

Số: /ĐA-TTPVHCC

Hà Nội, ngày tháng 5 năm 2025

## ĐỀ ÁN

### Thí điểm xây dựng hệ thống hỗ trợ, tư vấn trực tiếp – trực tuyến khi thực hiện thủ tục hành chính cho cá nhân và tổ chức trên địa bàn thành phố Hà Nội (Đề án Hỗ trợ trực tiếp – Trực tuyến)

## I. SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN VÀ CƠ SỞ PHÁP LÝ

### 1. Sự cần thiết xây dựng Đề án Hỗ trợ Trực tiếp – Trực tuyến

#### 1.1. Thực trạng việc cung ứng dịch vụ công:

Theo báo cáo số 1356/BC-SKHCN ngày 26/4/2025 của Sở Khoa học và Công nghệ báo cáo kết quả triển khai chuyển đổi số, xây dựng thành phố Hà Nội thông minh (Quý I/2025), tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình của Thành phố còn rất thấp so với chỉ tiêu được giao. Theo đánh giá, giám sát của Bộ Khoa học và Công nghệ tại Công văn số 389/CĐSQG-CNSQG ngày 18/3/2025, Hà Nội đạt **0,18%** đứng thứ 63/63 tỉnh, thành phố.

Đến tháng 3/2025, Chỉ số hài lòng về dịch vụ hành chính công (SIPAS,) Hà Nội xếp hạng 60/63 tỉnh thành vào tháng 3/2025, với điểm số 58,3/100<sup>1</sup>, thấp hơn nhiều so với mức trung bình quốc gia là 83,94%.

Theo thống kê tại Cổng dịch vụ công quốc gia<sup>2</sup>, số liệu tổng hợp hồ sơ thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) 04 tháng đầu năm 2025 đối với UBND Thành phố Hà Nội cho thấy:

- TTHC cung cấp DVCTT toàn trình chiếm 0,34% (6 TTHC), TTHC cung cấp DVCTT một phần chiếm 51,64% (913 TTHC), TTHC còn lại chiếm 48,02% (849 TTHC).

- Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến là 26,06% (241.797/927.882 hồ sơ).

Các số liệu tại Cổng Thông tin Dịch vụ công quốc gia chưa thể hiện chính xác số lượng hồ sơ TTHC tiếp nhận trực tuyến, toàn trình trên các lĩnh vực sử dụng hệ thống Cổng thông tin khác (Ví dụ lĩnh vực quản lý doanh nghiệp có Cổng thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp).

Qua trao đổi thông tin với đại diện lãnh đạo Phòng Đăng ký kinh doanh và Tài chính doanh nghiệp – Sở Tài chính (sau đây viết tắt là Phòng ĐKDN), tính đến ngày 08/5/2025, Phòng ĐKDN đã tiếp nhận 103.448 lượt hồ sơ đăng ký; phát hành thông báo hướng dẫn sửa đổi, bổ sung cho 37.535 lượt hồ sơ (chiếm tỷ lệ 36%). Tính trung bình Phòng ĐKDN giải quyết 1.203 lượt hồ sơ/ngày. Thực tế tại các Chi

<sup>1</sup> Công văn số 1591/UBND-NC ngày 21/4/2025 của UBND thành phố Hà Nội công khai kết quả Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tháng 3/2025

<sup>2</sup> Số liệu cập nhật ngày 14/5/2025 tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia

nhánh và điểm tiếp nhận của Trung tâm Phục vụ hành chính công (*sau đây viết tắt là Trung tâm PVHCC*) không bố trí cán bộ tiếp nhận hồ sơ đăng ký doanh nghiệp.

Bên cạnh đó, cũng không thể không nói đến lý do xuất phát từ phía người dân đến làm TTHC tại các Chi nhánh của Trung tâm PVHCC. Còn tình trạng người dân không chủ động tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính trước khi đến nộp, mỗi lượt hồ sơ mất rất nhiều thời gian để hướng dẫn mặc dù các TTHC đều được niêm yết rõ ràng, công khai tại các Chi nhánh. Các Điểm tiếp nhận, Đại lý dịch vụ công trực tuyến chưa thực sự hiệu quả do người dân chưa có thói quen sử dụng các phương tiện liên lạc trực tuyến để tìm hiểu thông tin, chưa nhận được những hướng dẫn, tư vấn ban đầu phù hợp.

Những con số trên phản ánh thực trạng nhu cầu của người dân cần được hỗ trợ khi thực hiện các thủ tục hành chính ngày càng tăng cao. Tuy nhiên, dịch vụ tại các Chi nhánh của Trung tâm PVHCC thành phố Hà Nội vẫn chưa đáp ứng được vì các lý do:

- (i) Khâu tiếp đón, tư vấn cho người dân thực hiện TTHC tại các Chi nhánh chưa được triển khai triệt để theo các quy trình đã ban hành;
- (ii) Thiếu sự chủ động liên hệ, tư vấn, hỗ trợ cả trực tiếp và trực tuyến từ phía các chuyên gia am hiểu pháp luật và thủ tục hành chính.

Đây là một số các nguyên nhân chính dẫn đến tình trạng ùn ứ, gây ra nhiều phản ứng tiêu cực từ phía người dân và doanh nghiệp đến thực hiện TTHC tại các Chi nhánh, chỉ số hài lòng về dịch vụ tại các Chi nhánh của Trung tâm PVHCC vẫn còn thấp.

### *1.2. Sự cần thiết của Đề án Hỗ trợ Trực tiếp – Trực tuyến*

Đầu tháng 4/2025, đúng một tháng trước khi Bộ Chính trị ban hành Nghị quyết số 68-NQ/TW ngày 04/5/2025, Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng – Trung tâm PVHCC (*sau đây viết tắt là Trung tâm CSKH*) đã tham mưu đề xuất ban hành Đề án Thí điểm xây dựng hệ thống đa kênh hỗ trợ khách hàng trong lĩnh vực thành lập doanh nghiệp trên địa bàn Hà Nội. Việc ban hành Đề án có mục tiêu phù hợp với quan điểm định hướng chỉ đạo của Bộ Chính trị tại Nghị quyết số 68-NQ/TW ngày 04/5/2025 đã một lần nữa khẳng định tính đúng đắn và bước đi “đón đầu” của Trung tâm PVHCC trong việc thực hiện các chức năng hỗ trợ cá nhân và doanh nghiệp khi thực hiện TTHC của thành phố Hà Nội nói riêng và các chức năng, nhiệm vụ quy định tại Quyết định số 63/2024/QĐ-UBND nói chung.

