

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

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

Số: /UBND-NC

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

V/v triển khai một số tiện ích miễn phí
phục vụ tổ chức, cá nhân thực hiện thủ
tục hành chính tại các Chi nhánh,
Điểm Phục vụ hành chính công trên
địa bàn thành phố Hà Nội

Kính gửi:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố;
- Sở Tài chính Thành phố;
- UBND các xã, phường.

Ủy ban nhân dân Thành phố nhận được Tờ trình số 105/TTr-TTPVHCC ngày 28/7/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố về việc chấp thuận chủ trương cho phép Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố và Ủy ban nhân dân cấp xã triển khai một số tiện ích miễn phí phục vụ tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại các Trung tâm, Chi nhánh và các Điểm Phục vụ hành chính công trên địa bàn Thành phố.

Về việc này, Ủy ban nhân dân Thành phố có ý kiến như sau:

1. Chấp thuận về chủ trương triển khai một số tiện ích miễn phí phục vụ tổ chức, cá nhân tại các Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công trên địa bàn Thành phố theo đề xuất của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố tại mục 4, Tờ trình số 105/TTr-TTPVHCC ngày 28/7/2025 (có Phụ lục Danh mục kèm theo)

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố chủ động cân đối từ nguồn ngân sách dự toán năm 2025 đã được UBND Thành phố giao tại Quyết định số 6399/QĐ-UBND ngày 12/12/2024 của UBND Thành phố để thực hiện đảm bảo thiết thực, hiệu quả, không lãng phí, thất thoát ngân sách, đảm bảo đúng quy định của pháp luật. Trường hợp không cân đối được, Trung tâm Phục vụ hành chính công báo cáo Sở Tài chính đề xuất UBND Thành phố bổ sung, điều chỉnh kịp thời nhằm đảm bảo tổ chức thực hiện hiệu quả.

3. Ủy ban nhân dân 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 các Điểm Phục vụ hành chính công thuộc UBND các xã, phường đảm bảo đúng quy định.

4. Giao Sở Tài chính hướng dẫn các đơn vị bố trí kinh phí và sử dụng ngân sách theo đúng quy định của pháp luật.

Ủy ban nhân dân Thành phố đề nghị các cơ quan, đơn vị tổ chức triển khai thực hiện thống nhất, đồng bộ nội dung trên, bắt đầu từ ngày 01/8/2025.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố tổng hợp) để xem xét, giải quyết theo quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND Thành phố;
- VPUB: CVP, các PCVP, các phòng: KT, NC, ĐMPT, TH;
- Lưu: VT, NC(Đg).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Trương Việt Dũng

Phụ lục
DANH MỤC TIỆN ÍCH MIỄN PHÍ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH
NGHIỆP DỰ KIẾN TRIỂN KHAI TẠI CÁC CHI NHÁNH, ĐIỂM PHỤC
VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI
(Ban hành kèm theo văn bản số /UBND-NC ngày tháng năm 2025 của
Ủy ban nhân dân Thành phố Hà Nội)

TT	Loại tiện ích	Mục đích	Tổ chức thực hiện	Đơn vị thực hiện
1	Wifi tốc độ cao	Hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại chỗ, tra cứu thông tin, tải biểu mẫu và các nhu cầu sử dụng internet khác. Trong đó, cổng Wifi có trang chủ lồng ghép truyền thông về UBND Thành phố, tích hợp tra cứu dịch vụ công, phản ánh kiến nghị, khảo sát hài lòng...	Bố trí mạng wifi phủ toàn bộ khu vực phục vụ người dân của Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công	Trung tâm Phục vụ hành chính công và UBND các xã, phường
2	Sao chụp, in ấn tài liệu	Hỗ trợ người dân in ấn, sao chụp tài liệu để nộp hồ sơ, hạn chế tình trạng phải di chuyển xa, nhiều nơi trước khi 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.	Bố trí nhân lực và máy scan, máy in, photocopy tại các Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công	Trung tâm Phục vụ hành chính công và UBND các xã, phường
3	Bìa hồ sơ, ghim, bút	Giúp chuẩn hóa hồ sơ, giảm lỗi kỹ thuật, tránh rơi/thất lạc tài liệu, dễ nhận diện chủ hồ sơ	Bố trí tại các quầy hỗ trợ kê khai, nộp hồ sơ	Trung tâm Phục vụ hành chính công và UBND các xã, phường
4	Cung cấp mẫu biểu, tờ khai và	Cung cấp sẵn các biểu mẫu, tờ khai (điện tử, bản giấy nếu pháp luật yêu cầu), giúp người dân thao tác nhanh	Bố trí nhân lực, chuẩn bị sẵn các biểu	Trung tâm Phục vụ hành

