

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

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

Số: /TTPVHCC-TCT
V/v triển khai quy trình tạm thời tiếp
nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu
chính triển khai thực hiện Nghị quyết
số 39/2024/NQ-HĐND ngày
10/12/2024 của HĐND Thành phố

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

Kính gửi:

- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- UBND các quận, huyện, thị xã.

Ngày 10/12/2024, Hội đồng nhân dân Thành phố ban hành Nghị quyết số 39/2024/NQ-HĐND quy định mức chi thuê chuyên gia thực hiện một số nhiệm vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội và chính sách hỗ trợ chi phí tiếp nhận, chuyển trả kết quả khi người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Trong đó, giao UBND Thành phố tổ chức thực hiện Nghị quyết số 39/2024/NQ-HĐND nêu trên. Căn cứ Quyết định số 63/2024/QĐ-UBND ngày 24/10/2024 của UBND thành phố Hà Nội về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội (sau đây gọi tắt là Trung tâm). Trung tâm xây dựng 02 quy trình thực hiện tạm thời để triển khai Nghị quyết số 39/2024/NQ-HĐND ngày 10/12/2024 của Hội đồng nhân dân Thành phố, cụ thể:

1. Tiếp nhận và trả kết quả cho người có công, đối tượng Bảo trợ xã hội;
2. Tiếp nhận và trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường mạng (thực hiện dịch vụ công trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Thành phố).

(Nội dung chi tiết tại Phụ lục kèm theo)

Để triển khai các nội dung trên, Trung tâm kính đề nghị các cơ quan, đơn vị thực hiện một số nội dung sau:

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 39/2024/NQ-HĐND ngày 10/12/2024 của HĐND Thành phố theo quy định và có hiệu quả;
- Phối hợp triển khai thực hiện quy trình tạm thời về tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính tại Bộ phận Một cửa cấp Sở (bao gồm Bộ phận Một cửa cấp Sở và Bộ phận Một cửa của các Đơn vị trực thuộc), Bộ phận Một cửa UBND cấp huyện (bao gồm Bộ phận Một cửa UBND cấp huyện và Bộ phận Một cửa của UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn);

- Cử cán bộ, công chức, viên chức đầu mối phối hợp với nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính trong việc giao - nhận hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC;

- Niêm yết công khai Nghị quyết số 39/2024/NQ-HĐND ngày 10/12/2024 của HĐND Thành phố tại trụ sở làm việc của các cơ quan, đơn vị tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tra cứu, cập nhật và tìm hiểu thông tin;

- Thông qua các phương tiện thông tin đại chúng như Cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, Trang Chính quyền điện tử trên Zalo OA, chủ động, đẩy mạnh các hình thức tuyên truyền, phối hợp với các cơ quan để cán bộ, công chức, người dân, doanh nghiệp nắm được tầm quan trọng của Nghị quyết số 39/2024/NQ-HĐND ngày 10/12/2024 của HĐND Thành phố;

- Đối với các cơ quan, đơn vị đang triển khai việc trả kết quả qua dịch vụ bưu chính, đề nghị phối hợp doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính thực hiện ngay việc không thu phí dịch vụ đối với 02 trường hợp nêu trên khi người dân, doanh nghiệp, đối tượng bảo trợ xã hội, người có công sử dụng dịch vụ hành chính công (*Tiếp nhận và trả kết quả cho người có công, đối tượng Bảo trợ xã hội và Tiếp nhận và trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường mạng thực hiện dịch vụ công trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Thành phố*).

Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc phản ánh thông tin về Trung tâm để kịp thời điều chỉnh quy trình thực hiện (*Đầu mối liên hệ: Đ/c Nguyễn Hoàng Long Phó Giám đốc Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội, SĐT: 0936966667*).

Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố đề nghị các cơ quan, đơn vị quan tâm phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND Thành phố;
- Đ/c Chủ tịch UBND Thành phố;
- Đ/c PCT UBND TP Hà Minh Hải;
- Trung tâm PVHCC: Đ/c GD, PGĐ,
các Phòng: HC-QT, TCT& TCBPMC,
TT HT&CSKH, TT QTHT&PTƯĐ;
- Lưu: VT.TCT_{Hành}

GIÁM ĐỐC

Cù Ngọc Trang

Phụ lục

QUY TRÌNH TẠM THỜI TIẾP NHẬN, TRẢ KẾT QUẢ QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH

(Kèm theo Công văn số /TTPVHCC-TCT ngày /2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố)

I. TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ CHO NGƯỜI CÓ CÔNG, ĐỐI TƯỢNG BẢO TRỢ XÃ HỘI (NCC)

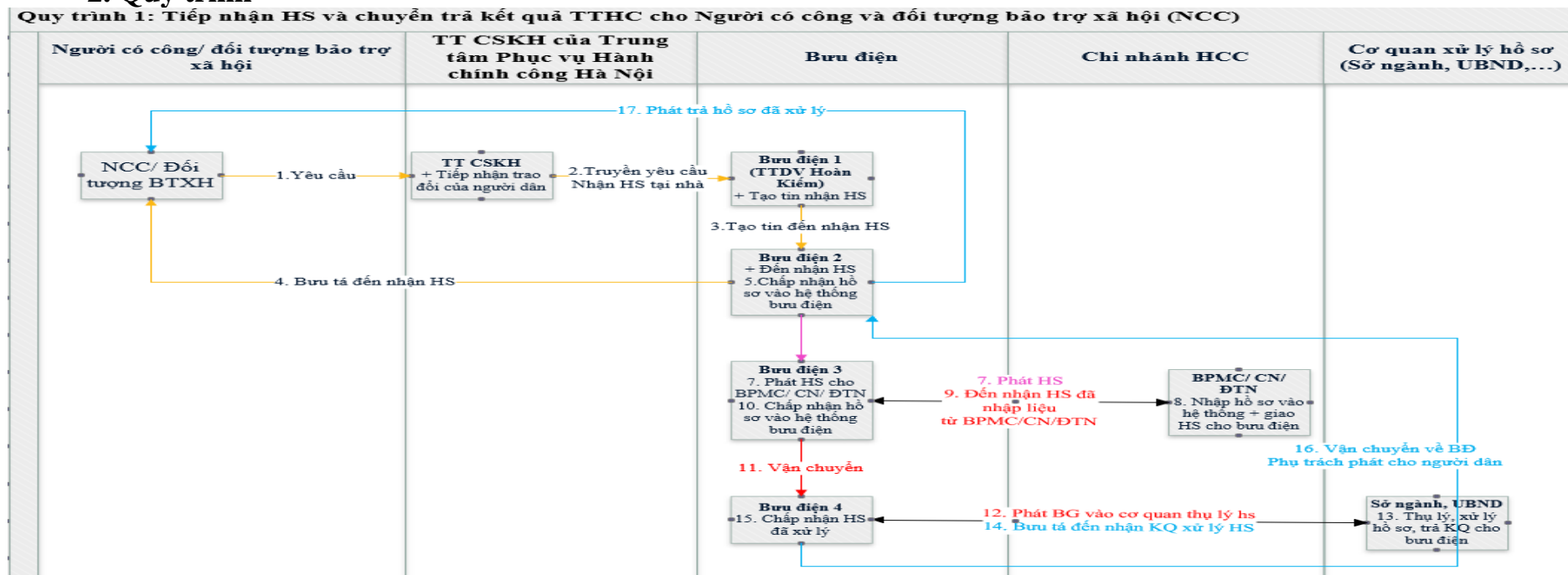
1. Nội dung triển khai:

Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính tiếp nhận thông tin và đến địa chỉ người dân thu hồ sơ TTHC chuyển đến các Bộ phận Một cửa/Chi nhánh /Điểm tiếp nhận xử lý và chuyển trả kết quả TTHC đến địa chỉ người có công, đối tượng Bảo trợ xã hội. Người có công, đối tượng Bảo trợ xã hội thực hiện TTHC đối với chính chủ hồ sơ được miễn phí dịch vụ và cước chuyển phát, không áp dụng trong trường hợp nộp hồ sơ ủy quyền.

