

Số: ~~4379~~ /QĐ-UBND

Hà Nội, ngày ~~10~~ tháng ~~11~~ năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

**Phê duyệt Đề án Mô hình Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết
thủ tục hành chính hiện đại các cấp trên địa bàn thành phố Hà Nội**

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ – CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố tại Tờ trình số 21/TTr-VP ngày 21 tháng 10 năm 2022.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này “Đề án mô hình Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hiện đại các cấp” trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Điều 2. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tham mưu UBND Thành phố ban hành Kế hoạch triển khai Đề án, hướng dẫn, đôn đốc việc thực hiện Đề án.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./. *P*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục kiểm tra VBQPPL, Bộ Tư pháp;
- Thường trực: Thành ủy, HĐND TP;
- Chủ tịch, các PCT UBND Thành phố;
- VP UBND TP: CVP, các PCVP.
- các phòng, ban chuyên viên, HC-TC;
- Trung tâm báo chí Thủ đô, Trung tâm THCB;
- (để đăng công báo)
- Lưu: VT, KSTTHC (Nga).

55998- 4

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Trần Sỹ Thanh



ĐỀ ÁN

**Mô hình Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính
hiện đại các cấp trên địa bàn thành phố Hà Nội**

*(Kèm theo Quyết định số ~~4379~~4379/QĐ-UBND ngày 10 tháng 11 năm 2022
của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội)*

Phần thứ nhất

SỰ CẦN THIẾT VÀ CĂN CỨ PHÁP LÝ

**I. SỰ CẦN THIẾT THỰC HIỆN MÔ HÌNH BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH HIỆN ĐẠI CÁC
CẤP TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Để tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ, tăng năng suất lao động, góp phần hình thành công dân số, doanh nghiệp số trong xây dựng Chính phủ số, nền kinh tế số, xã hội số, ngày 27/3/2021, Thủ tướng Chính phủ đã ký ban hành Quyết định số 468/QĐ-TTg phê duyệt Đề án “Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông” và ngày 06/01/2022, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 06/QĐ-TTg phê duyệt “Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 – 2025, tầm nhìn đến năm 2030” (Đề án 06) mục tiêu hướng tới 5 nhóm tiện ích cụ thể là: (1) Ứng dụng dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến; (2) Ứng dụng phục vụ phát triển kinh tế, xã hội; (3) Ứng dụng phục vụ xây dựng công dân số; (4) Hoàn thiện hệ sinh thái phục vụ kết nối, khai thác, bổ sung làm giàu dữ liệu dân cư; (5) Ứng dụng phục vụ chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo các cấp.

Với quan điểm lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm để phục vụ; sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; đáp ứng mục tiêu, yêu cầu cải cách hành chính, nhất là việc cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính thông qua ứng dụng công nghệ thông tin. Ngoài ra đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động quản lý, cung cấp dịch vụ công, thay đổi cách thức quản trị hành chính từ truyền thống sang hiện đại, góp phần hình thành chính quyền số, công dân số, thúc đẩy phát triển kinh tế số, xã hội số.

Với 05 nội dung đổi mới được xác định cụ thể đó là: Gắn kết việc số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính với quá trình tiếp nhận, xử lý trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; đổi mới tổ chức quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ việc đơn giản hóa trong chuẩn bị, tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; mở rộng việc tiếp

nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo hướng không phụ thuộc địa giới hành chính trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; nâng cao tính chủ động trong đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (*sau đây gọi tắt là Bộ phận Một cửa*); đổi mới việc giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian thực xử lý trên cơ sở ứng dụng công nghệ mới là yêu cầu cần thiết và đã được Thủ tướng Chính phủ giao nhiệm vụ cho Văn phòng Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương thực hiện.

