cam kết:

b) Nội thành: Trong 24 giờ từ khi nhận kết quả.

c) Ngoại thành: Trong 48 giờ từ khi nhận kết quả.

3. Công khai tiến độ vận chuyển hồ sơ

a) Cung cấp thông tin về tình trạng vận chuyển hồ sơ để Trung tâm cập nhật trên hệ thống.

b) Hỗ trợ tổ chức, cá nhân tra cứu tình trạng hồ sơ đang vận chuyển.

4. Báo cáo chất lượng dịch vụ bưu chính công ích

a) Báo cáo định kỳ về số lượng hồ sơ tiếp nhận, trả kết quả và tỷ lệ trễ hạn.

b) Định kỳ đánh giá chất lượng dịch vụ, tiếp nhận ý kiến phản hồi của tổ chức, cá nhân.

Chương III

CƠ CHẾ GIÁM SÁT, KIỂM TRA VÀ XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 8. Giám sát, kiểm tra

1. Giám sát, kiểm tra

a) Trung tâm PVHCC có trách nhiệm kiểm tra giám sát tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

b) Hệ thống tự động đánh dấu hồ sơ có kết quả giải quyết trễ hạn trên 24 giờ, gửi thông báo đến cơ quan phụ trách.

Hàng tháng, Trung tâm công bố báo cáo tổng hợp tỷ lệ trễ hạn của từng đơn vị.

2. Đánh giá mức độ hài lòng

a) Tích hợp khảo sát đánh giá ngay sau khi tổ chức, cá nhân nhận kết quả.

b) Báo cáo hàng quý về mức độ hài lòng của người dân đối với từng cơ quan.

Điều 9. Xử lý vi phạm

1. Cơ quan, đơn vị để hồ sơ trễ hạn quá 10% tổng số hồ sơ trong tháng sẽ có văn bản nhắc nhở và yêu cầu giải trình.

2. Cơ quan, đơn vị để hồ sơ trong tháng trễ hạn từ 20% trở lên sẽ bị kiến nghị xem xét trách nhiệm người đứng đầu.

3. Cá nhân, tổ chức có hành vi gây cản trở, kéo dài thời gian giải quyết TTHC sẽ bị xử lý theo quy định.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm thi hành

1. Trung tâm Phục vụ Hành chính công có trách nhiệm tổ chức triển khai, theo dõi, hướng dẫn thực hiện Quy chế này.

2. Các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện đúng các quy định trong Quy chế này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, các cơ quan, đơn vị báo cáo UBND Thành phố để xem xét, giải quyết.

Điều 11. Áp dụng quy trình phối hợp

Quy trình phối hợp trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính giữa Trung tâm Phục vụ Hành chính công với các sở, ban, ngành, UBND quận, huyện, thị xã và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ buru chính công ích được quy định tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này.

Các đơn vị liên quan có trách nhiệm thực hiện đúng quy trình phối hợp theo quy định tại Phụ lục kèm theo Quy chế này. Trung tâm PVHCC có trách nhiệm kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy trình. Khi có thay đổi về quy trình, Trung tâm Phục vụ Hành chính công có trách nhiệm báo cáo UBND Thành phố để ban hành sửa đổi, bổ sung.

Phụ lục
QUY TRÌNH PHỐI HỢP TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT, TRẢ KẾT QUẢ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(kèm theo Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ Hành chính công thành phố Hà Nội với các sở, ban, ngành, UBND quận, huyện, thị xã và các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội tại Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025 của UBND Thành phố) .

I. NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN

1. 100% hồ sơ được số hóa, xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTTC
2. Bảo đảm tiếp nhận, giải quyết đúng hạn, không yêu cầu bổ sung ngoài quy định.
3. Tích hợp cảnh báo hồ sơ trễ hạn, đôn đốc xử lý ngay
4. Công khai, minh bạch tiến độ giải quyết trên Hệ thống

II. QUY TRÌNH THỰC HIỆN

1. Hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ (Trách nhiệm: Trung tâm, Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính)

- a) Hướng dẫn hồ sơ đầy đủ, chính xác ngay từ quầy hướng dẫn ban đầu.
- b) Tiếp nhận hồ sơ qua ba hình thức:
 - Trực tiếp tại Chi nhánh, Điểm tiếp nhận thuộc Trung tâm;
 - Trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Thành phố;
 - Qua Dịch vụ bưu chính (Chuyển hồ sơ đến Trung tâm trong 02 giờ làm việc).
- c) Cơ quan tiếp nhận thực hiện:
 - Kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ.
 - Hướng dẫn bổ sung (chỉ 01 lần duy nhất)
 - Số hóa hồ sơ và nhập lên Hệ thống trong 04 giờ làm việc
 - Cấp biên nhận điện tử và thông báo trạng thái hồ sơ.

2. Luân chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết (Trách nhiệm: Trung tâm, Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính)

- a) Hồ sơ được chuyển đến cơ quan giải quyết theo phân cấp:
 - Thẩm quyền UBND cấp xã: Chuyển đến UBND cấp xã.
 - Thẩm quyền UBND cấp huyện: Chuyển đến UBND cấp huyện hoặc cơ quan chuyên môn cấp huyện.
 - Thẩm quyền Sở, cơ quan tương đương Sở: Chuyển đến các Sở, cơ quan tương đương Sở tương ứng.

b) Thời gian luân chuyển hồ sơ:

- Hồ sơ điện tử: Ngay sau khi tiếp nhận.
- Hồ sơ giấy: Chuyển trong 04 giờ làm việc. Đối với một số trường hợp hồ sơ, tùy theo tình hình thực tế, thời gian vận chuyển có thể kéo dài nhưng không quá 01 ngày làm việc.

3. Giải quyết thủ tục hành chính (Trách nhiệm: Các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND cấp huyện, UBND cấp xã)

- Tiếp nhận và phân công cán bộ xử lý
- Xử lý hồ sơ theo đúng thời hạn, không kéo dài
- Cập nhật trạng thái xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC ngay khi hoàn thành mỗi giai đoạn
- Nếu cần bổ sung thông tin: Thông báo trong 12 giờ làm việc, hướng dẫn 1 lần duy nhất

4. Trả kết quả thủ tục hành chính (Trách nhiệm: Trung tâm, các Sở, cơ quan tương đương Sở, UBND cấp huyện, UBND cấp xã, Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính)

a) Cơ quan giải quyết chuyển kết quả về Chi nhánh/Điểm tiếp nhận để kiểm tra trước khi bàn giao

b) Chi nhánh hoặc điểm tiếp nhận thực hiện trả kết quả theo các hình thức đã đăng ký:

- Trực tiếp tại nơi tiếp nhận ban đầu;
- Trực tuyến trên Cổng dịch vụ công;
- Qua đơn vị cung ứng bưu chính.