- Dịch vụ: EMS HCC 1 (Không thu phí); Dấu nghiệp vụ: HCC-NCC

- Phạm vi triển khai: Áp dụng đối với người có công, đối tượng bảo trợ xã hội thực hiện TTHC trong trường hợp là chính chủ hồ sơ (Không áp dụng đối với các trường hợp nộp hồ sơ ủy quyền).

2. Quy trình



2.1- Quy trình đến thu hồ sơ:

+ Bước 1: Người có công/ Đối tượng Bảo trợ xã hội (sau đây gọi tắt là NCC) gọi điện thoại cho Trung tâm Hỗ trợ và chăm sóc khách hàng (Sau đây gọi tắt là TT CSKH) của Trung tâm Phục vụ Hành chính công thành phố Hà Nội (Sau đây gọi tắt là Trung tâm) qua số điện thoại Tổng đài 1022 nhánh số 7 để yêu cầu hỗ trợ, TT CSKH xác thực thông tin **chính chủ** hồ sơ có nhu cầu nộp hồ sơ hành chính, thực hiện tư vấn hướng dẫn các nội dung liên quan, xác nhận khách hàng đã chuẩn bị đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu, thực hiện thông báo cho Bưu điện Hà Nội qua công giao tiếp để đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính điều tin, thu hồ sơ. Cập nhật thông tin thu trên hệ thống (Loại TTHC, số lượng hồ sơ, địa chỉ, ĐT người gửi người nhận...).

+ Bước 2: Bưu tá gọi điện thoại liên hệ NCC xác nhận, đến địa chỉ thu, kiểm đếm đủ số lượng đầu hồ sơ, cho vào phong bì, ghi chú NCC. Lập 2 liên thu, giao NCC 1 liên, 01 liên lưu tại bưu cục và hoàn tất tin thu tại địa chỉ.

(Thay thế xác nhận giấy bằng xác thực điện tử: mã QR hoặc đường link để theo dõi lộ trình; Sau khi Bưu tá hoàn tất việc lấy hồ sơ, có thông báo đã nhận đủ hồ sơ và số lượng hồ sơ gửi vào TK iHanoi => Sau khi hệ thống phần mềm của Trung tâm có kết nối và điều tin được sang doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính, tin thu được cập nhật trên phần mềm PNS và sẽ được gửi trạng thái cho iHaNoi).

+ Bước 3: Giao cho Bưu cục phát/Trung tâm dịch vụ chấp nhận vào hệ thống theo hình thức bưu gửi đã có dữ liệu, chọn loại DV HCC 01/NCC cập nhật mã KH (Trung tâm), tính cước (**Số hiệu BG E1**)

+ Bước 4: Phân hướng, đóng chuyển thư về Bưu cục phát. Đối với địa bàn giáp ranh, các bưu cục chấp nhận xác định và liên hệ bưu cục phát đúng để tránh lạc hướng.

+ Bước 5: Tổ chức phát cho BPMC/CN/ ĐTN (giao cho BPBM các Sở, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã trong giai đoạn từ 01/01/2025 đến khi dừng hoạt động theo mô hình mới) căn cứ địa chỉ nhận (**HS dán E1**).

2.2- Quy trình giao nhận HS từ CN/ĐTN/BPMC gửi Sở ngành/UBND

+ Bước 1: Sau khi Chi nhánh nhập hồ sơ lên hệ thống; Hồ sơ được gán mã/ký hiệu riêng (H26...). Mã hồ sơ của BPMC/CN/ ĐTN khớp với số hiệu bưu gửi của Bưu điện để có thể tra cứu, định vị hồ sơ/bưu gửi. Chi nhánh lập file Danh sách (cấu trúc file theo mẫu) gồm các thông tin họ tên địa chỉ người gửi, người nhận, nội dung hồ sơ, loại TTHC, số lượng hồ sơ, mã hồ sơ, và gửi file dữ liệu qua mail cho BC/TTDV phụ trách tương ứng theo địa bàn.