TT	Loại tiện ích	Mục đích	Tổ chức thực hiện	Đơn vị thực hiện
	hỗ trợ người dân kê khai	chóng, đẩy nhanh tốc độ hoàn thiện hồ sơ	mẫu theo từng TTHC để hỗ trợ người dân khai, nộp TTHC	chính công và UBND các xã, phường
5	Hỗ trợ thực hiện thủ tục trực tuyến	Giúp người cao tuổi, người yếu thế, các đối tượng cần trợ giúp trong việc tiếp nhận 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 khai, nộp hồ sơ trực tuyến	Trung tâm Phục vụ hành chính công và UBND các xã, phường
6	Tư vấn pháp lý	Cung cấp thông tin thủ 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	Lựa chọn đơn vị có chức năng theo cơ chế đặt hàng hoặc đấu thầu thực hiện việc hỗ trợ, tư vấn pháp lý miễn phí tại các Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công	Trung tâm Phục vụ hành chính công và UBND các xã, phường
7	Hỗ trợ cài đặt ứng dụng và tài khoản đăng nhập VNeID, iHanoi.	Hỗ trợ người dân đăng ký, sử dụng các ứng dụng phục vụ việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến, theo dõi tiến trình xử lý hồ sơ và các tiện ích khác trên các nền tảng chuyển đổi số.	Bố trí nhân lực hỗ trợ người dân cài đặt	Trung tâm Phục vụ hành chính công và UBND các xã, phường

TT	Loại tiện ích	Mục đích	Tổ chức thực hiện	Đơn vị thực hiện
8	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 và UBND các xã, phường
9	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 và UBND các xã, phường
10	Thư viện số, không gian xanh	Tạo điểm nhấn không gian văn minh - hiện đại – văn hóa – thân thiện, phù hợp mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công kiểu mẫu	Bố trí sách, tài liệu, báo, máy tính tại khu vực chờ và bố trí thêm cây xanh tại các Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công	Trung tâm Phục vụ hành chính công và UBND các xã, phường
11	Sạc pin thiết bị di động miễn phí	Phục vụ nhu cầu thiết yếu, bất chợt khi xử lý thủ tục điện tử (nhận mã OTP, tra cứu thông tin...) đối với thiết bị điện tử (điện thoại, máy tính bảng, laptop...) khi người dân có nhu cầu	Bố trí nguồn điện, dây cáp sạc các loại phục vụ người dân	Trung tâm Phục vụ hành chính công và UBND các xã, phường

TT	Loại tiện ích	Mục đích	Tổ chức thực hiện	Đơn vị thực hiện
12	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...	Bố trí thiết bị hỗ trợ người cao tuổi, người yếu thế, người khuyết tật: 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 ...	Trung tâm Phục vụ hành chính công và UBND các xã, phường
13	Thiết bị y tế cơ bản (Máy đo huyết áp, tủ thuốc sơ cứu)	Đáp ứng nhu cầu y tế cơ bản của người dân, nhất là người cao tuổi, thể hiện tính nhân văn trong phục vụ	Bố trí máy đo, tủ thuốc tại khu vực chờ	Trung tâm Phục vụ hành chính công và UBND các xã, phường
14	Nước uống, đồ ăn nhẹ	Hỗ trợ người dân lớn tuổi, phụ nữ có con nhỏ, công dân ở xa; 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.	Bố trí cây nước nóng/lạnh, quầy đồ ăn nhẹ, cốc sử dụng một lần tại khu vực chờ	Trung tâm Phục vụ hành chính công và UBND các xã, phường

TT	Loại tiện ích	Mục đích	Tổ chức thực hiện	Đơn vị thực hiện
15	Robot lễ tân	Robot lễ tân giúp hướng dẫn thủ tục, tra cứu thông tin, chỉ dẫn vị trí quầy thay cho con người – giảm 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 điểm tiếp nhận	Trung tâm Phục vụ hành chính công và UBND các xã, phường