

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ SƠN ĐỒNG**

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

Số: /UBND-HCC
V/v triển khai hướng dẫn thực
hiện thủ tục hành chính Dịch vụ
công trực tuyến cấp xã

Sơn Đồng, ngày tháng 8 năm 2025

Kính gửi:

- Các phòng, ban chuyên môn thuộc xã;
- Điểm Phục vụ hành chính công.

UBND xã Sơn Đồng nhận được Văn bản số 1373/TTPVHCC-QTHT&PTUD ngày 26/8/2025 của Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố Hà Nội về việc triển khai video hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính phổ biến cấp xã. Sau khi xem xét, UBND xã chỉ đạo như sau:

1. Điểm phục vụ hành chính công xã

- Phối hợp, sử dụng **26 video hướng dẫn công dân thực hiện 26 thủ tục hành chính phổ biến cấp xã, phường** nhằm hỗ trợ cán bộ, công chức của Điểm Phục vụ hành chính công, hỗ trợ cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa nhằm nâng cao nhận thức và kỹ năng thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Thông báo công khai Danh mục 26 video hướng dẫn thực hiện TTHC trực tuyến phổ biến thuộc thẩm quyền UBND xã để người dân xem video hướng dẫn thực hiện từng thủ tục hành chính.

- Phối hợp triển khai thực hiện quy trình tư vấn, hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến, khuyến khích công dân, tổ chức ưu tiên sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Phối hợp tốt với Đơn vị bưu chính trả kết quả đến địa chỉ đã đăng ký của cá nhân, tổ chức. Chi phí chuyển trả kết quả được thực hiện theo Nghị quyết số 39/2024/NQ-HĐND ngày 10/12/2024 của HĐND Thành phố.

- Định kỳ hàng tuần, tháng, báo cáo kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC, tổng hợp khó khăn vướng mắc báo cáo Thành phố theo quy định (qua Văn phòng HĐND và UBND xã).

2. Phòng Văn hóa - Xã hội; Trung tâm Văn hóa-Thông tin và Thể thao

- Tiếp nhận và phổ biến rộng rãi **26 video hướng dẫn công dân thực hiện 26 thủ tục hành chính phổ biến cấp xã, phường** tới cán bộ, công chức trong xã và người dân thông các kênh truyền thông tại địa phương (Cổng/Trang thông tin điện tử, trang mạng xã hội, hệ thống loa truyền thanh, v.v.). góp phần nâng cao hiệu quả công tác hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính, đồng thời đẩy mạnh công cuộc chuyển đổi số tại địa phương.

- Tăng cường công tác truyền thông, tổ chức các đợt ra quân hỗ trợ người dân, huy động lực lượng đoàn thể, tổ công nghệ số cộng đồng, tình nguyện viên, sinh viên

chuyên ngành công nghệ thông tin...tham gia hỗ trợ tại cơ sở.

- Tiếp tục phát huy hiệu quả “*Bình dân học vụ số lưu động*” tại 04 điểm trên địa bàn xã, thực hiện hướng dẫn người dân, đặc biệt là người yếu thế thực hiện kê khai, nộp hồ sơ giải quyết TTHC trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia; hỗ trợ cài đặt, hướng dẫn sử dụng các nền tảng số..... khuyến khích công dân, tổ chức ưu tiên sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

3. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Tập trung nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, bổ sung trang thiết bị cần thiết tại Điểm phục vụ hành chính công, bảo đảm điều kiện tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến. Tổng hợp các kết quả triển khai nhiệm vụ, khó khăn vướng mắc báo cáo Thành phố, báo cáo Chính phủ theo quy định.

- Đề xuất, bố trí đầy đủ các trang thiết bị hiện đại tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã, đảm bảo các điều kiện để người dân, tổ chức có thể thực hiện được các TTHC trực tuyến.