Thành phố Hà Nội thời gian qua đã triển khai tích cực và có nhiều kết quả đáng ghi nhận trong công tác cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính. Năm 2021, điểm Chỉ số cải cách hành chính của Thành phố đạt 88.54 điểm, mặc dù bị giảm 2 bậc nhưng điểm tổng thể tăng 2.47 điểm so với năm 2020 (năm 2020 đạt 86.07 điểm). Hà Nội nằm trong top 10 tỉnh, thành phố có điểm chỉ số cao và cao hơn so với giá trị trung bình của cả nước là 2.17% (giá trị trung bình của cả nước đạt 86.37%). Lĩnh vực “Hiện đại hóa hành chính” được 12.39/15 điểm đạt 82.6% tăng 1.38% so với năm 2020 (năm 2020 được 12.18/15 điểm đạt 81.22%), tuy nhiên vẫn thấp hơn so với giá trị trung bình của cả nước 6.59% (cả nước đạt 89.19%), xếp thứ 10/11 các tỉnh Đồng bằng sông Hồng và xếp thứ 58/63 tỉnh, thành phố; SIPAS năm 2021 của thành phố Hà Nội đạt 87,11%, tăng 1,96% tỷ lệ hài lòng chung và tăng 3 bậc so với năm 2020, xếp thứ 30/63 tỉnh, thành phố.

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác cải cách thủ tục hành chính, hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp vẫn còn nhiều hạn chế. Thủ tục hành chính trên nhiều lĩnh vực, nhất là những lĩnh vực liên quan đến đất đai, quản lý tài chính, đầu tư công, nội vụ, lao động, việc làm, y tế, giáo dục, hộ tịch, hộ khẩu, kiểm tra chuyên ngành, xuất nhập khẩu... còn nhiều rào cản, gây bức xúc trong xã hội. Cơ sở vật chất, trang thiết bị, hạ tầng Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn Thành phố cơ bản dừng ở mức đáp ứng yêu cầu tối thiểu trong việc phục vụ nhu cầu của công dân, tổ chức, chưa thực sự đạt đến mức độ tiêu chuẩn hiện đại như diện tích và không gian giao tiếp một số nơi hạn chế, dưới mức khuyến nghị tối thiểu, việc xuống cấp của cơ sở hạ tầng, trang thiết bị phục vụ cho công chức và công dân tại Bộ phận Một cửa nhiều nơi thiếu, hỏng¹.

Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế nêu trên có cả chủ quan và khách quan, trong đó nguyên nhân chủ quan là chủ yếu, như: Thiếu quyết liệt, ngại va chạm và sợ trách nhiệm trong chỉ đạo, thực hiện, nhất là của người đứng đầu ở một số cơ quan, đơn vị; có tâm lý e ngại trong việc thực hiện mua sắm, đầu tư trang thiết bị; hạ tầng công nghệ thông tin, trang thiết bị phục vụ cho việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, nhất là tại cấp huyện, cấp xã còn thiếu và lạc hậu chưa đáp ứng yêu cầu công tác. Cơ sở dữ liệu chuyên ngành của các cơ quan, đơn vị còn phân tán, manh mún, thiếu kết nối, chia sẻ; các phần mềm chậm được nâng cấp, sửa đổi; Về nguyên nhân khách quan, do đặc thù của Thành

¹ Báo cáo số 29/BC-VP ngày 14/3/2022 của Văn phòng UBND Thành phố về thực trạng cơ sở vật chất và đề xuất mô hình mẫu “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hiện đại các cấp của thành phố Hà Nội”.

phổ với mật độ dân cư đông, hạ tầng giao thông chưa đáp ứng được với yêu cầu, quy hoạch đô thị chưa đồng bộ.

Trên cơ sở kết quả đạt được, những khó khăn, vướng mắc và phân tích nguyên nhân cũng như chỉ đạo, nhiệm vụ đề ra; để khắc phục và xây dựng một quy chuẩn chung, đồng bộ cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính các cấp trên địa bàn Thành phố hiện đại với bản sắc, thương hiệu, các yêu cầu thiết kế nội, ngoại thất, biển hiệu, trang phục, biển tên, tài liệu truyền thông, giao diện... gắn với ứng dụng công nghệ thông tin là yêu cầu cấp thiết và đã được Thành phố xác định là một trong các nhiệm vụ trọng tâm về chuyển đổi số, cải cách hành chính, đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong năm 2022 và các năm tiếp theo.

