

Số: /KH-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

Triển khai Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ 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

Thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia và Quyết định số 1356/QĐ-TTg ngày 26/6/2025 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia. UBND Thành phố Hà Nội ban hành Kế hoạch triển khai Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ 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 trên địa bàn Thành phố với những nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Bảo đảm triển khai kịp thời, thống nhất và hiệu quả các nội dung, nhiệm vụ đã được xác định trong Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. (sau đây gọi là Nghị định số 118/2025/NĐ-CP).

- Xác định cụ thể nội dung công việc, nhiệm vụ, thời gian, kết quả hoàn thành và trách nhiệm cụ thể của các cơ quan chuyên môn trong triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

- Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, các sở, ban, ngành và UBND cấp xã; kịp thời hướng dẫn và tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

- Đánh giá kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch này là căn cứ để đánh giá kết quả triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Yêu cầu

- Lấy sự hài lòng của cá nhân, tổ chức là thước đo để đánh giá về chất lượng, hiệu quả việc triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của các cơ quan, đơn vị.

- Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi,

giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, việc đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra của cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và của Thành phố.

- Triển khai các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; nâng cấp toàn diện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố nhằm kết nối, chia sẻ và đồng bộ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia - đáp ứng yêu cầu triển khai Cổng Dịch vụ công quốc gia trở thành điểm “Một cửa số” tập trung, duy nhất quốc gia.

- Triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình, bảo đảm công dân, tổ chức có thể thực hiện thủ tục hành chính mọi lúc, mọi nơi, trên mọi thiết bị, không phải nộp lại thông tin, tài liệu đã có trong cơ sở dữ liệu của cơ quan nhà nước.

- Tăng cường kiểm tra, đánh giá, giám sát định kỳ, gắn đánh giá triển khai với trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Rà soát, xây dựng, ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cơ quan có thẩm quyền ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành để triển khai Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy, nhân sự, quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và bố trí trụ sở, trang thiết bị của các Điểm phục vụ hành chính công phù hợp với mô hình chính quyền địa phương hai cấp, phù hợp với quy định pháp luật và các quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

3. Đảm bảo khả năng kết nối, chia sẻ thông tin giữa các hệ thống, khả năng tiếp nhận thông tin, kết nối và chia sẻ thông tin giữa các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền thực hiện giải quyết thủ tục hành chính; phát triển ứng dụng công nghệ thông tin, số hóa hồ sơ và xử lý trực tuyến trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện việc cấp kết quả điện tử và bản giấy đảm bảo quy định.

4. Tổ chức tập huấn, tuyên truyền, phổ biến và thực hiện việc kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các nội dung của Kế hoạch này.

5. Tổ chức đánh giá việc triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các nội dung của Kế hoạch này. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị.

Các nội dung, nhiệm vụ cụ thể tại Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch này.

III. TỔ CHỨC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố

- Tổ chức việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định Nghị định số 118/2025/NĐ-CP; chịu trách nhiệm về việc triển khai, tổ chức thực hiện quy định của pháp luật về việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn Thành phố đảm bảo thiết thực, hiệu quả, đúng

tiến độ; kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Tổng hợp kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã; báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố.

- Theo dõi, đôn đốc việc các sở, ban, ngành rà soát, trình công bố thủ tục hành chính, thủ tục hành chính nội bộ theo quy định; Báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét, xử lý trách nhiệm của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chậm trễ trong tham mưu, trình công bố thủ tục hành chính.

- Theo dõi, đôn đốc việc các sở, ban, ngành rà soát, trình ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với việc giải quyết từng thủ tục hành chính cấp tỉnh, cấp xã bảo đảm áp dụng chung thống nhất cho quy trình xử lý công việc liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính trong Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan, tổ chức và thực hiện thống nhất trong toàn Thành phố.

- Hướng dẫn các sở, ban, ngành trong việc phân loại, rà soát các thủ tục hành chính, đánh giá mức độ phù hợp và đề xuất thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính và quy định pháp luật có liên quan.

- Chỉ đạo xây dựng, quản lý thống nhất Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố; ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố; tổ chức các biện pháp bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng.

- Theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các nội dung của Kế hoạch này; báo cáo UBND Thành phố theo quy định.

- Tổ chức triển khai, theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai; Định kỳ báo cáo tình hình và kết quả thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và Kế hoạch này, lồng ghép trong báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính báo cáo UBND Thành phố và Văn phòng Chính phủ.

2. Sở Nội vụ

Hướng dẫn việc bố trí, sắp xếp người làm việc tại các Điểm phục vụ hành chính công tại các xã/phường bảo đảm nhân sự, tiêu chuẩn vận hành.

3. Sở Tài chính

Bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch này từ ngân sách địa phương để triển khai thực hiện hiệu quả, đảm bảo các quy định hiện hành.

4. Các Sở, ban, ngành Thành phố

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố trong việc tổ chức thực hiện và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị theo ngành, lĩnh vực quản lý về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Xây dựng và trình ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử việc giải quyết từng thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý theo ngành, lĩnh vực bảo đảm áp dụng chung thống nhất cho quy trình xử lý công việc liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính trong Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố.

- Chỉ đạo, chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trực thuộc, cán bộ, công chức, viên chức không thực hiện nghiêm việc triển

khai Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các nội dung của Kế hoạch này, để xảy ra các vi phạm liên quan đến hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

- Cử nhân sự đáp ứng đủ tiêu chuẩn quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP đến các Điểm phục vụ hành chính công để thực hiện nhiệm vụ.