4. Bí thư các Chi bộ; Trưởng, Phó các Thôn

- Tăng cường tập trung tuyên truyền, chia sẻ đến đảng viên, hội viên, Nhân dân trên địa bàn **26 video hướng dẫn công dân thực hiện 26 thủ tục hành chính phổ biến cấp xã, phường.**

- Chỉ đạo Đoàn thanh niên đơn vị mình tổ chức các đợt ra quân, hướng dẫn người dân thực hiện các TTHC trực tuyến đảm bảo hiệu quả.

(Quét mã QR đính kèm tại Phụ lục)

Đây là nhiệm vụ trọng tâm, cấp thiết, yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc khẩn trương triển khai, thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, PCT UBND xã;
- C/PCVP HĐND và UBND xã;
- Lưu: VT.HCC

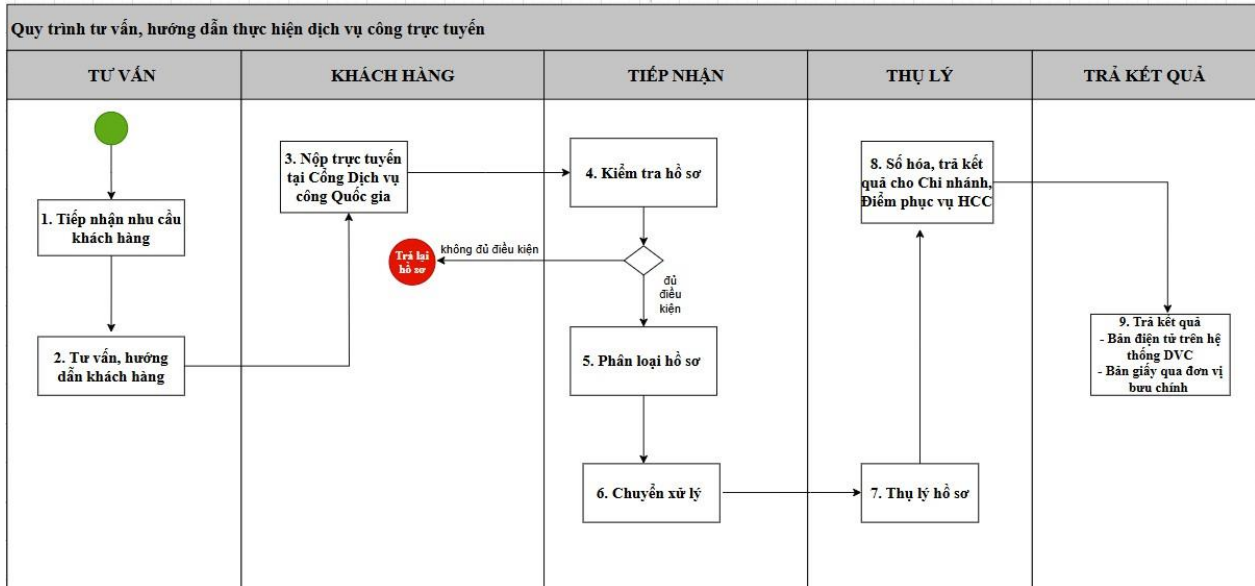
**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Cao Văn Tâm

Phụ lục
QUY TRÌNH HƯỚNG DẪN CÁ NHÂN, TỔ CHỨC THỰC HIỆN DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

(Kèm theo Công văn số /UBND-HCC ngày tháng năm 2025 của UBND xã Sơn Đông)

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. Để xem 26 video hướng dẫn thực hiện 26 thủ tục hành chính:

Truy cập đường dẫn kèm theo để xem video tại ứng dụng youtube:

https://www.youtube.com/playlist?app=desktop&list=PL9454xIv9HG2O9P_-pDTqSdQpWCXyNi1p;

- Website của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội tại địa chỉ:

<https://tphcc.hanoi.gov.vn/cac-video-huong-dan-dvc-tt/>



2.7 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