II. CĂN CỨ PHÁP LÝ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

- Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

- Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 -2025;

- Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính Phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 -2020, định hướng đến năm 2025;

- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

- Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

- Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

- Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ – CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

- Thông tư số 01/2022/TT-VPCP ngày 02/5/2022 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

- Chương trình số 01-CTr/TU ngày 17/3/2021 của Thành ủy Hà Nội về việc tăng cường công tác xây dựng, chỉnh đốn Đảng, xây dựng Đảng bộ và Hệ thống chính trị Thành phố trong sạch, vững mạnh; đẩy mạnh cải cách hành chính giai đoạn 2021 – 2025;

- Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính”;

- Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 – 2025, tầm nhìn đến năm 2030”;

- Kế hoạch số 54/KH-UBND ngày 17/02/2022 của UBND Thành phố về việc triển khai thực hiện Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 – 2025, tầm nhìn đến năm 2030” trên địa bàn thành phố Hà Nội;

- Kế hoạch số 136/KH-UBND ngày 01/6/2021 của UBND Thành phố về cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2025;

- Kế hoạch số 161/KH-UBND ngày 12/7/2021 của UBND Thành phố về triển khai thực hiện Đề án “Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính” trên địa bàn thành phố Hà Nội;

- Quyết định số 18/2020/QĐ-UBND của UBND Thành phố ngày 04/9/2020 quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội;

- Kế hoạch số 01/KH-TCT ngày 22/02/2022 của Tổ công tác cải thiện, nâng cao chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hài lòng của người dân về dịch vụ công của Thành phố giai đoạn 2021 – 2025.

Phần thứ hai

THỰC TRẠNG CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CÁC CẤP TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

1. Tổng quan chung

Thực hiện quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và Quyết định số 18/2020/QĐ-UBND ngày 04/9/2020 quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố. Đến nay, 100% các sở, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn Thành phố đều đảm bảo thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định.

Tổng số Bộ phận Một cửa các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện và UBND cấp xã: **648** Bộ phận Một cửa (39 Bộ phận Một cửa cấp sở, ngành; 30 Bộ phận Một cửa cấp huyện và 579 Bộ phận Một cửa cấp xã), không tính các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn.

Tổng số cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp của Thành phố là **2.776** biên chế (184 biên chế tại Bộ phận Một

cửa của các sở, ban, ngành; 202 biên chế Bộ phận Một cửa cấp huyện và 2.390 biên chế Bộ phận Một cửa cấp xã).

Tổng số thủ tục hành chính của Thành phố (tính đến 20/10/2022) là **1.910** thủ tục hành chính trong đó **1.541** thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết cấp Thành phố, **258** thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết cấp huyện và **111** thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã.

Stt	Đơn vị	Số TTHC			Tổng
		Cấp sở	Cấp huyện	Cấp xã	
1	Công Thương	118	14	0	132
2	Giao thông vận tải	117	10	10	137
3	Giáo dục đào tạo	89	38	5	132
4	Kế hoạch & Đầu tư	110	21	0	131
5	Khoa học Công nghệ	42	0	0	42
6	Lao động TB&XH	133	31	15	179
7	Nội vụ	96	29	15	140
8	Ngoại vụ	10	0	0	10
9	Nông nghiệp & NPTNT	94	14	11	119
10	Quy hoạch kiến trúc	9	3	0	12
11	Tài chính	36	16	1	53
12	Tài nguyên và Môi trường	103	12	02	117
13	Thông tin truyền thông	34	5	0	39
14	Tư pháp	123	31	39	193
15	Văn hóa thể thao	93	20	7	120
16	Du lịch	26	0	0	26
17	Xây dựng	48	8	0	56
18	Y tế	188	1	2	191
19	Ban Quản lý KCNCX	61	0	0	52
20	Ban Dân tộc	2	0	0	2
21	Thanh tra Thành phố	9	5	4	18
	Tổng	1.541	258	111	1.910

Tổng số hồ sơ TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa:

- Từ 01/01/2022 đến 14/9/2022: đã tiếp nhận 2.811.638 hồ sơ;
- Năm 2021: tiếp nhận 3.510.363 hồ sơ (do ảnh hưởng của dịch Covid 19);
- Năm 2020: tiếp nhận 4.205.777 hồ sơ;
- Năm 2019: tiếp nhận 4.490.338 hồ sơ.

2. Thực trạng về Bộ phận Một cửa các cấp

2.1. Về chế độ cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

Qua khảo sát, kiểm tra và tổng hợp số liệu báo cáo của các đơn vị, có thể thấy việc thực hiện chế độ cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận của các đơn vị cơ bản đều đã được đảm bảo. Trong đó:

a) Về chế độ phụ cấp: 100% cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa khối sở (không tính các chi cục hoặc đơn vị trực thuộc), UBND các quận, huyện, thị xã và UBND các xã, phường, thị trấn đều được đảm bảo về chế độ phụ cấp. Tuy nhiên mức áp dụng tại các đơn vị đang khác nhau, chưa có sự đồng nhất.