Trong bối cảnh cả nước đang gấp rút xây dựng, hoàn thiện phương án và thực hiện các quy trình sắp xếp, tinh giản bộ máy theo các chỉ đạo của Bộ Chính trị, BCH TW, Chính phủ và các cơ quan cấp trên, Trung tâm PVHCC đã trình UBND Thành phố Đề án<sup>3</sup> Mô hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm trong bối cảnh sắp xếp, tinh gọn tổ chức bộ máy theo chỉ đạo của Trung ương và Thành phố. Với phương châm “vừa chạy, vừa xếp hàng”, việc quán triệt các quan điểm chỉ đạo, tổ chức thực hiện các nhiệm vụ cụ thể để đạt được các mục tiêu, chỉ tiêu được đề cập trên đây là cần được triển khai ngay; cần phân định rõ các nhóm giải pháp thuộc trách nhiệm

<sup>3</sup> Tờ trình số 78/TTr-TTPVHCC ngày 23/5/2025

Nhà nước và nhóm giải pháp thuộc trách nhiệm của người dân và doanh nghiệp. Trong khi đó, hệ thống hành lang pháp lý và các cơ chế chính sách vẫn đang tiếp tục được xây dựng, chỉnh sửa hoàn thiện.

Theo Quyết định số 6289/QĐ-UBND ngày 05/12/2024 của UBND Thành phố, Trung tâm CSKH có chức năng tham mưu, giúp Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố quản lý, tổ chức các hoạt động hướng dẫn, hỗ trợ, tư vấn tổ chức và cá nhân khi thực hiện TTHC trực tuyến, trên môi trường số hoặc trực tiếp tại các chi nhánh, điểm tiếp nhận.

Theo Quyết định số 250/QĐ-TTPVHCC ngày 13/3/2025 của Giám đốc Trung tâm PVHCC, các Chi nhánh có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm CSKH cung cấp các dịch vụ cần thiết về pháp lý, 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<sup>4</sup>.

Hiện nay, Trung tâm CSKH đang chủ trì tổ chức triển khai một số nhiệm vụ (trực tiếp hoặc gián tiếp) phục vụ tổ chức các hoạt động hướng dẫn, hỗ trợ, ví dụ: Tổ chức các đại lý dịch vụ công, cử nhân sự hỗ trợ các Chi nhánh...

Theo lộ trình chuyển đổi số, giảm dần và tiến tới không dùng giấy tờ, vai trò của việc hướng dẫn, hỗ trợ trực tiếp để giảm phát sinh giấy tờ, tiến tới thực hiện các TTHC trực tuyến từ khâu tiếp nhận đến khâu giải quyết và trả kết quả, việc hỗ trợ và hướng dẫn cá nhân và tổ chức khi thực hiện TTHC là rất quan trọng. Các Chi nhánh thuộc Trung tâm PVHCC đóng vai trò kết nối, giải đáp thắc mắc và giúp cá nhân và tổ chức thực hiện TTHC hoàn thiện hồ sơ, theo dõi tiến độ. Tuy nhiên, đội ngũ nhân sự và các hoạt động Trung tâm CSKH đang triển khai hướng dẫn trực tiếp tại các Chi nhánh **không thể đáp ứng kịp thời các nhu cầu cần hướng dẫn, hỗ trợ thực tế** tại các Chi nhánh. Do vậy, việc duy trì và đầu tư nâng cao chất lượng công tác hướng dẫn, hỗ trợ người dân tại các Chi nhánh thuộc Trung tâm PVHCC là sự cần thiết phải triển khai ngay để đảm bảo thực hiện đầy đủ và có hiệu quả các chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm PVHCC và Trung tâm CSKH.

Với mục tiêu đảm bảo chuyển đổi số là bước đột phá quan trọng, nhằm cải thiện các chỉ số đánh giá thấp tại Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ, để nâng cao chất lượng phục vụ và đạt các mục tiêu đã được Trung ương và Thành phố xác định, yêu cầu cụ thể, thực hiện đầy đủ và có hiệu quả các chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm PVHCC đã được UBND Thành phố giao, quy định, rất cần thiết phải triển khai xây dựng hệ thống đa kênh hướng dẫn, hỗ trợ hoàn thiện hồ sơ, thực hiện TTHC trực tuyến cho cá nhân và tổ chức trên địa bàn thành phố Hà Nội. Hệ thống hỗ trợ đa kênh này không chỉ giải quyết các vấn đề trước mắt mà còn tạo tiền đề khảo sát nhu cầu “khách hàng”, xây dựng cơ sở dữ liệu gốc, thúc đẩy giao dịch điện tử, tạo ra những đột phá trong quá trình chuyển đổi số.

---

<sup>4</sup> Chỉ có thể thực hiện sau khi đã được phê duyệt giá cung cấp dịch vụ công, dịch vụ hỗ trợ thực hiện TTHC

Trong ngắn hạn, hệ thống hỗ trợ đa kênh này giúp giảm ùn tắc tại các điểm tiếp nhận trực tiếp, hạn chế sai sót trong chuẩn bị hồ sơ và nâng cao trải nghiệm cho cá nhân và tổ chức khi thực hiện các TTHC.

Về dài hạn, hệ thống hỗ trợ đa kênh đặt nền móng cho một hệ thống chính quyền số hiệu quả, minh bạch và thân thiện, hỗ trợ chiến lược xây dựng “chính quyền số - công dân số” của Hà Nội. Bằng cách thúc đẩy sử dụng dịch vụ trực tuyến, hệ thống hỗ trợ đa kênh là một trong những giải pháp hữu ích giúp Thành phố đạt các mục tiêu cụ thể theo yêu cầu của Trung ương, đồng thời giảm tải cho các cơ quan hành chính và tiết kiệm ngân sách.

Đối với cá nhân và doanh nghiệp, hệ thống hỗ trợ đa kênh tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp thông qua việc rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và cung cấp hỗ trợ nhanh chóng qua các kênh như “làn xanh”, cải thiện môi trường đầu tư, nâng cao chỉ số cạnh tranh, cũng như thu hút đầu tư vào Hà Nội. Hệ thống hỗ trợ đa kênh góp phần đảm bảo duy trì dịch vụ công từ xa, giảm thiểu nguy cơ lây nhiễm dịch bệnh và giữ vững hoạt động kinh tế - xã hội trong tiến trình chuyển đổi số. Bằng việc nâng cao chỉ số hài lòng SIPAS thông qua hệ thống hỗ trợ đa kênh không chỉ cải thiện hình ảnh của chính quyền mà còn củng cố niềm tin của người dân, tạo động lực để Hà Nội tiếp tục phát triển thành một đô thị thông minh, hiện đại và bền vững.

Chính vì vậy, hệ thống hỗ trợ đa kênh phục vụ người dân và doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC không chỉ là một giải pháp hành chính mà còn là một bước tiến chiến lược, góp phần tạo lập và hoàn chỉnh nền hành chính phục vụ lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm.

