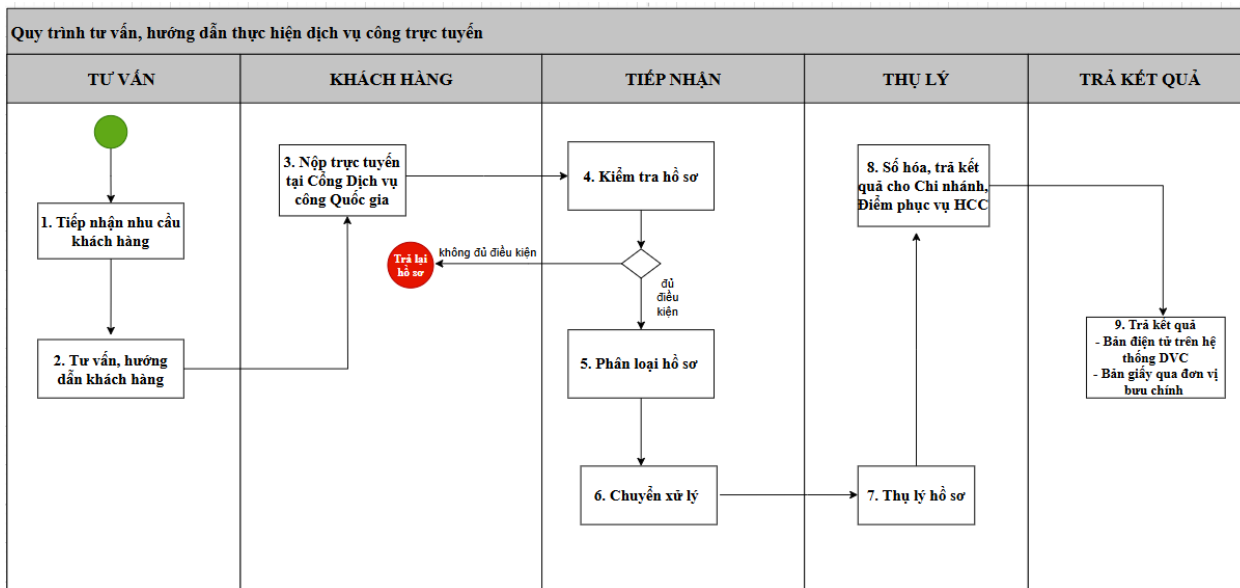


Phụ lục
QUY TRÌNH TƯ VẤN, HƯỚNG DẪN CÁ NHÂN, TỔ CHỨC THỰC HIỆN
DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN
(Kèm theo Công văn số /TTPVHCC-TCT ngày tháng năm 2025 của
Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội)

1. LƯU ĐỒ QUY TRÌNH



2. MÔ TẢ CHI TIẾT

2.1. Tư vấn cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến

- Cán bộ tư vấn tiếp nhận các trường hợp cá nhân, tổ chức có nhu cầu hướng dẫn, tư vấn để thực hiện các TTHC.
- Cán bộ tư vấn ghi nhận các thông tin cơ bản về thông tin cá nhân, tổ chức và thông tin TTHC cần hỗ trợ, thực hiện tư vấn, hướng dẫn theo TTHC cá nhân, tổ chức cần hỗ trợ.
- Cán bộ tư vấn kiểm tra thành phần hồ sơ đảm bảo đáp ứng đủ và đúng yêu cầu theo quy định, hướng dẫn cá nhân, tổ chức đăng nhập và thực hiện nộp hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

2.2. Cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến

- Cá nhân, tổ chức tự đăng nhập tài khoản trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia để thực hiện TTHC, hoặc cán bộ Tư vấn có thể hướng dẫn cá nhân, tổ chức truy cập vào Cổng Dịch vụ công Quốc gia và hỗ trợ chi tiết cho cá nhân, tổ chức trong quá trình thao tác.
- Trường hợp cá nhân, tổ chức không thực hiện tại các Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công, cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến chuyển hồ sơ giấy qua bưu chính tới các Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công, chi phí luân chuyển do cá nhân, tổ chức chi trả. Tại thao tác nộp trực tuyến, cá nhân, tổ chức tích chọn hình

thức thu gom hồ sơ qua bưu chính, đơn vị bưu chính sẽ đến địa chỉ được cung cấp để nhận hồ sơ.

2.3. Tiếp nhận hồ sơ

Các Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công tiếp nhận hồ sơ trực tuyến:

- Đối với thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần sau khi nhận được hồ sơ giấy, cán bộ tiếp nhận tiến hành đối chiếu hồ sơ bản điện tử và bản giấy.

- Đối với thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình thực hiện tiếp nhận hồ sơ bản điện tử.

- Thực hiện kiểm tra thành phần hồ sơ, tính đầy đủ và tính hợp lệ của hồ sơ theo quy định pháp luật và yêu cầu của thủ tục hành chính, cụ thể:

- Trường hợp hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, cán bộ tiếp nhận trả lại hồ sơ cho cá nhân, tổ chức qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia, nêu rõ lý do và hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

- Trường hợp hồ sơ đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ tiếp nhận tiến hành phân loại, tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan theo quy định, cập nhật trạng thái hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

2.4. Thụ lý hồ sơ

- Cán bộ thụ lý hồ sơ thực hiện tiếp nhận hồ sơ bản điện tử và thực hiện giải quyết ngay lập tức mà không cần chờ hồ sơ bản giấy theo quy định tại chỉ thị 08/CT-UBND ngày 29/04/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về việc sử dụng hồ sơ điện tử trên địa bàn thành phố Hà Nội.

- Sau khi hoàn thành việc giải quyết, phát hành kết quả:

- + Đối với hồ sơ không hợp lệ, cơ quan có thẩm quyền giải quyết phát hành thông báo từ chối giải quyết về các Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công.

- + Đối với hồ sơ hợp lệ, cơ quan có thẩm quyền giải quyết phát hành kết quả. Cơ quan chuyên môn trả kết quả về các Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công; kết quả điện tử sẽ được các Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công trả về tài khoản cho cá nhân, tổ chức.

2.5. Trả kết quả

- Thực hiện trả kết quả bản điện tử trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

- Đối với kết quả bản giấy, các Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công phối hợp với đơn vị bưu chính để gửi kết quả đến địa chỉ đã đăng ký của cá nhân, tổ chức hoặc trực tiếp tại các Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công nhận kết quả. Chi phí chuyển trả kết quả được thực hiện theo Nghị quyết số 39/2024/NQ-HĐND ngày 10/12/2024 của Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội.

- Đối với các loại phí, lệ phí thu theo Nghị quyết số 06/2020/NQ-HĐND ngày

07 tháng 7 năm 2020, Nghị quyết số 13/2021/NQ-HĐND ngày 08/12/2021, Nghị quyết số 02/2022/NQ-HĐND ngày 06/7/2022 của Hội đồng nhân dân Thành phố được hưởng mức phí, lệ phí thủ tục hành chính bằng không (không thu) theo Nghị quyết số 07/2023/NQ-HĐND ngày 04/7/2023 của Hội đồng nhân dân Thành phố, áp dụng đến hết ngày 31/12/2025.

***Lưu ý:** Bảo đảm 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính được trả trước hoặc đúng hạn theo quy định và được cấp bản điện tử cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 1 Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

2.6. Video hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia:



Quét để lấy tài liệu