

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

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

Số: /UBND-HCC

Đà Nẵng, ngày tháng 10 năm 2025

V/v triển khai một số tiện ích
miễn phí tại Trung tâm Phục vụ
hành chính công thành phố và
Trung tâm Phục vụ hành chính
công các xã, phường

Kính gửi:

- Văn phòng UBND thành phố;
- Sở Tài chính;
- UBND các xã, phường, đặc khu;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố.

Qua xem xét đề nghị của Văn phòng UBND thành phố tại Tờ trình số 33/TTr-VP ngày 30/9/2025 về việc triển khai một số tiện ích miễn phí phục vụ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường trên địa bàn thành phố; Chủ tịch UBND thành phố có ý kiến như sau:

1. Thống nhất triển khai một số tiện ích miễn phí phục vụ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường trên địa bàn thành phố (có Phụ lục kèm theo).

2. Về lộ trình thực hiện:

- Đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố: phấn đấu đến hết năm 2026 thực hiện cung cấp 100% danh mục tiện ích miễn phí nêu trên.

- Đối với UBND các xã, phường: phấn đấu đến hết năm 2025 thực hiện cung cấp ít nhất 30% danh mục tiện ích miễn phí; phấn đấu đến năm 2030, thực hiện cung cấp 100% danh mục tiện ích miễn phí nêu trên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường.

3. Giao Văn phòng UBND thành phố chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố:

- Tổ chức triển khai các tiện ích miễn phí phục vụ người dân, doanh nghiệp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố đảm bảo thiết thực, hiệu quả theo quy định.

- Theo dõi, hướng dẫn việc thực hiện của các đơn vị, địa phương trên địa bàn thành phố; đề xuất khen thưởng đối với các đơn vị, cá nhân thực hiện tốt việc cung cấp miễn phí các tiện ích phục vụ người dân, doanh nghiệp đến thực hiện thủ tục

hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp.

4. Giao UBND các xã, phường căn cứ tình hình thực tế, bố trí kinh phí tổ chức thực hiện cung cấp miễn phí các tiện ích phục vụ người dân, doanh nghiệp đến thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường theo danh mục nêu trên và chịu trách nhiệm công bố, công khai các tiện ích miễn phí cung cấp tại đơn vị.

5. Giao Sở Tài chính tham mưu, hướng dẫn việc bố trí kinh phí và sử dụng ngân sách để triển khai một số tiện ích miễn phí phục vụ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp theo quy định.

Nhận được Công văn này, đề nghị các cơ quan, đơn vị và địa phương triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Thành ủy (b/c);
- Thường trực HĐND thành phố (b/c);
- Đảng ủy UBND thành phố (b/c);
- CT và các PCT UBND thành phố;
- Các Sở: Nội vụ, KH&CN;
- VPUB: CVP, các PCVP;
- Trung tâm PVHCC cấp xã;
- Lưu: VT, HCC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Hồ Quang Bửu

Phụ lục
DANH MỤC TIỆN ÍCH MIỄN PHÍ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN,
DOANH NGHIỆP TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH
CÔNG THÀNH PHỐ VÀ TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
CÁC XÃ, PHƯỜNG TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
(Kèm theo Công văn số /UBND-HCC ngày tháng 10 năm 2025
của Chủ tịch UBND thành phố Đà Nẵng)

TT	Loại tiện ích	Mục đích	Nội dung tổ chức thực hiện	Đơn vị thực hiện
1	Wifi tốc độ cao, độc lập, đảm bảo an ninh mạng	Hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại chỗ, tra cứu thông tin, tải biểu mẫu, phục vụ thành toán trực tuyến và các nhu cầu sử dụng internet khác. Trong đó, cổng Wifi có trang chủ lồng ghép truyền thông về Tổng đài 1022 của UBND thành phố, tích hợp tra cứu dịch vụ công, phản ánh kiến nghị, khảo sát hài lòng,...	Bố trí mạng wifi độc lập phủ toàn bộ khu vực phục vụ người dân tại Bộ phận Một cửa	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và UBND các xã/phường
2	Cung cấp mẫu biểu, tờ khai, bì hồ sơ, ghim, bút và hỗ trợ người dân kê khai	Cung cấp sẵn các biểu mẫu, tờ khai (điện tử, bản giấy nếu pháp luật yêu cầu), giúp người dân thao tác nhanh chóng, đầy nhanh tốc độ hoàn thiện hồ sơ; Giúp chuẩn hóa hồ sơ, giảm lỗi kỹ thuật, tránh rơi/thất lạc tài liệu, dễ nhận diện chủ hồ sơ	Bố trí nhân lực, chuẩn bị sẵn các biểu mẫu theo từng TTHC, bì hồ sơ, ghim, bút để hỗ trợ người dân khai, nộp TTHC tại các quầy hỗ trợ kê khai, nộp hồ sơ	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và UBND các xã/phường
3	Sao chụp, in ấn tài liệu (miễn phí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố; đối với các	Hỗ trợ người dân, tổ chức, doanh nghiệp in ấn, sao chụp tài liệu để nộp hồ sơ, hạn chế tình trạng phải di chuyển xa, nhiều nơi trước khi	Bố trí nhân lực và máy scan, máy in, photocopy tại Bộ phận Một cửa	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và UBND các xã/phường