## **2. Cơ sở pháp lý**

- Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số Quốc gia;

- Nghị quyết số 66-NQ/TW ngày 30/4/2025 của Bộ Chính trị về đổi mới công tác xây dựng và thi hành pháp luật đáp ứng yêu cầu phát triển đất nước trong kỷ nguyên mới;

- Nghị quyết số 68-NQ/TW ngày 04/5/2025 của Bộ Chính trị về phát triển kinh tế tư nhân;

- Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 65/2025/QH15 ngày 19/02/2025;

- Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15 ngày 22/6/2023 (sửa đổi, bổ sung điểm a khoản 4 Điều 42, bãi bỏ khoản 8 Điều 3 và bãi bỏ điều 41 tại Luật Dữ liệu);

- Nghị định số 61/2018/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;

- 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 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

- Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2030;

- Nghị quyết số 124/NQ-CP ngày 08/5/2025 phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 4 năm 2025;

- 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 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 6289/QĐ-UBND ngày 05/12/2024 của Chủ tịch 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 thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội;

- Công văn số 911/UBND-TH ngày 19/3/2025 của UBND thành phố Hà Nội về việc chỉ đạo phân luồng, rút ngắn thời gian xử lý đối với các nhóm hồ sơ thủ tục công việc nhằm đạt mục tiêu tăng trưởng GRDP trên 8% của Thành phố;

- Thông báo số 439/TB-UBND ngày 17/4/2025 thông báo kết quả buổi làm việc của Chủ tịch UBND Thành phố với Trung tâm Phục vụ hành chính công;

- Chỉ thị số 08/CT-UBND ngày 29/4/2025 của UBND Thành phố về việc sử dụng hồ sơ điện tử trên địa bàn thành phố Hà Nội;

- Quyết định số 250/QĐ-TTPVHCC ngày 13/3/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội 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;

- Quyết định số 547/QĐ-TTPVHCC ngày 04/04/2024 về bộ quy trình Bộ quy trình xử lý công việc tại Chi nhánh, điểm tiếp nhận, đại lý dịch vụ công trực tuyến thuộc Trung tâm PVHCC.

## **II. MỤC TIÊU, PHẠM VI VÀ NGUYÊN TẮC CỦA ĐỀ ÁN HỖ TRỢ TRỰC TIẾP – TRỰC TUYẾN**

### **1. Quan điểm chỉ đạo và bối cảnh:**

#### *1.1. Quan điểm chỉ đạo:*

Tại mục 1 phần I Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 về *đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số Quốc gia*, Bộ Chính trị đã yêu cầu “*Phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia là đột phá quan trọng hàng đầu, là động lực chính để phát triển nhanh lực lượng sản xuất hiện đại, hoàn thiện quan hệ sản xuất, đổi mới phương thức quản trị quốc gia, phát triển kinh tế - xã hội, ngăn chặn nguy cơ tụt hậu, đưa đất nước phát triển bứt phá, giàu mạnh trong kỷ nguyên mới*”. Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 xác định mục tiêu “*Đổi mới toàn diện việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công không phụ thuộc địa giới hành chính; nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ số cho người dân và doanh nghiệp, hướng tới cung cấp*

*dịch vụ công trực tuyến toàn trình, cá nhân hóa và dựa trên dữ liệu<sup>5</sup>; tăng cường giám sát, đánh giá và trách nhiệm giải trình của cơ quan Nhà nước, người có thẩm quyền trong phục vụ nhân dân<sup>6</sup>.*

Tại mục 2 phần III Nghị quyết số 66-NQ/TW ngày 30/4/2025, Bộ Chính trị đã giao nhiệm vụ “*Các quy định của luật phải mang tính ổn định, đơn giản, dễ thực hiện, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm*” và “*đẩy mạnh truyền thông chính sách, nhất là các chính sách có tác động lớn đến xã hội, người dân, doanh nghiệp*”.

Tại mục 4 phần I Nghị quyết số 68-NQ/TW ngày 04/5/2025 về phát triển kinh tế tư nhân, Bộ Chính trị đã yêu cầu “*thúc đẩy tinh thần khởi nghiệp sáng tạo, chuyển đổi số và làm giàu hợp pháp, chính đáng*”.

### *1.2. Bối cảnh:*

(1) Ngay sau khi Đề án thí điểm thành lập Trung tâm PVHCC được HĐND Thành phố quyết nghị thông qua, UBND Thành phố quyết định thành lập, Bộ Chính trị đã thống nhất chủ trương tổ chức lại các cơ quan chuyên môn các cấp (Bộ, Sở, ngành). Đến hết tháng 2/2025, thành phố Hà Nội đã hoàn thành việc sắp xếp các cơ quan.

Trong khi việc sắp xếp các cơ quan đang triển khai, Bộ Chính trị tiếp tục thống nhất chủ trương sắp xếp các đơn vị hành chính: bỏ đơn vị hành chính cấp huyện, sát nhập các xã, hình thành mô hình chính quyền địa phương 2 cấp.

Như vậy, Trung tâm PVHCC và Trung tâm CSKH phải thực hiện các chức năng nhiệm vụ trong bối cảnh các yếu tố đầu vào để tính toán mô hình hoạt động đã hoàn toàn thay đổi, và vẫn phải đảm bảo chất lượng hiệu quả trong phục vụ người dân và doanh nghiệp.

(2) Hệ thống hành lang pháp lý để đảm bảo hoạt động chăm sóc khách hàng chưa được hoàn thiện đầy đủ và kịp thời. Ví dụ: Các bộ đơn giá định mức liên quan đến các hoạt động của Trung tâm PVHCC chưa được Bộ chuyên ngành (Bộ Thông tin và Truyền thông, nay là Bộ Khoa học và Công nghệ) hướng dẫn ban hành; khái niệm “chăm sóc khách hàng” là khái niệm được tiếp cận mới trong việc tạo lập và xây dựng nền hành chính phục vụ.

(3) Theo Đề án thành lập Trung tâm PVHCC và Đề án thành lập Trung tâm CSKH đã được UBND Thành phố phê duyệt tại Quyết định số 6288/QĐ-UBND ngày 05/12/2024, trong giai đoạn thí điểm, Trung tâm CSKH là đơn vị sự nghiệp công lập phải thực hiện lộ trình tự chủ kinh phí hoạt động theo quy định thành lập đơn vị sự nghiệp công lập.

Hiện nay, toàn bộ kinh phí hoạt động của Trung tâm CSKH từ khi thành lập (tháng 12/2024) đến nay do Ngân sách Thành phố đảm bảo. Định mức, giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt là cơ sở lập kế hoạch lộ trình tự chủ kinh phí hoạt động đối với đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định. Việc triển khai nhiệm vụ hỗ trợ, tư vấn cho cá nhân và doanh nghiệp khi thực hiện TTHC để thực hiện các chức năng của Trung tâm CSKH trong giai đoạn này sử dụng Ngân sách Thành phố.

