

Số: /QĐ-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

### Về việc thành lập Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội

#### ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Nghị định số 120/2020/NĐ-CP ngày 07/10/2020 của Chính phủ quy định về thành lập, tổ chức lại, giải thể đơn vị sự nghiệp công lập; Nghị định số 83/2024/NĐ-CP ngày 10/7/2024 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 123/2016/NĐ-CP ngày 01/9/2016 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ, cơ quan ngang Bộ đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Nghị định số 101/2020/NĐ-CP ngày 28/8/2020 của Chính phủ; Nghị định số 10/2016/NĐ-CP ngày 01/02/2016 của Chính phủ quy định về cơ quan thuộc Chính phủ đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Nghị định số 47/2019/NĐ-CP ngày 05/6/2019 của Chính phủ và Nghị định số 120/2020/NĐ-CP ngày 07/10/2020 của Chính phủ quy định về thành lập, tổ chức lại, giải thể đơn vị sự nghiệp công lập;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Thực hiện Nghị quyết số 108/NQ-CP ngày 10/7/2024 của Chính phủ về Phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 6 năm 2024 và Hội nghị trực tuyến Chính phủ với địa phương;

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

Căn cứ Quyết định số 63/2024/QĐ-UBND ngày 24/10/2024 của UBND Thành phố 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;

Căn cứ Quyết định số 25/2021/QĐ-UBND ngày 19/11/2021 của UBND Thành phố ban hành Quy định về quản lý tổ chức bộ máy, biên chế, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp có vốn nhà nước thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố tại Văn bản số 105/CV-TTPVHCC ngày 04/12/2024 và Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 4068/TTr-SNV ngày 05/12/2024 về việc thành lập và quy định chức năng,

*nhệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.*

## **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Thành lập Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

1. Tên gọi:

- Tên tiếng Việt: **Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng;**
- Tên tiếng Anh: **Customer Care and Support Center;**
- Tên viết tắt: **CCSC.**

2. Trụ sở làm việc: Số 197 phố Nghi Tàm, phường Yên Phụ, quận Tây Hồ, thành phố Hà Nội.

### **Điều 2. Tổ chức thực hiện**

1. Giám đốc Sở Nội vụ:

Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố và các Sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức triển khai Quyết định này theo đúng quy định của pháp luật.

2. Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố:

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai thực hiện Quyết định này theo đúng quy định của pháp luật.

b) Thực hiện công tác bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý theo thẩm quyền. Hướng dẫn Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng bố trí, sắp xếp đội ngũ viên chức và người lao động đảm bảo đúng quy định, bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý thuộc thẩm quyền của đơn vị và thực hiện đầy đủ chế độ chính sách theo quy định.

c) Chỉ đạo và hướng dẫn Giám đốc Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng xây dựng quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng chuyên môn, nghiệp vụ, quy chế làm việc, Đề án vị trí việc làm, phương án tự chủ tài chính của Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt; triển khai thực hiện nhiệm vụ của Trung tâm sau khi thành lập.

d) Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan làm việc với Công an thành phố Hà Nội để tiến hành thủ tục khắc dấu, mở tài khoản đối với Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng theo đúng quy định.

đ) Chỉ đạo tổ chức các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực cho viên chức, người lao động Trung tâm để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

3. Giám đốc Sở Tài chính:

Chủ trì, hướng dẫn Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố thực hiện các thủ tục liên quan đến tài chính, tài sản, cơ chế tự chủ tài chính của Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố theo quy định của pháp luật.

4. Giám đốc Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng:

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện việc bố trí, sắp xếp, ổn định tổ chức bộ máy, nhân sự, kinh phí hoạt động, trang thiết bị, trụ sở

làm việc, hồ sơ, tài liệu và các quyền lợi, nghĩa vụ khác... có liên quan đến tổ chức và hoạt động của Trung tâm theo đúng quy định của pháp luật.

b) Kiện toàn các chức danh lãnh đạo, quản lý các phòng chuyên môn theo phân cấp của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố và các quy định khác của pháp luật.

c) Xây dựng quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức bộ máy của các phòng chuyên môn, nghiệp vụ, quy chế làm việc, đề án vị trí việc làm, phương án tự chủ tài chính của Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

d) Làm việc với Công an thành phố Hà Nội để tiến hành thủ tục thủ tục khắc dấu, mở tài khoản đối với Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng theo đúng quy định.

5. Các cơ quan, đơn vị được nêu tại khoản 1, 2, 3, 4 Điều này có trách nhiệm triển khai các nhiệm vụ được giao trong thời hạn 30 ngày làm việc kể từ ngày Quyết định có hiệu lực thi hành.

### **Điều 3. Điều khoản chuyển tiếp**

1. Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng tiếp tục sử dụng cơ sở vật chất được bố trí tại Tòa nhà liên cơ số 258 đường Võ Chí Công, phường Xuân La, quận Tây Hồ cho đến khi trụ sở làm việc của Trung tâm theo quy định tại Điều 1 đảm bảo điều kiện hoạt động.

2. Việc sắp xếp, kiện toàn, bổ nhiệm chức danh Giám đốc Trung tâm, Phó Giám đốc Trung tâm được thực hiện theo quy định tại Quyết định số 49/2024/QĐ-UBND ngày 25/7/2024 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy định về việc thực hiện công tác cán bộ đối với chức danh lãnh đạo, quản lý tại các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội.

### **Điều 4. Điều khoản thi hành**

1. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các quy định trái với quy định tại Quyết định này đều bị bãi bỏ.

2. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố; Giám đốc các cơ quan: Sở Nội vụ, Sở Tài chính, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

#### **Nơi nhận:**

- Như Điều 4;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- Đ/c Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND Thành phố;
- Công an thành phố Hà Nội;
- Kho bạc Nhà nước thành phố Hà Nội;
- Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội;
- VPUBTP: Các PCVP, HCQT, TH, NC;
- Trung tâm Thông tin điện tử Thành phố;
- Lưu: VT, SNV<sub>(05 bản)</sub>.

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

**Lê Hồng Sơn**