b) Về trang phục: 615/627(98%) Bộ phận Một cửa các cấp đã đảm bảo việc thực hiện chế độ trang phục cho đội ngũ cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa theo quy định của Quyết định số 18/2020/QĐ-UBND ngày 04/9/2020 của UBND Thành phố (*Năm đầu tiên được cấp: 02 bộ xuân hè và 02 bộ thu đông /01 người; Năm thứ hai trở đi được cấp: 01 bộ xuân hè và 01 bộ thu đông /01 người*).²

Còn **12/627(02%)** Bộ phận Một cửa các cấp chưa được thực hiện chế độ trang phục cho đội ngũ cán bộ, công chức tại Bộ phận.³

c) Về làm thêm giờ: 570/627 (90,9%) Bộ phận Một cửa các cấp thực hiện chế độ làm thêm giờ theo đúng quy định cho đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa (*13/18 sở chuyên ngành; 27/30 UBND quận, huyện, thị xã và 530/579 UBND các xã, phường, thị trấn*).

57/627 (9,1%) Bộ phận Một cửa các cấp chưa thực hiện chế độ làm thêm giờ cho đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.⁴

2.2. Cơ sở vật chất phục vụ công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức Bộ phận Một cửa các cấp

a) Về máy tính: Cơ bản các đơn vị đã bố trí máy tính cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận để đảm bảo việc thực hiện các nhiệm vụ tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho công dân, tổ chức khi đến giao dịch tại Bộ phận. Tuy nhiên, số lượng máy tính đảm bảo mỗi cán bộ, công chức có 01 máy tính chưa đảm bảo tại tất cả các đơn vị. Có **588/627 (93,8%)** Bộ phận Một cửa các cấp đảm bảo mỗi cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa của đơn vị có 01 máy tính (*16/18 sở chuyên ngành; 29/30 UBND các quận, huyện, thị xã và 543/579 UBND các xã, phường, thị trấn*); **39/627 (6,2%)** Bộ phận Một cửa các cấp hiện chưa đáp ứng đủ yêu cầu mỗi cán bộ, công chức có 01 máy tính để thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa, vẫn còn tình trạng 02 người /01 máy tính.⁵

Chất lượng và khả năng vận hành của máy tính tại Bộ phận Một cửa các cấp hiện nay đều đã xuống cấp, tính năng vận hành chậm; Nhiều máy tính đã hư hỏng hoặc ở tình trạng “rùa bò” gây ảnh hưởng tới việc thực hiện các công tác chuyên môn của cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa. Tính năng kết nối mạng, kết nối

² Gồm: **14/18** sở chuyên ngành (*không tính các chi cục hoặc đơn vị trực thuộc*; **30/30** quận, huyện, thị xã và **571/579** xã, phường, thị trấn)

³ (*04 Sở: Nội vụ; Tài nguyên và Môi trường; Du lịch; Kế hoạch và Đầu tư; 08 UBND cấp xã: Bắc Phú, Đông Xuân, Hồng Kỳ, Kim Lũ, Việt Long, Xuân Thu - huyện Sóc Sơn; Canh Nậu - huyện Thạch Thất và Văn Canh - huyện Hoài Đức*).

⁴ (*05/18 sở chuyên ngành: Khoa học và Công nghệ, Nội vụ, Giáo dục và Đào tạo, Văn hóa và Thể thao, Du lịch; 03/30 UBND quận, huyện, thị xã: Ba Vì, Hai Bà Trưng, Đông Anh và 49/579 UBND các xã, phường, thị trấn: 06 xã - huyện Thạch Thất, 01 phường - quận Bắc Từ Liêm, 05 xã - huyện Hoài Đức, 05 xã - huyện Sóc Sơn, 18 xã - huyện Ba Vì, 12 xã - huyện Đông Anh, 02 xã - huyện Thanh Oai*).