+ Bước 2: Định kỳ, ngày 2 lần, Bưu điện đến thu hồ sơ vào 11h15 sáng và 16h45 chiều hàng ngày, kiểm đếm hồ sơ khớp Danh sách giao nhận (*Danh sách Bưu cục phục vụ tương ứng với BPMC/CN/ ĐTN trên địa bàn*).

+ Hai bên kiểm đếm, ký nhận trên bản kê giao nhận số lượng hồ sơ có gắn mã hồ sơ hoặc xác nhận qua email (*Có xác nhận trên hệ thống để các bộ phận của Trung tâm cùng kiểm tra, giám sát*);

+ Bước 3: Bộ phận thu niêm phong hồ sơ thành túi/thùng kèm danh sách hồ sơ (bao gồm các nội dung: tên hồ sơ, mã

hồ sơ...) giao cho Bưu cục chấp nhận;

+ Bước 4: Bưu cục chấp nhận tiếp nhận thùng/túi hồ sơ của BPMC/CN/ ĐTN, căn cứ file dữ liệu của Chi nhánh gửi, đối chiếu hồ sơ gốc, thực hiện chấp nhận từng bộ hồ sơ, import file vào KHL Portal. Chọn loại DV HCC NCC. Khi chấp nhận, nhập mã số/ký hiệu HS trên phần mềm để có thể tra cứu bằng số hiệu bưu gửi hoặc mã số hồ sơ. Cân trọng lượng; Tính cước (Cước đồng giá theo quy định Tcty), nhập mã KH (Trung tâm). Thống kê đối soát, thanh toán cước với Trung tâm theo quy định (**Số hiệu BG E2**)

+ Bước 5: Phân hướng, đóng chuyển thư về Bưu cục phát (BCP) theo quy định hiện hành.

+ Bước 6: BCP căn cứ địa chỉ nhận phát cho người nhận (Sở ngành, Quận, huyện, xã phường...)

2.3 - Quy trình trả kết quả

+ Bước 1: Các Sở, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã hoàn thiện hồ sơ trước khi bàn giao cho bên đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính

- Các cơ quan chuyên môn của đơn vị giải quyết TTHC hoàn thiện hồ sơ, tổng hợp danh sách (*được in từ Hệ thống bao gồm tên chủ hồ sơ kèm theo mã QR*) theo lĩnh vực cơ quan/ đơn vị giải quyết kèm theo kết quả, luân chuyển đến văn thư cơ quan và thực hiện bàn giao kết quả theo danh sách

- Văn thư cơ quan tổng hợp của các phòng/ đơn vị/ cá nhân giải quyết TTHC để định kỳ mốc thời gian trong ngày (sáng: 11h15, chiều 16h45) bưu tá vào thu để thực hiện các bước tiếp theo.

+ Bước 2: Bộ phận thu đến nhận kết quả, đối chiếu hồ sơ thực nhận với danh mục hồ sơ kết quả của CQHC đảm bảo khớp đúng về số lượng, các loại giấy tờ.

+ Bước 3: Cho hồ sơ kết quả vào phong bì đặc thù của Trung tâm theo từng địa chỉ khách hàng. Niêm phong bưu gửi. Giao cơ quan HCC 1 liên giao nhận.

(Thay thế xác nhận giấy bằng xác thực điện tử: mã QR hoặc đường link để theo dõi lộ trình => Sau khi hệ thống phần mềm của Trung tâm có kết nối và điều tin được sang VNPost, tin thu được cập nhật trên phần mềm PNS và sẽ được gửi trạng thái cho iHaNoi).

