

Số: /KH-TTPVHCC Hà Nội, ngày tháng năm 2025

## KẾ HOẠCH

### Triển khai thí điểm mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn thành phố Hà Nội

Triển khai Đề án 02/ĐA-TTPVHCC ngày 18/12/2024 của Trung tâm Phục vụ hành chính công về thí điểm triển khai mô hình đại lý dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn thành phố Hà Nội và Văn bản số 636/VP-KSTTHC ngày 15/01/2025 của Văn phòng UBND Thành phố về triển khai thí điểm mô hình đại lý dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn Thành phố. Trung tâm Phục vụ hành chính công ban hành Kế hoạch triển khai thí điểm mô hình Đại lý Dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn thành phố Hà Nội, cụ thể như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Triển khai xây dựng và mở rộng mạng lưới Đại lý dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn Thành phố, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp dễ dàng và nhanh chóng tiếp cận dịch vụ hành chính công.

- Thúc đẩy chuyển đổi số, hướng tới xây dựng chính quyền số, góp phần nâng cao tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính (*sau đây viết là TTHC*) hướng tới mục tiêu 80% người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến vào năm 2025 theo Nghị quyết số 17/NQ-CP của Chính phủ thông qua việc chuyển giao một số nhiệm vụ hành chính công cho doanh nghiệp đảm nhận, trong đó bước đầu triển khai hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường điện tử tại các điểm triển khai mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến.

##### 2. Yêu cầu

- Về chất lượng dịch vụ: Đảm bảo chất lượng phục vụ của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ đối với các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công được cơ quan hành chính nhà nước chuyển giao, lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của việc chuyển giao. Đồng thời, có sự quản lý, giám sát, theo dõi thường xuyên từ các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền;

- Về quy trình nghiệp vụ: Xây dựng quy trình tiếp nhận, xử lý công khai, minh bạch; đảm bảo tính chính xác, an toàn của hồ sơ, dữ liệu; có cơ chế phối hợp chặt chẽ giữa các bên liên quan đảm bảo công tác giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, thuận tiện;

- Về công nghệ: Ứng dụng công nghệ hiện đại, đảm bảo kết nối thông suốt

với các hệ thống thông tin của nhà nước; bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin.

## **II. PHẠM VI TRIỂN KHAI**

### **1. Đối tượng triển khai mô hình Đại lý Dịch vụ công trực tuyến**

- Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính.
- Các doanh nghiệp công nghệ thông tin.
- Các tổ chức khác được cấp phép làm đại lý.

### **2. Công việc triển khai đối với Đại lý Dịch vụ công trực tuyến**

- Hỗ trợ trực tiếp người dân, doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố;

- Số hóa hồ sơ, tài liệu;

- Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích;

- Tư vấn, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp về các nội dung liên quan khác trong quá trình thực hiện TTHC.

### **3. Địa bàn triển khai mô hình Đại lý Dịch vụ công trực tuyến**

Áp dụng trên địa bàn thành phố Hà Nội, ưu tiên các khu vực đông dân cư và vùng ngoại thành.

## **III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI**

### **1. Về xây dựng khung pháp lý, quy chế phối hợp và quy trình nghiệp vụ**

Xây dựng Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công với các Đại lý dịch vụ công trực tuyến và quy trình hỗ trợ, hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến và ban hành danh mục TTHC thực hiện trực tuyến tại Đại lý dịch vụ công trực tuyến.

- Đơn vị chủ trì: Phòng Tái cấu trúc và tổ chức Bộ phận Một cửa

- Đơn vị phối hợp: Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng, các cơ quan, tổ chức, các cá nhân có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Tháng 01/2025

### **2. Về rà soát và phê duyệt các điểm đáp ứng mô hình Đại lý Dịch vụ công trực tuyến**

Rà soát, đánh giá các điểm dự kiến làm mô hình Đại lý Dịch vụ công trực tuyến; phê duyệt thí điểm mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn thành phố Hà Nội

- Đơn vị chủ trì: Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng

- Đơn vị phối hợp: Phòng Tái cấu trúc và tổ chức Bộ phận Một cửa

- Thời gian thực hiện:

+ Giai đoạn 1 (thí điểm từ ngày 01/02/2025 đến hết ngày 31/3/2025): Tổ chức 30 điểm nhằm triển khai giai đoạn thí điểm mô hình Đại lý Dịch vụ công

trực tuyến, trước ngày 16/01/2025

+ Giai đoạn 2 (*bắt đầu từ ngày 01/4/2025*): Tiếp tục thực hiện rà soát, đánh giá các điểm triển khai mô hình Đại lý Dịch vụ công trực tuyến mới nhằm nhân rộng phạm vi mô hình trên toàn địa bàn Thành phố, trong tháng 2/2025.