<sup>5</sup> Luật Dữ liệu có hiệu lực thi hành từ 01/7/2025

<sup>6</sup> Trích mục 5 phần III Nghị quyết 57TW, mục 1.7 phần I Chương trình 36TU

(4) Giai đoạn 2 của Đề án thành lập thí điểm Trung tâm PVHCC là giai đoạn bộ máy tổ chức của Trung tâm PVHCC đã cơ bản hoàn thiện. Trung tâm PVHCC đã hình thành các Chi nhánh và Điểm tiếp nhận, tổ chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC. Đây là giai đoạn cần tập trung nguồn lực để hỗ trợ người dân và doanh nghiệp, cần khảo sát xác định nhu cầu “khách hàng” cụ thể (về số lượng, nhu cầu, phân chia theo các tiêu chí để phục vụ quản lý khách hàng...) để xây dựng các phương án cung cấp dịch vụ đúng mục tiêu, trúng đối tượng.

## **2. Mục tiêu:**

### **2.1. Mục tiêu chung:**

- Đảm bảo tính thuận tiện, minh bạch trong tiếp cận TTHC: xây dựng mô hình chủ động, tích cực hỗ trợ, tư vấn và hướng dẫn theo cả phương thức trực tiếp và trực tuyến cho mọi đối tượng Khách hàng.

- Giảm thiểu sai sót và thời gian xử lý hồ sơ: Bằng cách triển khai hỗ trợ, tư vấn chủ động từ những chuyên gia chất lượng cao, có năng lực và tư duy dịch vụ và xử lý công việc nhanh chóng nhằm mục đích: (1) tăng tỷ lệ nộp hồ sơ thực hiện TTHC thành công từ lần nộp đầu tiên, (2) tăng tỷ lệ hồ sơ hành chính đủ điều kiện giải quyết chỉ với lượt nộp hồ sơ ít nhất.

- Nâng cao sự hài lòng của cá nhân và tổ chức: tập trung cải thiện trải nghiệm của cá nhân và tổ chức thông qua sự hỗ trợ chuyên nghiệp từ phía nhân sự chất lượng cao, có tư duy dịch vụ tốt, cơ sở vật chất hiện đại; góp phần nâng cao Chỉ số hài lòng về dịch vụ hành chính công (SIPAS) và Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index) của Hà Nội.

- Hỗ trợ nhóm yếu thế và đảm bảo công bằng trong tiếp cận TTHC: chú trọng hỗ trợ người cao tuổi, người yếu thế và những người ít tiếp cận công nghệ thông tin, giúp họ được tư vấn, hỗ trợ và kê khai hồ sơ đúng quy định mà không gặp rào cản kỹ thuật, đảm bảo mọi người dân đều được phục vụ hiệu quả.

### **2.2. Mục tiêu cụ thể:**

- Tại mục 1 phần II Nghị quyết số 68-NQ/TW ngày 04/5/2025 về phát triển kinh tế tư nhân, Bộ Chính trị đã xác định yêu cầu đến năm 2030 “*Kinh tế tư nhân là một động lực quan trọng nhất của nền kinh tế quốc gia; là lực lượng tiên phong trong phát triển khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số, góp phần thực hiện thắng lợi mục tiêu của Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị và các chủ trương, đường lối khác của Đảng*”, và “*Phấn đấu có 2 triệu doanh nghiệp hoạt động trong nền kinh tế, 20 doanh nghiệp hoạt động/ngày/người dân...*”. Với số dân khoảng 8,5871 triệu người<sup>7</sup>, ước tính số doanh nghiệp của thành phố Hà Nội sẽ đạt khoảng 171.742 doanh nghiệp.

- Tại mục 3 Phần II Nghị quyết số 124/NQ-CP ngày 08/5/2025, Chính phủ đã giao nhiệm vụ cho các địa phương: *Tích cực hưởng ứng phong trào “Cả nước thi đua đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số” và “Bình dân học vụ số”, và “Tích hợp, cung cấp 100% dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trong tháng 6*

<sup>7</sup> Số liệu thống kê tại website thuvienphapluat.vn ngày 25/02/2025

năm 2025; thực hiện không duy trì Công Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh theo Thông báo số 14-TB/TGV ngày 21 tháng 4 năm 2025 của Tổ giúp việc Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số. Phối hợp với Văn phòng Chính phủ triển khai Công Dịch vụ công Quốc gia là điểm “một cửa số” tập trung duy nhất của quốc gia”.

- Tại điểm d mục 2.3 thông báo 439/TB-UBND ngày 14/4/2025, Chủ tịch UBND Thành phố đã chỉ đạo Trung tâm PVHCC: Tiếp tục đổi mới, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân và doanh nghiệp. Yêu cầu đến tháng 12/2025 đảm bảo 9 tỷ lệ, 4/9 tỷ lệ cụ thể như sau:

- (1) Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý hoàn toàn trực tuyến: 80%.
- (2) Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa: tối thiểu 50%.
- (3) Mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến 90%.
- (4) Mức độ hài lòng về giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai, đầu tư, xây dựng đạt tối thiểu 85%.

- Tại mục 1 Chỉ thị số 08/CT-UBND ngày 29/4/2025, Chủ tịch UBND Thành phố yêu cầu các cơ quan, đơn vị thực hiện các nguyên tắc chung, trong đó có nguyên tắc: (1) Mọi thủ tục, giao dịch giữa cơ quan nhà nước với cá nhân, tổ chức phải được thực hiện trên môi trường số; ưu tiên phương thức trực tuyến toàn trình, giảm tối đa hồ sơ giấy và tiếp xúc trực tiếp; và (2) Tuyệt đối không để phát sinh đồng thời 02 quy trình xử lý (điện tử và giấy) cho cùng một thủ tục hành chính hoặc cùng một hồ sơ. Tại điểm a mục 2 Chỉ thị số 08/CT-UBND Chủ tịch UBND Thành phố đã yêu cầu cụ thể về tiếp nhận hồ sơ: (1) 100% hồ sơ đầu vào phải được số hóa, ký số<sup>8</sup> theo quy định ngay tại thời điểm tiếp nhận, trừ trường hợp không thể số hóa do đặc thù; (2) Hồ sơ điện tử hợp lệ là hồ sơ đáp ứng một trong các điều kiện: được số hóa và ký số đúng quy định; là bản sao điện tử từ sổ gốc; được chứng thực điện tử; hoặc các loại giấy tờ do tổ chức/cá nhân tự kê khai; các trường hợp khác (nếu có) theo quy định.

### **3. Phạm vi, đối tượng của Đề án**

#### **3.1. Đối tượng:**

Hoạt động hướng dẫn, hỗ trợ các cá nhân và tổ chức có nhu cầu thực hiện TTHC trên địa bàn thành phố Hà Nội (trực tiếp và trực tuyến).