+ Bước 3: Bưu tá bàn giao kết quả cho BC chấp nhận, kiểm đếm khớp đúng; ký xác nhận vào biên bản/sổ thu của Bưu tá; Thực hiện chấp nhận bưu gửi trên phần mềm, chọn DV HCC 1 (**Số hiệu BG E3**), cập nhật mã KH (Trung tâm), tính cước. Thống kê đối soát thanh toán cước theo quy định.

+ Bước 4: Phân hướng; Đóng chuyển thư cho BCP tương ứng căn cứ địa chỉ nhận của khách hàng;

+ Bước 5: Bưu cục phát thực hiện gửi cho KH tại địa chỉ; đề nghị người dân xuất trình giấy tờ tùy thân, kiểm tra tình trạng bưu gửi; và ký ghi rõ họ tên trên BĐ13. Cập nhật thông tin phát.

+ Bước 6: trường hợp không phát được Bưu tá chuyển bưu gửi đến phát vào tủ Smart Locker đặt tại CN/ĐTN/BPMC

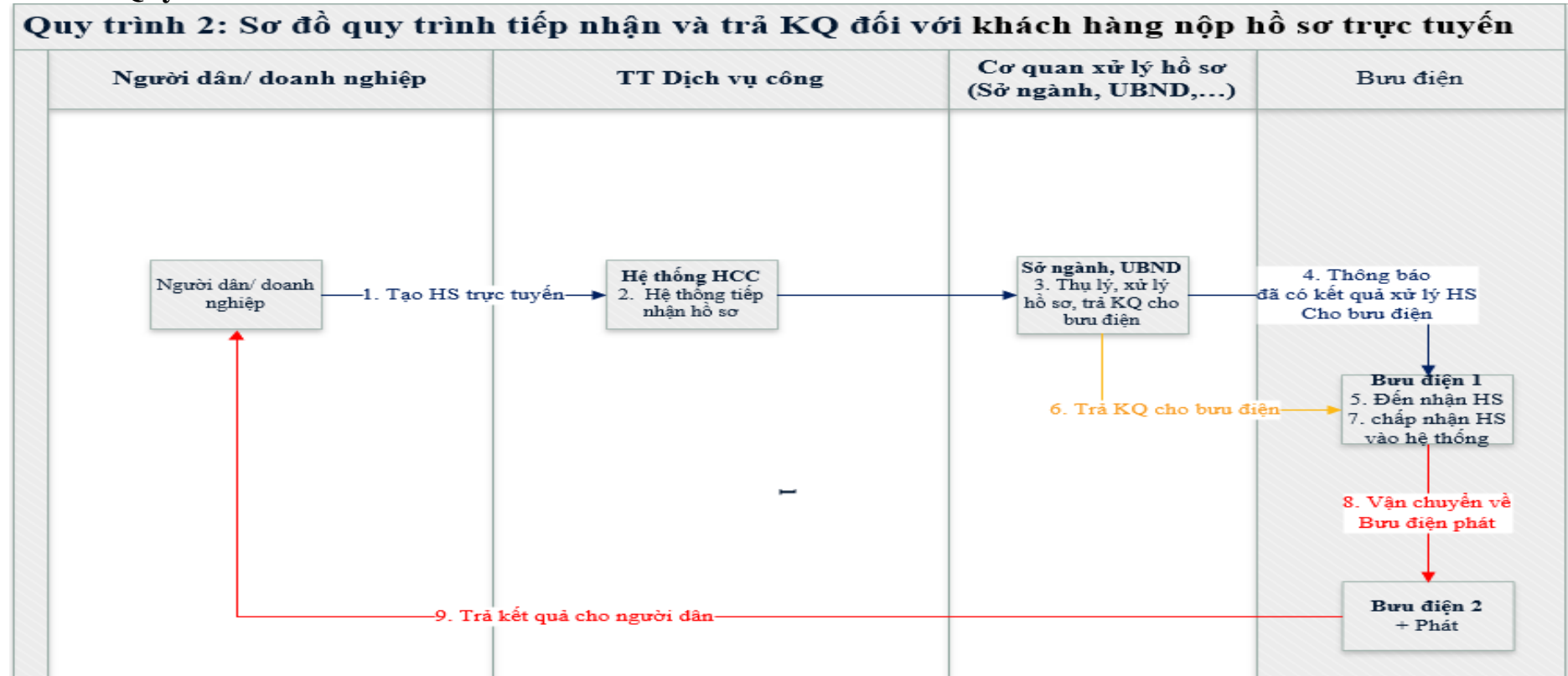
trên địa bàn (gắn địa chỉ KH), cập nhật hệ thống ngày phát, địa điểm đặt tủ. KH sẽ được nhận thông báo và được cung cấp thông tin mật khẩu, địa chỉ tủ để đến nhận bưu gửi.

II. TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ CHO NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG (THỰC HIỆN DỊCH VỤ CÔNG TRÊN CÔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA, HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT TTHC CỦA THÀNH PHỐ)

1. Nội dung triển khai:

- Khách hàng đăng ký và nộp hồ sơ trực tuyến trên hệ thống được miễn cước chuyển phát.
- Phạm vi triển khai: Áp dụng đối với tổ chức, cá nhân khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND Thành phố, các Sở chuyên ngành, các Ban (*Dân tộc, Ban quản lý các KCN và chế xuất, Ban quản lý Khu Công nghệ cao Hoà Lạc*), UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn Thành phố.

2. Quy trình:



2.1 Quy trình tư vấn, hướng dẫn KH tại các điểm tiếp nhận

- + Bước 1: Nhân viên các điểm tiếp nhận thực hiện tư vấn, hướng dẫn KH (Các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân) khai báo, nộp hồ sơ trên cổng DVC (qua ĐT/Máy tính);
- + Bước 2: Kiểm tra thành phần hồ sơ, đối chiếu với danh mục hồ sơ theo loại TTHC trên cổng DVC, hỗ trợ thực hiện nộp hồ sơ của khách hàng qua cổng DVC.
- + Bước 3: Hồ sơ TTHC của KH được Chi nhánh/Điểm tiếp nhận chuyển qua hệ thống thông tin tới cơ quan thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND các cấp...
- + Bước 4: Sau khi hồ sơ được giải quyết, cơ quan thẩm quyền thông báo/qua hệ thống điều tin cho đơn vị đầu mối của BD đến nhận kết quả. Ghi chú mã, dấu hiệu nhận biết để không thu tiền người dân khi trả kết quả.

2.2- Quy trình giao nhận HS từ CN/ĐTN/BPMC gửi Sở ngành/UBND

- + Bước 1: Sau khi Chi nhánh nhập hồ sơ lên hệ thống; Hồ sơ được gán mã/ký hiệu riêng (H26...). Mã hồ sơ của CN/ĐTN/BPMC khớp với số hiệu bưu gửi của Bưu điện để có thể tra cứu, định vị hồ sơ/bưu gửi. Chi nhánh lập file Danh sách (cấu trúc file theo mẫu) gồm các thông tin họ tên địa chỉ người gửi, người nhận, nội dung hồ sơ, loại TTHC, số lượng hồ sơ, mã hồ sơ, và gửi file dữ liệu qua mail cho BC/TTDV phụ trách tương ứng theo địa bàn.
- + Bước 2: Định kỳ, ngày 2 lần, Bưu điện đến thu hồ sơ vào 11h15 sáng và 16h45 chiều hàng ngày, kiểm đếm hồ sơ khớp Danh sách giao nhận (*Danh sách Bưu cục phục vụ tương ứng với CN/ĐTN/BPMC trên địa bàn*).
- + Hai bên kiểm đếm, ký nhận trên bản kê giao nhận số lượng hồ sơ có gắn mã hồ sơ hoặc xác nhận qua email (*Có xác nhận trên hệ thống để các bộ phận của Trung tâm cùng kiểm tra, giám sát*);
- + Bước 3: Bộ phận thu niêm phong hồ sơ thành túi/thùng kèm danh sách hồ sơ (bao gồm các nội dung: tên hồ sơ, mã hồ sơ...) giao cho Bưu cục chấp nhận;
- + Bước 4: Bưu cục chấp nhận tiếp nhận thùng/túi hồ sơ của CN/ĐTN/BPMC, căn cứ file dữ liệu của Chi nhánh gửi, đối chiếu hồ sơ gốc, thực hiện chấp nhận từng bộ hồ sơ, import file vào KHL Portal. Chọn loại DV HCC NCC. Khi chấp nhận, nhập mã số/ký hiệu HS trên phần mềm để có thể tra cứu bằng số hiệu bưu gửi hoặc mã số hồ sơ. Cân trọng lượng; Tính cước (Cước đồng giá theo quy định), nhập mã KH (Trung tâm). Thống kê đối soát, thanh toán cước với Trung tâm theo quy định (**Số hiệu BG E2**)
- + Bước 5: Phân hướng, đóng chuyển thư về Bưu cục phát (BCP) theo quy định hiện hành.
- + Bước 6: BCP căn cứ địa chỉ nhận phát cho người nhận (Sở ngành, Quận, huyện, xã phường...)