⁵ (*02/18 sở chuyên ngành: Sở Giao thông vận tải 12/15, Sở Tài nguyên và Môi trường: 4/8; 01 UBND huyện Đông Anh: 3/6 và 36/579 UBND cấp xã: 04 xã - huyện Mê Linh, 04 xã - huyện Thanh Oai, 10 xã - huyện Ba Vì, 04 xã - huyện Sóc Sơn, 01 phường - quận Hoàn Kiếm, 03 phường - quận Bắc Từ Liêm, 02 phường - thị xã Sơn Tây, 08 xã - huyện Ứng Hòa*).

các Hệ thống phần mềm (Hệ thống thông tin Một cửa điện tử của Thành phố; các Hệ thống thông tin chuyên ngành: Tư pháp; Xây dựng; Lao động – Thương binh và xã hội...) kém hoặc không đảm bảo điều kiện kết nối.

c) Về máy in: Tất cả các đơn vị trên địa bàn đã bố trí máy in kết nối với máy tính của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa để thực hiện nhiệm vụ in ấn tài liệu, giấy hẹn.... Tuy nhiên, việc mỗi máy tính kết nối 01 máy in cho từng cán bộ, công chức chưa đảm bảo đồng bộ tại tất cả các đơn vị. **492/627 (78,5%)** Bộ phận Một cửa các cấp đảm bảo số lượng mỗi máy tính kết nối 01 máy in cho từng cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ; **135/627 (21,5%)** Bộ phận Một cửa các cấp chưa có đủ số lượng máy in kết nối với mỗi máy tính hoặc có nhưng đã hỏng, không còn sửa chữa hay sử dụng được.⁶

Chất lượng máy in tại Bộ phận Một cửa các đơn vị đều đã cũ, nhiều máy in được trang bị cách đây từ 04 – 08 năm và chế độ bảo dưỡng, bảo hành cũng chưa được thực hiện đầy đủ, thường xuyên nên quá trình sử dụng, tác nghiệp gặp nhiều khó khăn. Thường xuyên xuất hiện tình trạng kẹt giấy, mực lem...

d) Máy scan: Đây được xác định là thiết bị cần thiết và quan trọng trong quá trình thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các đơn vị nhưng vẫn còn nhiều đơn vị hiện đang chưa bố trí thiết bị này cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa để thao tác trong khi thực thi công vụ.

567/627 (90,4%) Bộ phận Một cửa đã bố trí được 01 máy scan chung cho cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa để thực hiện thao tác nghiệp vụ.

60/627 (9,6%) Bộ phận Một cửa hiện chưa có máy scan cho cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa trong quá trình thực hiện nhiệm vụ (*06 sở chuyên ngành; 01 UBND cấp huyện và 53 UBND cấp xã*).

đ) Thiết bị đọc mã vạch: Hiện nay rất ít đơn vị có bố trí thiết bị đọc mã vạch/quét mã vạch phục vụ quá trình tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính (*03/18 sở và 05/30 quận, huyện, thị xã có bố trí tại Bộ phận Một cửa*).

2.3. Cơ sở vật chất phục vụ nhu cầu công dân khi đến giao dịch tại Bộ phận Một cửa

a) Máy lấy số tự động/thiết bị lấy số tự động: **227/627 (36,2%)** Bộ phận Một cửa các cấp đã bố trí thiết bị lấy số tự động để công dân có thể thuận tiện trong việc thực hiện giao dịch thủ tục hành chính tại đây (*09/18 sở chuyên ngành; 27/30 UBND cấp huyện và 191/579 UBND cấp xã*); Còn **400/627 (63,8%)** Bộ phận Một cửa chưa có thiết bị lấy số tự động phục vụ việc lấy số, đăng ký thủ tục khi đến giao dịch với Bộ phận Một cửa (*09/18 sở chuyên ngành, 03/30 UBND cấp huyện và 388/579 UBND cấp xã*).

⁶ (06/18 sở chuyên ngành: Quy hoạch và Kiến trúc, Xây dựng, Tài nguyên và Môi trường, Lao động – Thương binh và Xã hội, Giáo dục và Đào tạo, Tư pháp; 05/30 UBND các quận, huyện, thị xã: Đông Anh, Ứng Hòa, Ba Đình, Bắc Từ Liêm, Thị xã Sơn Tây và 124 xã, phường, thị trấn: 01 phường-quận Tây Hồ, 06 xã-huyện Hoài Đức, 12 xã-huyện Sóc Sơn, 19 xã-huyện Ba Vì, 10 xã-huyện Đông Anh, 13 xã – huyện Thanh Oai, 17 xã – huyện Ứng Hòa, 02 phường – quận Ba Đình, 05 phường – quận Bắc Từ Liêm, 07 phường – quận Hoàn Kiếm, 03 phường – quận Nam Từ Liêm, 05 phường, xã – thị xã Sơn Tây, 15 xã – huyện Thạch Thất, 09 xã – huyện Mê Linh).