#### **3.2. Phạm vi:**

Cá nhân và tổ chức tham gia vào hoạt động hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC tại các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận, Đại lý dịch vụ công thuộc sự điều phối của Trung tâm PVHCC.

#### **3.3. Hình thức hướng dẫn và hỗ trợ:**

- Hướng dẫn và cung cấp thông tin chi tiết về TTHC theo quy định về quy trình, biểu mẫu, lệ phí phải nộp (nếu có) và thời gian giải quyết TTHC.

- Hỗ trợ trực tiếp tại các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận, Đại lý dịch vụ công.

<sup>8</sup> Điều kiện cần: phải có chữ ký số, hỗ trợ số hóa

- Hướng dẫn và hỗ trợ kê khai hồ sơ TTHC (trực tiếp và trực tuyến): Giúp người dân điền biểu mẫu, hoàn thiện hồ sơ TTHC theo quy định.

- Hỗ trợ kê khai, chuẩn bị nộp hồ sơ TTHC trực tuyến: Hướng dẫn và hỗ trợ người dân sử dụng các nền tảng số như iHanoi, VNeID, Cổng dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC thành phố Hà Nội,... để nộp hồ sơ, theo dõi tiến độ và nhận kết quả trực tuyến.

- Hỗ trợ trực tuyến: Chatbot AI; video hướng dẫn; tư vấn qua Tổng đài điện thoại, ứng dụng di động, email, mạng xã hội.

#### 3.4. Địa điểm triển khai Đề án:

Tại các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận thuộc Trung tâm PVHCC, và các Điểm Đại lý dịch vụ công trực tuyến.

### 4. Nguyên tắc hoạt động hướng dẫn và hỗ trợ của Đề án Hỗ trợ Trực tiếp – Trực tuyến

4.1. *Tính minh bạch và công bằng*: Đảm bảo mọi quy trình hỗ trợ đều được công khai, dễ hiểu và không có sự phân biệt đối xử giữa các đối tượng. Tất cả thông tin về điều kiện, thủ tục, và kết quả hỗ trợ đều phải minh bạch.

4.2. *Tính thuận tiện và dễ tiếp cận*: Hoạt động hướng dẫn và hỗ trợ phải được thiết kế để tối ưu hóa sự tiện lợi cho người dân, đảm bảo mọi đối tượng đều có thể dễ dàng tiếp cận dịch vụ qua các kênh đa dạng (quầy trực tiếp, tổng đài, ứng dụng iHanoi, email, mạng xã hội).

4.3. *Tính chủ động*: Việc tư vấn, hỗ trợ của đội ngũ chuyên gia chất lượng cao không chỉ dừng tại ở việc tư vấn cho người dân đến thực hiện TTHC tại các Chi nhánh của Trung tâm PVHCC, mà còn phải chủ động tiếp cận, liên hệ và tư vấn từ xa, trước khi người dân tới thực hiện TTHC.

4.4. *Tính chuyên nghiệp và hiệu quả*: Đội ngũ nhân viên và hệ thống hướng dẫn, hỗ trợ phải hoạt động chuyên nghiệp, đảm bảo cung cấp dịch vụ nhanh chóng, chính xác và đạt hiệu quả cao trong việc giảm sai sót và thời gian xử lý hồ sơ.

4.5. *Tính tích hợp và liên thông*: Hệ thống đa kênh phải được tích hợp chặt chẽ với nhau để đảm bảo dữ liệu đồng bộ (tổng đài điện thoại, ứng dụng iHanoi, Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Trang Thông tin giải quyết TTHC,...), quy trình liên thông và trải nghiệm liền mạch cho người dân.

4.6. *Tính bền vững và thích ứng*: Các hoạt động hướng dẫn và hỗ trợ phải được thiết kế để duy trì lâu dài, thích ứng với các thay đổi về công nghệ, pháp luật và nhu cầu của người dân, đồng thời đảm bảo khả năng vận hành trong các tình huống khẩn cấp như đại dịch.

4.7. *Lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm*: hoạt động của Đề án Hỗ trợ Trực tiếp – Trực tuyến phải đặt lợi ích và trải nghiệm của người dân và doanh nghiệp lên hàng đầu, đảm bảo đáp ứng nhu cầu thực tế và nâng cao sự hài lòng.

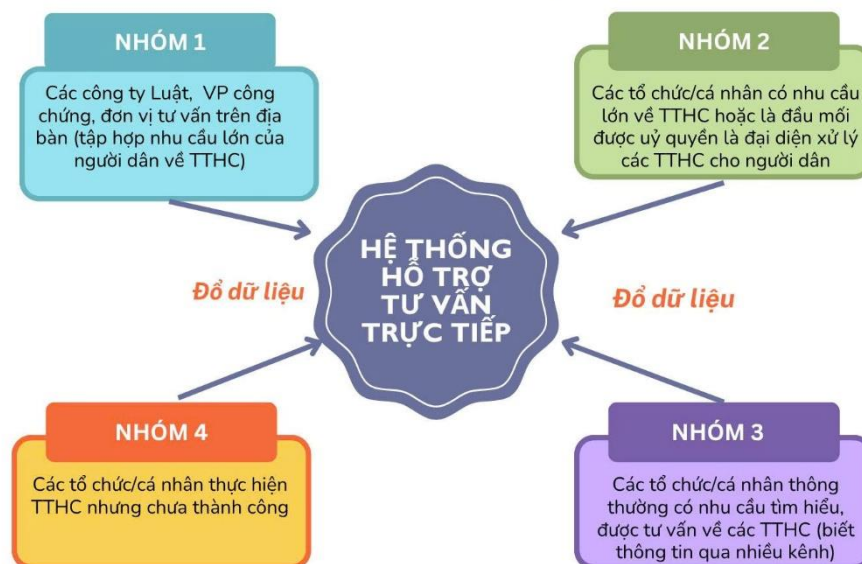
4.8. *Tính trách nhiệm và cam kết*: Chính quyền cam kết thực hiện đúng các mục tiêu của Đề án Hỗ trợ Trực tiếp – Trực tuyến, có cơ chế giám sát và báo cáo rõ ràng để đảm bảo hiệu quả và tránh lãng phí nguồn lực.