- Tổ chức triển khai, định kỳ báo cáo tình hình và kết quả thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và Kế hoạch này, lồng ghép trong báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính gửi về Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

5. UBND các xã, phường

Xây dựng và triển khai kế hoạch cụ thể, phù hợp với điều kiện của từng địa phương, hoàn thành trước 25/7/2025.

6. Các Báo, Đài của Thành phố

Tăng cường truyền thông việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các Điểm phục vụ hành chính công và Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Trên đây là Kế hoạch triển khai Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ 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 trên địa bàn Thành phố Hà Nội. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc, báo cáo UBND Thành phố *(qua Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố)* để tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố để chỉ đạo kịp thời giải quyết./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (để báo cáo);
- Thường trực: Thành ủy, HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- PCT UBND TP Trương Việt Dũng;
- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố;
- UBND các xã, phường;
- VP UBND TP: CVP, các PCVP, các phòng chuyên môn; 
- Lưu: VT.

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

Trương Việt Dũng

Phụ lục**CÁC NHIỆM VỤ CỤ THỂ TRIỂN KHAI NGHỊ ĐỊNH SỐ 118/2025/NĐ-CP NGÀY 09/6/2025 CỦA CHÍNH PHỦ***(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2025 của UBND Thành phố Hà Nội)*

STT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành	Sản phẩm dự kiến
I	Xây dựng, ban hành các văn bản chỉ đạo				
1	Quyết định quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các Điểm phục vụ hành chính công theo thẩm quyền	UBND cấp xã	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Trong tháng 7/2025	Quyết định của UBND cấp xã
2	Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh và hướng dẫn Quy chế Quy chế tổ chức và hoạt động của các Điểm Phục vụ hành chính công	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Trong tháng 7/2025	Quyết định của UBND Thành phố
3	Ban hành Quy chế quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Trong tháng 7/2025	Quyết định của UBND Thành phố
4	Thực hiện kết nối Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Hệ thống định danh và xác thực điện tử với Công Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Tháng 7/2025	

	giải quyết TTHC Thành phố để hỗ trợ xác thực thông tin công dân, tổ chức				
5	Thực hiện việc kết nối thông tin dữ liệu, chia sẻ giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố để hỗ trợ xác thực thông tin doanh nghiệp	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Công an Thành phố; Sở Tài chính, các cơ quan, đơn vị liên quan	Trong tháng 7/2025	
6	Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của các Điểm Phục vụ hành chính công	UBND cấp xã	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Trong tháng 7/2025	Quy chế của UBND cấp xã
7	Rà soát quy định về mức chi, bố trí kinh phí phục vụ các hoạt động thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính	Sở Tài chính	UBND cấp xã; Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Trong tháng 7/2025	Nghị quyết của HĐND Thành phố
8	Ban hành các Quyết định về việc ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính	Sở, ban, ngành	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Tháng 8-12/2025	Quyết định của UBND Thành phố
9	Hướng dẫn đảm bảo an toàn thông tin cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố	Công an Thành phố	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Tháng 8/2025	Các văn bản

II	Thành lập, sắp xếp, kiện toàn, tổ chức các Điểm phục vụ hành chính công				
1	Ban hành Quy chế thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn thành phố Hà Nội	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Sở Nội vụ; Sở Tư pháp; các cơ quan, đơn vị liên quan	Trong tháng 7/2025	Quyết định của UBND Thành phố
2	Tổ chức tiếp nhận và trả kết quả đối với các TTHC theo ngành dọc (các TTHC về thuế, BHXH, công an...) tại các Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công bảo đảm thống nhất, hiệu quả.	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Trong tháng 7/2025	Các văn bản
3	Đào tạo tập huấn cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên bưu điện và các lao động hợp đồng khác kỹ năng sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố; quy trình tiếp nhận, trả hồ sơ; kỹ năng giao tiếp với người dân...	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Tháng 6-8/2025	Các lớp tập huấn
4	Thực hiện tuyên truyền các nội dung về cải cách thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông; ứng dụng chuyển đổi số trong thực hiện giải quyết thủ tục hành chính	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố; các sở, ban, ngành; UBND cấp xã.	Cơ quan Báo - Đài	Thường xuyên	Tài liệu hướng dẫn; video; bài báo; hội thảo; tọa đàm, chuyên mục, chuyên đề, thông tin tuyên truyền...

5	Xây dựng quy chế phối hợp khai thác, sử dụng đối với Hệ thống tổng đài dùng chung của Thành phố để hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trên phạm vi toàn thành phố	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Tháng 8/2025	Quyết định của UBND Thành phố
6	Rà soát, ban hành các Quyết định công bố, công khai thủ tục hành chính	Các sở, ban, ngành	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Thường xuyên	Quyết định của Trung tâm Phục vụ hành chính công
7	Rà soát, ban hành các Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử theo quy định	Các sở, ban, ngành	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Thường xuyên	Quyết định của Trung tâm Phục vụ hành chính công
8	Rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính	Các sở, ban, ngành	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, UBND xã	Thường xuyên	Quyết định của Trung tâm Phục vụ hành chính công
9	Rà soát, tái cấu trúc các thủ tục hành chính	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên	Quyết định của Trung tâm Phục vụ hành chính công

10	Kiểm tra, giám sát việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, kịp thời phát hiện, xử lý các hành vi vi phạm, đẩy mạnh công tác đánh giá chất lượng phục vụ dựa trên sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Các đơn vị có liên quan	Thường xuyên	Thông báo, Kết luận kiểm tra của UBND Thành phố
11	Thực hiện công tác báo cáo tình hình, kết quả triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố; các sở, ban, ngành; UBND cấp xã.	Các đơn vị có liên quan	Theo Quý	Các báo cáo
12	Tổ chức sơ kết, tổng kết việc triển khai thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP	Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố	Các đơn vị có liên quan	Theo Quý, Năm	Các báo cáo