	địa phương tùy theo điều kiện thực tế để xem xét miễn phí một phần hoặc toàn bộ)	thực hiện thủ tục hành chính hoặc sau khi được cán bộ hướng dẫn cần bổ sung/chỉnh sửa lại tài liệu, nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí		
4	Hỗ trợ thực hiện thủ tục trực tuyến	Giúp người cao tuổi, người yếu thế, các đối tượng cần trợ giúp trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến để đẩy mạnh chuyển đổi số cộng đồng, nâng cao kỹ năng số cho người dân và tăng tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến; đáp ứng chủ trương “không để ai bị bỏ lại phía sau”	Bố trí nhân lực và máy tính để hỗ trợ người dân kê khai, nộp hồ sơ trực tuyến	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và UBND các xã/phường
5	Thông báo tự động trạng thái hồ sơ, kết quả hồ sơ qua Zalo/SMS/Email	Giúp người dân, doanh nghiệp có thể tra cứu trạng thái hồ sơ từ xa, nhận các thông báo của cơ quan nhà nước về tình trạng hồ sơ	Phối hợp với các đơn vị cung cấp dịch vụ để triển khai	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và UBND các xã/phường
6	Thư viện số, không gian xanh, nước uống, đồ ăn nhẹ, vị trí sạc pin thiết bị di động miễn phí	Thể hiện sự chăm sóc tận tình, nhân văn; đáp ứng nhu cầu thiết yếu trong quá trình chờ đợi, tạo môi trường thân thiện, lịch sự, điểm nhấn không gian văn minh, hiện đại phù hợp mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công kiểu mẫu	Bố trí cây xanh, sách, tài liệu, báo, máy tính, cây nước nóng/lạnh, quầy đồ ăn nhẹ, cốc sử dụng một lần, nguồn điện, dây cáp sạc các loại tại khu vực chờ tại Bộ phận một cửa	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và UBND các xã/phường
7	Bố trí quầy tạo chữ ký số cá nhân	Giúp người dân ký tài liệu điện tử, giảm bản giấy, phù hợp với mục tiêu “không in, không tiếp xúc”, nâng cao tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến	Phối hợp triển khai với các nhà mạng viễn thông để cung cấp miễn phí chữ ký số	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và UBND các xã/phường
8	Tư vấn pháp lý	Cung cấp thông tin thủ	Lựa chọn đơn vị có	Trung tâm Phục

		tục hành chính, hướng dẫn, tư vấn pháp lý cho tổ chức, cá nhân trong việc kê khai, hoàn thiện hồ sơ theo quy định, giảm sai sót hồ sơ, giảm lượt đi lại, nâng cao hiệu quả tiếp nhận, qua đó tăng công suất giải quyết TTHC và nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công	chức năng theo cơ chế đặt hàng hoặc đấu thầu thực hiện việc hỗ trợ, tư vấn pháp lý miễn phí tại các Bộ phận một cửa hành chính công	vụ hành chính công thành phố và UBND các xã/phường
9	Thiết bị hỗ trợ người cao tuổi, người yếu thế, người khuyết tật	Hỗ trợ tối đa người cao tuổi, người yếu thế, người khuyết tật trong việc tiếp cận các chế độ, chính sách, thủ tục hành chính... thể hiện tính nhân văn trong phục vụ	Bố trí thiết bị hỗ trợ người cao tuổi, người yếu thế, người khuyết tật (Máy đo huyết áp, tủ thuốc y tế, Máy hỗ trợ đọc văn bản, bảng điện tử hỗ trợ ngôn ngữ ký hiệu, máy hỗ trợ đọc văn bản (OCR), thiết bị định hướng cho người khiếm thị, kính cận thị, viên thị...)	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và UBND các xã/phường
10	Robot lễ tân	Robot lễ tân giúp hướng dẫn thủ tục, tra cứu thông tin, chỉ dẫn vị trí quầy thay cho con người, giám áp lực cho nhân viên lễ tân; nâng cao hình ảnh, hiện đại hóa phục vụ, kiểu mẫu, thông minh	Bố trí robot lễ tân tại các Bộ phận một cửa hành chính công	Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và UBND các xã/phường