

Số: /TB-TTPVHCC

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

THÔNG CÁO BÁO CHÍ

Về việc tiếp nhận 100% hồ sơ thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội bằng hình thức trực tuyến

Thực hiện Nghị quyết 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; Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số; đặc biệt là Quyết định số 4445/QĐ-UBND ngày 27/8/2025 của UBND thành phố Hà Nội phê duyệt danh mục thủ tục hành chính thực hiện trực tuyến, từ ngày **03/9/2025**, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố (Trung tâm PVHCC) chính thức tiếp nhận **100%** hồ sơ thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND Thành phố bằng hình thức **trực tuyến**.

1. Phạm vi áp dụng

- 767 thủ tục hành chính (TTHC) trực tuyến toàn trình: Người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ, theo dõi và nhận kết quả hoàn toàn trực tuyến.

(Chi tiết tại Phụ lục I kèm theo)

- Các TTHC còn lại thực hiện trực tuyến một phần¹: Người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, đồng thời cung cấp hồ sơ giấy (nếu pháp luật chuyên ngành có yêu cầu) qua dịch vụ bưu chính đến Chi nhánh Trung tâm PVHCC.

* Hình thức trả kết quả: 100% TTHC thực hiện trực tuyến sẽ trả kết quả bản điện tử, và kết quả bản giấy (khi có nhu cầu). **100% kết quả bản giấy (nếu có) sẽ được chuyển trả miễn phí tại địa chỉ đăng ký** của người dân, doanh nghiệp qua dịch vụ bưu chính², ngoại trừ các TTHC sau: TTHC phải đối chiếu bản chính (đối với trường hợp thành phần hồ sơ nộp không phải là bản chứng thực điện tử); TTHC phải ký sỏ gốc theo quy định của pháp luật và bản gốc Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất.

2. Lợi ích cho người dân, doanh nghiệp

- Có thể nộp hồ sơ trực tuyến ở mọi lúc, mọi nơi.

¹ Trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc chưa đáp ứng được điều kiện về hạ tầng, kỹ thuật.

² Được hỗ trợ chi phí chuyển trả kết quả, hồ sơ thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố và tới ngoại tỉnh (26.000 VND/lượt chuyển phát) theo Nghị quyết số 39/2024/NQ-HĐND ngày 10/12/2024 của Hội đồng nhân dân TP.

- Tiết kiệm chi phí, công sức, thời gian, hạn chế đi lại nhiều lần.
- Được miễn phí, lệ phí đối với một số TTHC theo chính sách của Thành phố.
- Được hỗ trợ cước phí bưu chính tối đa là 26.000 VNĐ/lượt chuyển phát³:
- + Người có công, đối tượng bảo trợ xã hội: được hỗ trợ 2 chiều luân chuyển (tiếp nhận hồ sơ – trả kết quả, hồ sơ).
- + Các đối tượng khác: được hỗ trợ chuyển trả kết quả, hồ sơ.
- Được minh bạch hóa việc tiếp nhận (và từ chối tiếp nhận, nếu có) trong quá trình nộp hồ sơ, ngăn ngừa các hành vi gây phiền hà có thể xảy ra.

Bên cạnh đó, việc thực hiện TTHC bằng hình thức trực tuyến sẽ giúp tạo lập cơ sở dữ liệu cho tổ chức, cá nhân, phục vụ việc tái sử dụng nhằm nâng cao tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, liền mạch trên môi trường điện tử.

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

Bước 1: Người dân, doanh nghiệp truy cập Hệ thống Dịch vụ công quốc gia tại đường link: <https://dichvucong.gov.vn/>

Bước 2: Đăng nhập bằng tài khoản VNeID hoặc tài khoản cấp bởi Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Bước 3: Chọn thẻ “Dịch vụ công trực tuyến”, nhập tên thủ tục tại ô tra cứu và bấm “Tìm kiếm”.

Bước 4: Lựa chọn thủ tục, tích ô Tỉnh/Thành phố, sau đó chọn thành phố Hà Nội và chọn đơn vị thực hiện bằng cách tích vào chọn ô. Sau đó, bấm “Đồng ý”.

Bước 5: Lựa chọn trường hợp tương ứng với nhu cầu, bấm “Nộp trực tuyến”.

Bước 6: Giao diện chuyển sang Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Hà Nội. Người dân, doanh nghiệp điền các thông tin được yêu cầu và đính kèm hồ sơ theo thành phần đã được quy định. Sau đó bấm “Lưu và nộp hồ sơ”.

Bước 7: Tích vào ô “Tôi cam kết chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan”, sau đó bấm lưu và nộp hồ sơ.

Bước 8: Quy trình đã hoàn tất. Người dân, doanh nghiệp sẽ được chuyển tự động sang giao diện Dịch vụ công của tôi để xem mã hồ sơ.

Bước 9: Sau khi nộp trực tuyến, người dân, doanh nghiệp cung cấp bản giấy (đối với trường hợp trực tuyến một phần và pháp luật chuyên ngành có yêu cầu bản giấy đối với thành phần hồ sơ đó) tới địa điểm tiếp nhận hồ sơ theo quy định.

(Chi tiết lại Phụ lục II kèm theo)

³ Theo quy định tại Nghị quyết số 39/2024/NQ-HĐND ngày 10/12/2024 của Hội đồng nhân dân Thành phố

4. Cam kết và kêu gọi

Trung tâm Phục vụ Hành chính công Hà Nội cam kết bảo đảm an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu, tạo ra môi trường thuận lợi nhất, sẵn sàng cung cấp mọi công cụ hỗ trợ tối đa, vì nhân dân phụng sự, nỗ lực mang đến trạng thái tốt nhất cho người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến – thuận tiện, nhanh chóng, mọi lúc, mọi nơi. Trường hợp người dân, doanh nghiệp cần hỗ trợ nộp trực tuyến, có thể liên hệ qua các kênh sau đây:

- Chi nhánh Trung tâm PVHCC và 476 Đại lý Dịch vụ công trực tuyến: hướng dẫn, hỗ trợ miễn phí việc kê khai hồ sơ, quét tài liệu, và nộp trực tuyến.
- Tổng đài 1022, nhánh số 7, được hỗ trợ từ xa bởi các tổng đài viên.
- Tổng đài thông minh 19001009, được giải đáp 24/7.
- Chatbot, Callbot được tích hợp trên ứng dụng iHanoi, được giải đáp 24/7.

Mục tiêu **không phải là một con số về lượng dịch vụ công trực tuyến**, đích đến cuối cùng là **lượng công dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến và có trải nghiệm từ hài lòng trở lên**. Vì vậy, Trung tâm PVHCC kêu gọi toàn thể người dân, doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố tích cực ủng hộ, hưởng ứng, đồng hành, sẵn sàng thay đổi thói quen thực hiện thủ tục hành chính để đảm bảo quyền lợi chính đáng và cùng góp sức xây dựng “Chính quyền số - Xã hội số - Công dân số”.

Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố trân trọng thông báo và mong nhận được sự đồng hành, tuyên truyền mạnh mẽ của các cơ quan báo chí, truyền thông để dịch vụ công trực tuyến thực sự đi vào đời sống của người dân, doanh nghiệp./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch UBND TP (để b/c);
- PCT UBND TP Trương Việt Dũng (để b/c);
- Các Sở, Ban, Ngành Thành phố;
- UBND xã, phường;
- TTPVHCC: PGĐ, các phòng, đơn vị, chi nhánh trực thuộc;
- Các cơ quan báo chí và truyền thông;
- Lưu: VT, TCT (Q.Liên).

GIÁM ĐỐC

Cù Ngọc Trang