### III. PHƯƠNG ÁN<sup>9</sup> HỖ TRỢ TRỰC TIẾP – TRỰC TUYẾN

#### 1. Đối với hình thức hỗ trợ, tư vấn trực tiếp:

#### MÔ HÌNH SƠ ĐỒ MẠNG LƯỚI TRỰC TIẾP THU HÚT NHU CẦU

##### Phễu thu hút nhu cầu về thủ tục hành chính



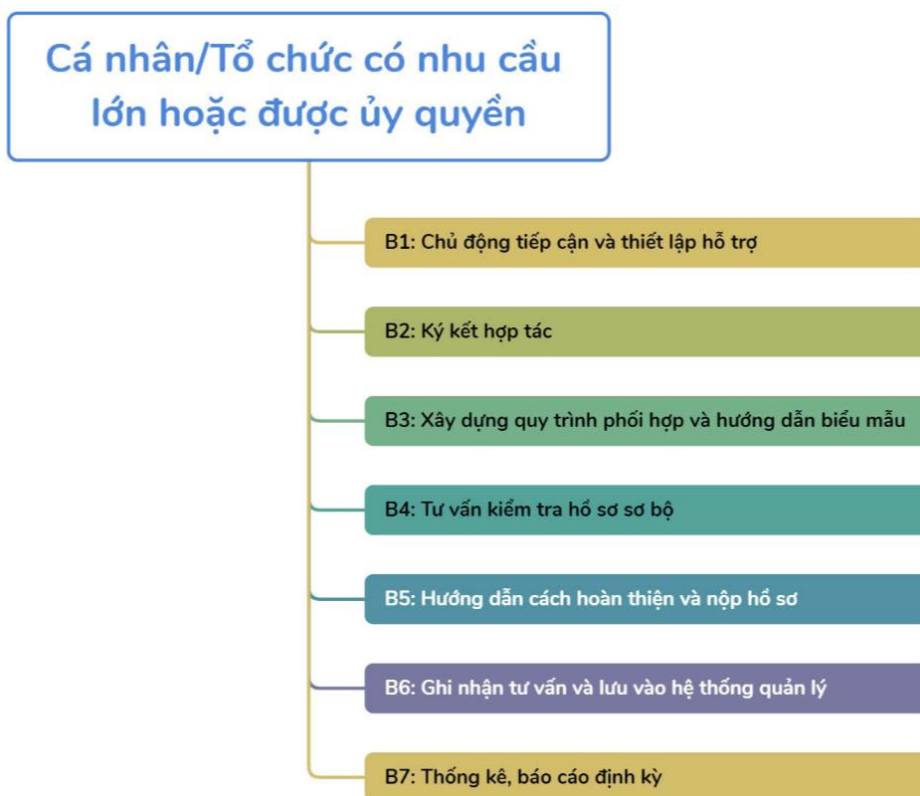
Các bước triển khai theo đối tượng.

#### (i) Đối tượng: Đơn vị tư vấn (các công ty luật, văn phòng công chứng)



<sup>9</sup> Các phương án này chỉ là gợi ý. Việc xem xét, quyết định lựa chọn mô hình để triển khai cụ thể cần đảm bảo tuân thủ các quy định và phù hợp với tình hình thực tiễn, đáp ứng các mục tiêu cụ thể

(ii) Đối tượng là cá nhân, tổ chức có nhu cầu lớn/cá nhân, tổ chức là người được ủy quyền



(iii) Đối tượng là cá nhân, tổ chức có nhu cầu nộp hồ sơ thông thường.



(iv) Đối tượng là cá nhân, tổ chức đã nộp hồ sơ nhưng chưa thực hiện thành công do bị sai, lỗi, thiếu hồ sơ, nộp không đúng thẩm quyền.



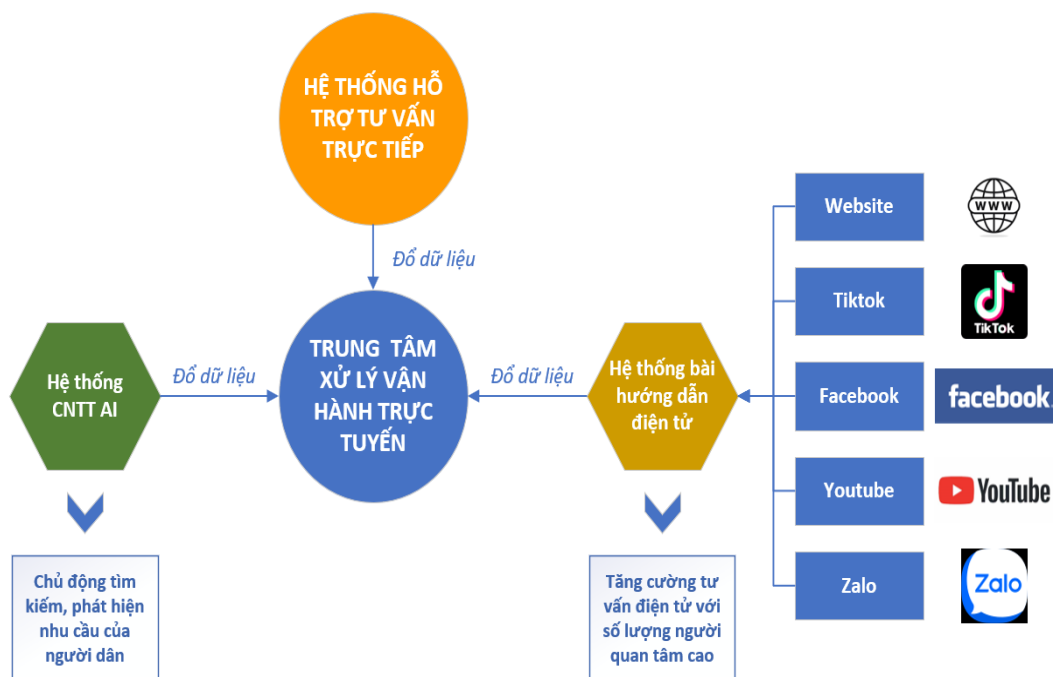
Presented with xmi:xd

**2. Đối với hình thức hỗ trợ, tư vấn trực tuyến:**

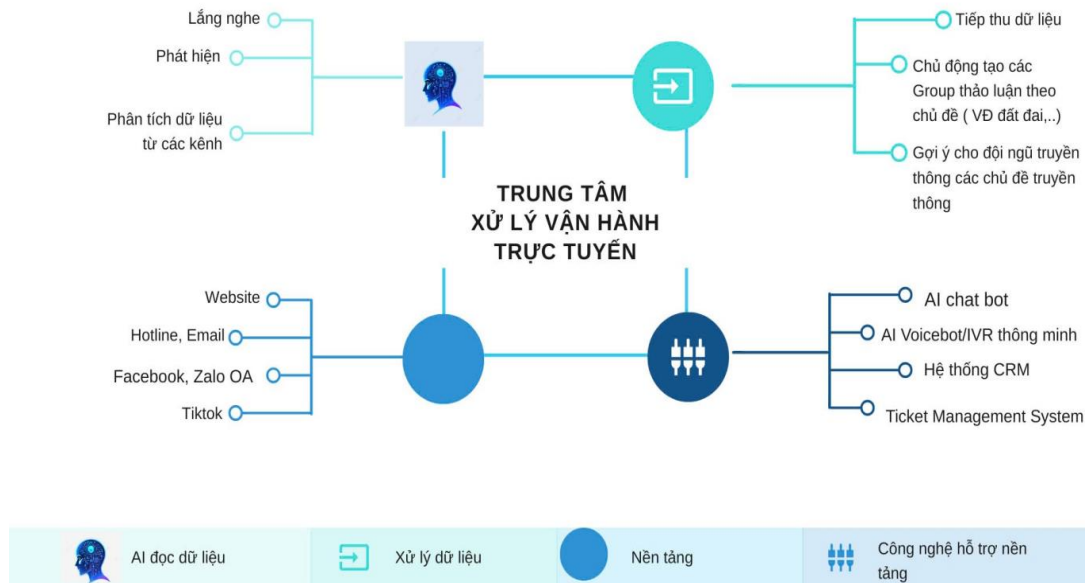
(i) Sơ đồ vận hành hình thức hỗ trợ, tư vấn trực tuyến:

➤ Mô hình chung:

**MÔ HÌNH TRUNG TÂM XỬ LÝ VẬN HÀNH TRỰC TUYẾN**



## ➤ Chi tiết vận hành:



Trung tâm xử lý vận hành hỗ trợ, tư vấn trực tuyến sẽ thu thập dữ liệu của người dân, tổ chức có nhu cầu tư vấn, tư vấn và xử lý đối với các vụ việc đơn giản, trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp, yêu cầu chuyên môn cao sẽ được chuyển cho các chuyên gia hỗ trợ, tư vấn trực tiếp.

Ngược lại, các dữ liệu về người dân, tổ chức có nhu cầu, mong muốn được hỗ trợ, tư vấn sẽ được thống kê, thu thập và lưu tại trung tâm xử lý vận hành trực tuyến.

### (ii) Triển khai vận hành chi tiết:

#### - Sử dụng công nghệ truyền thông AI chủ động và tìm kiếm nhu cầu:

##### *Cách thức hoạt động:*

- ✓ Social Listening (Lắng nghe mạng xã hội) & Web Monitoring:
- ✓ Công cụ AI: Sử dụng các công cụ AI (có thể là các giải pháp của FPT.AI, Viettel AI, hoặc các nền tảng quốc tế được tùy chỉnh) để quét và phân tích dữ liệu từ các mạng xã hội (Facebook, Zalo, diễn đàn, nhóm cộng đồng), báo chí điện tử, các trang đánh giá dịch vụ.

- ✓ Mục tiêu: Phát hiện các thảo luận, ý kiến, thắc mắc, bức xúc, hoặc nhu cầu tiềm ẩn liên quan đến TTHC, dịch vụ công của Hà Nội, hoặc các vấn đề cụ thể mà người dân đang gặp phải khi tương tác với cơ quan hành chính.

#### - Xây dựng Tổng đài Trực tuyến đón nhận nhu cầu:

##### *Các kênh tích hợp:*

- ✓ Hotline: Đường dây nóng truyền thông, có thể tích hợp IVR (Interactive Voice Response) thông minh sử dụng AI để nhận diện giọng nói, hiểu ý định người gọi và tự động điều hướng hoặc cung cấp thông tin cơ bản.

✓ Website: Live chat, chatbot AI trả lời các câu hỏi thường gặp 24/7, form liên hệ.

✓ Zalo OA, Facebook Messenger: Tích hợp chatbot và cho phép người dân chat trực tiếp với nhân viên hỗ trợ.

✓ Email: Hệ thống quản lý email tập trung.

#### **Công nghệ hỗ trợ:**

✓ AI Chatbot: Xử lý phần lớn các yêu cầu thông thường, giải đáp TTHC, hướng dẫn quy trình, kiểm tra tình trạng hồ sơ.

✓ AI Voicebot/IVR thông minh: Hiểu ngôn ngữ tự nhiên, giảm thời gian chờ đợi, tự động hóa các tác vụ đơn giản.

✓ Hệ thống CRM (Customer Relationship Management): Lưu trữ lịch sử tương tác của người dân trên tất cả các kênh, giúp nhân viên hỗ trợ có cái nhìn toàn diện và cá nhân hóa dịch vụ.

✓ Ticket Management System: Quản lý, phân loại, theo dõi và điều phối các yêu cầu của người dân đến đúng bộ phận xử lý.

#### **Lợi ích:**

✓ Tiếp nhận và xử lý yêu cầu từ nhiều kênh một cách thống nhất.

✓ Giảm tải cho nhân viên hỗ trợ, tăng hiệu suất.

✓ Phục vụ 24/7 với các yêu cầu tự động hóa.

✓ Nâng cao trải nghiệm người dân với thời gian phản hồi nhanh hơn.

✓ Thu thập dữ liệu quý giá về các vấn đề người dân quan tâm.

## **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

### **1. Ngân sách Nhà nước:**

- Theo quyết định giao dự toán Ngân sách Nhà nước hàng năm giao Trung tâm PVHCC của UBND Thành phố và các cơ quan, đơn vị của thành phố Hà Nội có chức năng hỗ trợ cá nhân và tổ chức theo lĩnh vực chuyên ngành.

- Kết hợp trong quá trình thực hiện các dịch vụ hỗ trợ theo nhiệm vụ, quyền hạn có thu phí; từ nguồn thu phí dịch vụ để lại của cơ quan, đơn vị có liên quan (*nếu có*).

### **2. Huy động nguồn lực xã hội hóa và các nguồn kinh phí hợp pháp khác.**

## **V. LỘ TRÌNH TRIỂN KHAI ĐỀ ÁN**

Việc triển khai Đề án trên diện rộng yêu cầu các điều kiện cần về (1) mức độ cần thiết phải triển khai, (2) nguồn kinh phí, (3) trình tự, thủ tục tương ứng tuân thủ quy định pháp luật, (4) đảm bảo hiệu quả và hạn chế rủi ro.

Từ thực tiễn trên, để đáp ứng các yêu cầu trước mắt, căn cứ điều kiện cơ sở vật chất, khả năng đáp ứng về nhân sự của Trung tâm PVHCC, nhu cầu bức xúc tại các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận, Đại lý dịch vụ công, xem xét phương án thí điểm kêu gọi nguồn lực xã hội hóa để hỗ trợ cá nhân và tổ chức thực hiện TTHC.

Việc kêu gọi nguồn lực xã hội hóa phải đảm bảo các điều kiện:

(1). Phạm vi hỗ trợ: hỗ trợ trực tiếp cá nhân và tổ chức thực hiện thủ tục hành chính tại các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận của Trung tâm PVHCC; các Đại lý dịch vụ công chịu sự điều phối của Trung tâm PVHCC.

## (2) Nguyên tắc:

## (2.1) Về kinh phí:

- Cam kết hỗ trợ, tư vấn pháp lý miễn phí cho cá nhân và tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính trong phạm vi hỗ trợ nêu trên.