2.3 - Quy trình trả kết quả

+ Bước 1: Các Sở, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã hoàn thiện hồ sơ trước khi bàn giao cho bên đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính

- Các cơ quan chuyên môn của đơn vị giải quyết TTHC hoàn thiện hồ sơ, tổng hợp danh sách (*được in từ Hệ thống bao gồm tên chủ hồ sơ kèm theo mã QR*) theo lĩnh vực cơ quan/ đơn vị giải quyết kèm theo kết quả, luân chuyển đến văn thư cơ quan và thực hiện bàn giao kết quả theo danh sách

- Văn thư cơ quan tổng hợp của các phòng/ đơn vị/ cá nhân giải quyết TTHC để định kỳ mốc thời gian trong ngày (sáng: 11h15, chiều 16h45) bưu tá vào thu để thực hiện các bước tiếp theo.

+ Bước 2: Bộ phận thu đến nhận kết quả, đối chiếu hồ sơ thực nhận với danh mục hồ sơ kết quả của CQHC đảm bảo khớp đúng về số lượng, các loại giấy tờ.

+ Bước 3: Cho hồ sơ kết quả vào phong bì đặc thù của Trung tâm theo từng địa chỉ khách hàng. Niêm phong bưu gửi. Giao cơ quan HCC 1 liên giao nhận.

(Thay thế xác nhận giấy bằng xác thực điện tử: mã QR hoặc đường link để theo dõi lộ trình => Sau khi hệ thống phần mềm của Trung tâm có kết nối và điều tin được sang VNPost, tin thu được cập nhật trên phần mềm PNS và sẽ được gửi trạng thái cho iHaNoi).

+ Bước 3: Bưu tá bàn giao kết quả cho BC chấp nhận, kiểm đếm khớp đúng; ký xác nhận vào biên bản/sổ thu của Bưu tá; Thực hiện chấp nhận bưu gửi trên phần mềm, chọn DV HCC 1 (**Số hiệu BG E3**), cập nhật mã KH (Trung tâm), tính cước. Thống kê đối soát thanh toán cước theo quy định.

+ Bước 4: Phân hướng; Đóng chuyển thư cho BCP tương ứng căn cứ địa chỉ nhận của khách hàng;

+ Bước 5: Bưu cục phát thực hiện gửi cho KH tại địa chỉ; đề nghị người dân xuất trình giấy tờ tùy thân, kiểm tra tình trạng bưu gửi; và ký ghi rõ họ tên trên BĐ13. Cập nhật thông tin phát.

+ Bước 6: trường hợp không phát được Bưu tá chuyển bưu gửi đến phát vào tủ Smart Locker đặt tại CN/ĐTN/BPMC trên địa bàn (gần địa chỉ KH), cập nhật hệ thống ngày phát, địa điểm đặt tủ. KH sẽ được nhận thông báo và được cung cấp thông tin mật khẩu, địa chỉ tủ để đến nhận bưu gửi.