### **3. Về công tác đào tạo, tập huấn**

Tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng về sử dụng hệ thống, kỹ năng hỗ trợ, hướng dẫn thực hiện TTHC trên môi trường điện tử và giao tiếp trong quá trình hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Đơn vị chủ trì: Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng  
- Đơn vị phối hợp: Phòng Tái cấu trúc và tổ chức Bộ phận Một cửa; các doanh nghiệp được phê duyệt triển khai mô hình Đại lý Dịch vụ công trực tuyến và các cá nhân, tổ chức có liên quan.

- Thời gian thực hiện:

+ Tháng 01/2025: Tổ chức đào tạo, tập huấn cho nhân viên tại 30 điểm dự kiến thí điểm Đại lý Dịch vụ công trực tuyến.

+ Tháng 2, 3/2025: Tiếp tục tổ chức đào tạo, tập huấn cho nhân viên thuộc các Đại lý Dịch vụ công trực tuyến.

### **4. Về đảm bảo hạ tầng kỹ thuật**

Đảm bảo hạ tầng kỹ thuật, kiểm tra, rà soát kết nối giữa các hệ thống thông tin phần mềm có liên quan; theo dõi và tham mưu xử lý khi có sự cố.

- Đơn vị chủ trì: Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng  
- Đơn vị phối hợp: Trung tâm Quản trị hệ thống và Phát triển ứng dụng; các doanh nghiệp được phê duyệt triển khai mô hình Đại lý Dịch vụ công trực tuyến và các cá nhân, tổ chức có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

### **5. Về công tác thông tin và truyền thông**

Cung cấp thông tin liên quan đến việc triển khai mô hình Đại lý Dịch vụ công trực tuyến đến các cơ quan truyền thông nhằm tuyên truyền phù hợp để tổ chức, công dân hiểu về mục đích, ý nghĩa của việc thực hiện Đề án

- Đơn vị chủ trì: Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng tham mưu  
- Đơn vị phối hợp: Trung tâm Quản trị hệ thống và Phát triển ứng dụng; các doanh nghiệp được phê duyệt triển khai mô hình Đại lý Dịch vụ công trực tuyến và các cá nhân, tổ chức có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên và trước mỗi giai đoạn triển khai.

### **6. Về sơ kết, tổng kết đánh giá hoạt động**

Đánh giá chất lượng phục vụ tại các Đại lý Dịch vụ công trực tuyến; Tổ chức triển khai đánh giá và tổng hợp kết quả đánh giá.

- Đơn vị chủ trì: Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng

- Đơn vị phối hợp: Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận một cửa; các

doanh nghiệp được phê duyệt triển khai mô hình Đại lý Dịch vụ công trực tuyến và các cá nhân, tổ chức có liên quan.

- Thời gian thực hiện:

+ Trong tháng 3/2025: Tổ chức đánh giá hoạt động tại 30 điểm Đại lý Dịch vụ công thí điểm Giai đoạn 1.

+ Tháng 6/2025: Tổ chức sơ kết hoạt động của các điểm Đại lý Dịch vụ công được phê duyệt tại Giai đoạn 2.

+ Tháng 11,12/2025: Tổ chức tổng kết hoạt động toàn bộ quá trình triển khai thí điểm mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến.

+ Định kỳ hàng quý báo cáo gửi UBND Thành phố kết quả triển khai thực hiện thí điểm mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến.

#### **IV. LỘ TRÌNH TRIỂN KHAI**

##### **1. Giai đoạn 1 (Từ ngày 01/02/2025 đến 31/3/2025)**

- Phối hợp với các doanh nghiệp được phê duyệt nhằm tổ chức và tuyên truyền tới người dân, doanh nghiệp về việc thí điểm mô hình Đại lý Dịch vụ công trực tuyến tại 30 điểm đáp ứng tiêu chí của Đại lý Dịch vụ công trực tuyến.

- Đồng thời thực hiện giám sát, đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến tại 30 điểm Đại lý Dịch vụ công trực tuyến thí điểm.

##### **2. Giai đoạn 2 (Từ ngày 01/4/2025 trở đi)**

Căn cứ kết quả giám sát, đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến của 30 điểm thí điểm trong Giai đoạn 1. Nghiên cứu, đưa ra giải pháp khắc phục, nâng cao chất lượng (nếu cần), làm cơ sở triển khai Giai đoạn 2 và tiếp tục nhân rộng mô hình Đại lý Dịch vụ công trực tuyến trên toàn địa bàn Thành phố.