- Máy móc thiết bị phục vụ tác nghiệp trong phạm vi hỗ trợ nêu trên phải được khai báo và phải được sự đồng ý của Người đứng đầu Chi nhánh, Điểm tiếp nhận, Đại lý dịch vụ công; đáp ứng các yêu cầu về bảo mật và an toàn dữ liệu.

(2.2) Về nhân sự: Nhân sự thực hiện các hoạt động hỗ trợ, tư vấn pháp lý miễn phí cho cá nhân và tổ chức khi thực hiện TTHC trong phạm vi hỗ trợ nêu trên phải đảm bảo:

- Đủ tiêu chuẩn theo quy định Luật Luật sư và các văn bản hướng dẫn.

- Tuân thủ theo sự điều phối của Người đứng đầu các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận, Đại lý dịch vụ công và quy trình được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

- Thực hiện đầy đủ các quy định về bảo mật thông tin, dữ liệu.

\* Đối với nhân sự do tổ chức cử đến hỗ trợ thì tổ chức cử đến phải cam kết chịu trách nhiệm về các hành vi và hoạt động của nhân sự trong phạm vi hỗ trợ.

(2.3) Về thời hạn thí điểm: Theo thời hạn yêu cầu của Trung tâm PVHCC.

Sau thời gian thí điểm áp dụng và điều chỉnh mô hình phù hợp thực tiễn, tối ưu hóa hiệu quả và thực hiện đầy đủ chức năng của Trung tâm PVHCC cũng như Trung tâm CSKH, xem xét tổng kết kết quả thí điểm và áp dụng trên diện rộng.

## VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### 1. Các Phòng, Trung tâm, Chi nhánh, Điểm tiếp nhận thuộc Trung tâm PVHCC và các Đại lý dịch vụ công:

*1.1. Trung tâm CSKH có trách nhiệm chủ trì tổ chức triển khai thực hiện Đề án sau khi được phê duyệt:*

(1) Tham mưu đề xuất Giám đốc Trung tâm PVHCC về các giải pháp hỗ trợ cá nhân và tổ chức khi thực hiện TTHC trực tuyến và trực tiếp.

(2) Xây dựng quy trình triển khai hoạt động hướng dẫn hỗ trợ tại các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận, Đại lý dịch vụ công, trên môi trường trực tuyến và trực tiếp; trong đó phân định rõ trách nhiệm và nghĩa vụ của các bên tham gia vào quy trình theo quy định.

(3) Tổ chức lựa chọn các cá nhân và tổ chức tham gia thực hiện nhiệm vụ đảm bảo chức năng hoạt động hỗ trợ của Trung tâm CSKH tuân thủ các quy định.

(4) Triển khai các hoạt động nhằm cung cấp thông tin liên quan đến hướng dẫn, hỗ trợ đa kênh phục vụ cá nhân và tổ chức hoàn thiện hồ sơ TTHC và nộp hồ sơ TTHC trực tuyến, trực tiếp trên địa bàn Thành phố; tuyên truyền để người dân, tổ chức hiểu về mục đích, ý nghĩa và lợi ích của Đề án này.

(5) Đào tạo, tập huấn cho nhân sự tham gia quá trình hỗ trợ, tư vấn trực tiếp cho cá nhân và tổ chức khi thực hiện TTHC.

(6) Tổng hợp kết quả thực hiện và đánh giá hiệu quả hoạt động hỗ trợ cá nhân và tổ chức thực hiện TTHC.

(7) Chủ động đề xuất phương án phối hợp các đơn vị tổ chức triển khai nhiệm vụ hỗ trợ người dân và doanh nghiệp thuộc trách nhiệm Trung tâm PVHCC, trong đó xác định rõ trách nhiệm của các cơ quan theo quy định.

*1.2. Các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận thuộc Trung tâm PVHCC, Đại lý dịch vụ công thuộc sự điều phối của Trung tâm PVHCC có trách nhiệm:*

(1) Đảm bảo cơ sở vật chất và công nghệ đáp ứng nhu cầu vận hành, bố trí các quầy hỗ trợ, hướng dẫn trực tiếp.

(2) Tuân thủ quy trình hướng dẫn, hỗ trợ được phê duyệt áp dụng.

(3) Phối hợp điều phối và quản lý nhân sự được cử đến tham gia vào quá trình hỗ trợ, tư vấn.

*1.3. Trung tâm Quản trị hệ thống và Phát triển ứng dụng có trách nhiệm:*

- Chủ trì hướng dẫn nội dung và triển khai các biện pháp bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và phân quyền truy cập; cập nhật tích hợp và nâng cấp ứng dụng iHanoi với các tính năng như hướng dẫn TTHC bằng video, chatbot AI, tra cứu tiến độ hồ sơ, và nộp hồ sơ trực tuyến.

- Phối hợp chặt chẽ với Trung tâm CSKH đảm bảo quản lý nhân sự tham gia quá trình hỗ trợ và hướng dẫn trên môi trường số.

*1.4. Các Phòng: Hành chính – Quản trị, Tái cấu trúc và tổ chức bộ phận một cửa, Kiểm tra, giám sát, Kiểm soát TTHC:* phối hợp với các đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

**2. Các cơ quan có liên quan, đơn vị quản lý nhân sự, nhân sự** thực hiện nhiệm vụ tại các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận trực thuộc Trung tâm PVHCC, Đại lý dịch vụ công có trách nhiệm phối hợp hướng dẫn, hỗ trợ cá nhân và tổ chức thực hiện TTHC theo nội dung Đề án này và các quy trình cụ thể được phê duyệt triển khai, đảm bảo mục tiêu, hiệu quả và tuân thủ quy định pháp luật.

**3. Trong giai đoạn triển khai thí điểm**, khuyến khích các cá nhân, tổ chức tham gia đóng góp ý tưởng và nguồn lực để hoàn thiện phương án mô hình tối ưu hỗ trợ cá nhân và tổ chức khi thực hiện TTHC.

**4. Trong quá trình triển khai thực hiện Đề án**, trường hợp có khó khăn vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân chủ động giải quyết theo thẩm quyền quy định; báo cáo những nội dung vượt thẩm quyền, đồng thời gửi về Trung tâm PVHCC để tổng hợp đánh giá kết quả thực hiện theo quy định./.

**Nơi nhận:**

- UBND Thành phố Hà Nội;
- Đ/c Giám đốc TT PVHCC;
- Đ/c Hoàng Văn Bằng Phó Giám đốc TT PVHCC;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc TTPVHCC;
- Các Chi nhánh, Điểm tiếp nhận của TT PVHCC;
- Các Đại lý dịch vụ công;
- Lưu VT, CSKH (Lương)

**GIÁM ĐỐC**

**Cù Ngọc Trang**

