

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI
**TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG**
Số: /QĐ-TTPVHCC

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

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức
của các Chi nhánh thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công
thành phố Hà Nội**

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 65/2025/QH15 ngày 19/02/2025 của Quốc hội khóa XV;

Căn cứ Nghị định số 24/2014/NĐ-CP ngày 04 tháng 4 năm 2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

Căn cứ Nghị định 107/2020/NĐ/CP ngày 14 tháng 9 năm 2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 24/2014/NĐ-CP ngày 04 tháng 4 năm 2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP/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 Nghị định số 158/2018/NĐ-CP ngày 22/11/2018 của Chính phủ quy định thành lập, tổ chức lại, giải thể tổ chức hành chính;

Thực hiện Nghị quyết số 108/NQ-CP ngày 10 tháng 7 năm 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 tháng 10 năm 2024 của Hội đồng nhân dân Thành phố về việc thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội;

Thực hiện Quyết định số 5390/QĐ-UBND ngày 15/10/2024 của Ủy ban nhân dân Thành phố về việc phê duyệt Đề án “Thí điểm thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội”;

Thực hiện Quyết định số 63/2024/QĐ-UBND ngày 24 tháng 10 năm 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 Hà Nội;

Thực hiện văn bản số 710/UBND-KSTTHC ngày 03/3/2025 của UBND Thành phố về việc điều chỉnh tên các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công;

Theo đề nghị của Trưởng Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận một cửa.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Vị trí, chức năng

1. Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công (sau đây gọi tắt là Chi nhánh) là tổ chức hành chính thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội (gọi tắt là Trung tâm), thực hiện chức năng tham mưu, giúp Trung tâm quản lý nhà nước về tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Đề án đã được phê duyệt tại Quyết định số 5390/QĐ-UBND ngày 15/10/2024 của Ủy ban nhân dân Thành phố; là đầu mối tổ chức cung cấp thông tin, hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận, số hóa, phối hợp giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong phạm vi quản lý.

2. Chi nhánh là đơn vị hạch toán độc lập, có con dấu riêng, được mở tài khoản để hoạt động theo quy định, có trụ sở trên địa bàn thành phố Hà Nội (Chi tiết tại Phụ lục).

3. Tùy theo lộ trình, tình hình thực tiễn, Giám đốc Trung tâm xem xét, quyết định về địa điểm bố trí Trụ sở Chính, địa bàn được giao quản lý, lĩnh vực tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính tại các Chi nhánh Khu vực để đảm bảo hiệu quả hoạt động.

Điều 2. Nhiệm vụ và quyền hạn

1. Nhiệm vụ

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Chi nhánh;

b) Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; phối hợp giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

c) Theo dõi, giám sát, kiểm tra, đôn đốc, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

d) Tổ chức, quản lý điểm tiếp nhận, các đại lý Dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày.

đ) Tổng hợp, báo cáo đề xuất Giám đốc Trung tâm về việc đánh giá, đóng góp, đề xuất phương án thiết kế lại quy trình nội bộ thực hiện thủ tục hành chính để tổ chức thực hiện trên môi trường điện tử.

e) Xây dựng và tạo lập cơ sở dữ liệu, tái sử dụng cơ sở dữ liệu phục vụ cá nhân, tổ chức.

g) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân; phối hợp với các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công có nhân sự làm việc tại Chi nhánh xem xét, xử lý hành vi vi phạm (nếu có) và công khai kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị đối với hành vi vi phạm của nhân sự được biết theo quy định;

h) Bố trí trang thiết bị tại Chi nhánh theo quy định; phối hợp với Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo, mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt, đảm bảo đúng trình tự, quy định của pháp luật.

i) Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật. Định kỳ hoặc theo yêu cầu đột xuất, báo cáo Trung tâm Phục vụ hành chính công, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công và cơ quan có thẩm quyền tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao.

k) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức, người lao động do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Chi nhánh về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan;

l) Theo dõi, đánh giá, giám sát đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính thực hiện một, một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

m) Tham mưu, tổ chức, hoạt động của các điểm tiếp nhận thuộc Chi nhánh.

n) Thực hiện quản trị công tác nội bộ của Chi nhánh và các nhiệm vụ khác do Giám đốc Trung tâm giao.

2. Quyền hạn

a) Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám

sát, đơn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đơn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia phục vụ hành chính công xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

c) Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

d) Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của các Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này;

đ) Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

e) Thực hiện các quyền hạn khác được giao theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Cơ cấu tổ chức

1. Chi nhánh được tổ chức gồm 01 Giám đốc và không quá 02 Phó Giám đốc:

a) Giám đốc là người đứng đầu Chi nhánh, do Giám đốc Trung tâm bổ nhiệm, chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và trước pháp luật về thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Chi nhánh.

b) Phó Giám đốc Chi nhánh do Giám đốc Trung tâm bổ nhiệm, giúp Giám đốc Chi nhánh phụ trách một số mặt công tác của Chi nhánh; chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm, Giám đốc Chi nhánh và trước pháp luật về nhiệm vụ được phân công. Khi Giám đốc Chi nhánh vắng mặt, một Phó Giám đốc được Giám đốc ủy nhiệm điều hành các hoạt động của Chi nhánh;

c) Việc bổ nhiệm lại, miễn nhiệm, điều động, luân chuyển, khen thưởng, kỷ luật, cho từ chức, nghỉ hưu và thực hiện chế độ, chính sách khác đối với Giám đốc Chi nhánh, Phó Giám đốc Chi nhánh do Giám đốc Trung tâm quyết định theo quy định.

2. Biên chế công chức, số lượng người làm việc tại Chi nhánh nằm trong tổng biên chế của Trung tâm Phục vụ hành chính công. Hằng năm, căn cứ tổng biên chế, chỉ tiêu việc làm, tình hình thực tiễn, Giám đốc Trung tâm xem xét, quyết định số lượng công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các Chi nhánh.

Điều 4. Điều khoản thi hành

1. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế các Quyết định của Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công.¹

2. Giám đốc các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công, các Phòng, trung tâm, chi nhánh thuộc Trung tâm và các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- UBND thành phố Hà Nội;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- TTPVHC TP: GD, PGD,
- Các phòng, đơn vị, Chi nhánh thuộc TT;
- Lưu: VT, TCT_{H.Trang}

GIÁM ĐỐC

Cù Ngọc Trang

¹ Các Quyết định số: 36/QĐ-UBND ngày 16/01/2025; số 37/QĐ-UBND ngày 16/01/2025; 110/QĐ-UBND ngày 18/02/2025; số 105/QĐ-UBND ngày 18/02/2025; số 117/QĐ-UBND ngày 19/02/2025; số 104/QĐ-UBND ngày 18/02/2025; số 109/QĐ-UBND ngày 18/02/2025; số 103/QĐ-UBND ngày 18/02/2025; số 108/QĐ-UBND ngày 18/02/2025; 107/QĐ-UBND ngày 18/02/2025; số 114/QĐ-UBND ngày 19/02/2025; số 106/QĐ-UBND ngày 18/02/2025.