#### **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Phòng Tái cấu trúc và tổ chức Bộ phận Một cửa**

- Chủ trì tham mưu Trung tâm Phục vụ hành chính công trong việc phối hợp với các Sở, ban, ngành; UBND các quận, huyện, thị xã trong việc triển khai các lĩnh vực, TTHC và các nhiệm vụ khác có thể chuyển giao cho doanh nghiệp theo lộ trình;

- Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ tại Mục II Kế hoạch này;

- Thường xuyên theo dõi các Sở, ban, ngành; UBND các quận, huyện trong việc triển khai phối hợp các nội dung liên quan và tổng hợp, báo cáo Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công theo quy định.

##### **2. Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng**

- Chủ trì tham mưu Trung tâm Phục vụ hành chính công trong việc phối hợp, điều phối và đôn đốc đối với các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ đáp ứng tiêu chí tham gia chuyển giao một số nhiệm vụ hành chính công. Xây dựng Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công với các doanh nghiệp được ủy quyền cung ứng dịch vụ công hành chính;

- Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ tại Mục II Kế hoạch này;
- Thường xuyên theo dõi, giám sát, kiểm tra, đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến tại các điểm đặt Đại lý Dịch vụ công trực tuyến;
- Chủ trì tham mưu Trung tâm Phục vụ hành chính công tổ chức các hoạt động sơ kết, tổng kết đánh giá hoạt động mô hình thí điểm Đại lý Dịch vụ công trực tuyến;
- Tham mưu Trung tâm Phục vụ hành chính công định kỳ hàng quý báo cáo UBND Thành phố kết quả triển khai thực hiện.

### **3. Phòng Hành chính - Quản trị**

- Tham mưu Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công trong việc đảm bảo và phân bổ kinh phí triển khai Đề án thí điểm mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến;
- Hướng dẫn các phòng, đơn vị liên quan xây dựng dự toán chuẩn bị, đảm bảo nguồn kinh phí thực hiện Đề án thí điểm mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến theo lộ trình.

### **4. Trung tâm Quản trị hệ thống và Phát triển ứng dụng**

- Đầu mối triển khai các hình thức thông tin, tuyên truyền về Đề án thí điểm mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến theo lộ trình;
- Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ tại Mục II Kế hoạch này.

### **5. Các doanh nghiệp làm Đại lý dịch vụ công trực tuyến**

- Có trách nhiệm bố trí trụ sở, các trang thiết bị, phương tiện làm việc cần thiết và phân công nhân viên đủ số lượng, trình độ, năng lực và phẩm chất đạo đức tốt để thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến;
- Phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong việc triển khai các nội dung, nhiệm vụ có liên quan khác đã nêu trong Đề án Đại lý dịch vụ công trực tuyến.

### **6. Đề nghị UBND các quận, huyện, thị xã**

Triển khai các hình thức thông tin, tuyên truyền phù hợp tới người dân, doanh nghiệp về mục đích, ý nghĩa của việc triển khai mô hình Đại lý Dịch vụ công trực tuyến.

## **VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

- Kinh phí thực hiện Kế hoạch này được đảm bảo từ nguồn ngân sách được UBND Thành phố giao dự toán năm 2025 và các nguồn kinh phí hợp pháp khác;
- Khuyến khích nguồn kinh phí huy động từ các doanh nghiệp, tổ chức trong và ngoài nước; tăng cường sử dụng nguồn kinh phí lồng ghép trong các chương trình, đề án liên quan đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt và các nguồn hợp pháp khác.

Trên đây là Kế hoạch Thí điểm triển khai mô hình Đại lý dịch vụ công trực

tuyên trên địa bàn thành phố Hà Nội, trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan thông tin kịp thời về Trung tâm Phục vụ hành chính công để tổng hợp, điều chỉnh phù hợp./.

***Nơi nhận:***

- UBND thành phố Hà Nội;
- Đ/c Chủ tịch UBND thành phố Hà Nội;
- Đ/c PCT UBND TP: Hà Minh Hải;
- Các Sở, ban, ngành thuộc TP Hà Nội;
- TT PVHCC: GD, PGD, các phòng và đơn vị trực thuộc;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- Lưu: VT.CSKH (Linh).

**GIÁM ĐỐC**

**Cù Ngọc Trang**