Với tổng số **227** thiết bị đang hoạt động tại Bộ phận Một cửa các cấp, qua khảo sát có 02 đơn vị có thiết bị hiện đại sử dụng công nghệ nhận diện khuôn mặt (*UBND quận Hà Đông và UBND huyện Hoài Đức*) thì các đơn vị khác đang thực hiện trên cơ sở thiết bị đã cũ và được trang bị cách đây cũng từ 03-4 năm và cơ bản đến thời điểm hiện tại hầu hết đã không còn sử dụng được hiệu quả (**128/227 thiết bị đã hỏng, không còn sử dụng được – 56,4%**).

b) Máy tính, máy scan/máy chụp và Máy photocopy phục vụ công dân trong việc tìm hiểu, thao tác đăng ký dịch vụ công trực tuyến

Cơ bản hầu hết các đơn vị trên địa bàn đã bố trí ít nhất 01 máy tính kèm theo máy scan/máy chụp tại Bộ phận Một cửa để đáp ứng nhu cầu tìm hiểu và thao tác sử dụng đăng ký các dịch vụ công trực tuyến tại Bộ phận. **600/627 (95,7%)** Bộ phận Một cửa đã bố trí máy tính và các thiết bị phục vụ công dân khi thực hiện thủ tục hành chính hoặc đăng ký dịch vụ công trực tuyến.

249/627 (39,7%) Bộ phận Một cửa đã bố trí tối thiểu 01 máy photocopy cung cấp dịch vụ sao chụp tài liệu cho công dân khi đến thực hiện các thủ tục hành chính tại Bộ phận (hình thức đầu tư hoặc thuê dịch vụ); **378/627 (60,3%)** Bộ phận Một cửa chưa có khả năng bố trí thiết bị này tại Bộ phận Một cửa (*04/18 sở chuyên ngành và 374 UBND cấp xã*).

c) Hệ thống Camera giám sát tại Bộ phận Một cửa: Hệ thống này đã được đồng loạt lắp đặt tại Bộ phận Một cửa các đơn vị và hiện đang hoạt động theo đúng quy định. Về cơ bản **95,6% (600 đơn vị)** đã và đang duy trì hoạt động của Hệ thống này; Chỉ còn **27/627 đơn vị (4,4%)** hiện đang không có Hệ thống này (*27 UBND cấp xã*).

d) Các trang thiết bị phụ trợ phục vụ công dân đến giao dịch tại Bộ phận Một cửa: **100%** Bộ phận Một cửa các cấp trên toàn địa bàn đều đã đảm bảo việc bố trí các trang thiết bị phụ trợ cần thiết phục vụ công dân khi đến giao dịch tại Bộ phận, cụ thể:

- **100%** Bộ phận Một cửa tại các đơn vị đều bố trí đủ bàn viết cho công dân khi đến giao dịch; ghế ngồi chờ tại Bộ phận đáp ứng đủ theo số lượng công dân đến giao dịch tại Bộ phận của đơn vị. Trong thời gian phòng, chống dịch Covid - 19, các đơn vị đều đảm bảo đúng quy định của Bộ Y tế.

- **100%** Bộ phận Một cửa tại các đơn vị đảm bảo không gian tại Bộ phận luôn thoáng mát với Hệ thống điều hòa hoặc quạt mát tùy theo tình hình thời tiết để đảm bảo không gian tại Bộ phận Một cửa phục vụ công dân khi đến giao dịch.

- Nhiều trang bị hỗ trợ khác như nước uống, cây xanh...được các đơn vị cố gắng bố trí trong khuôn viên đảm bảo việc giao dịch của công dân tốt hơn.

2.4. Không gian giao tiếp và Diện tích của Bộ phận Một cửa

Theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Quyết định số 18/2020/QĐ-UBND ngày 04/9/2020 của UBND Thành phố: “*Không gian giao tiếp giữa cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa với công dân đến giao dịch được thiết kế hợp lý, đảm bảo việc giao tiếp thuận tiện, vệ sinh, minh bạch và thân thiện;*

Khuyến khích các đơn vị đảm bảo bố trí diện tích từ 40m² đến 80m² hoặc hơn và dành 50% diện tích của Bộ phận để bố trí nơi ngồi chờ cho công dân đến giao dịch và phải bố trí, có chỉ dẫn về địa điểm để xe, các công trình phụ trợ để công dân đến giao dịch được biết” cơ bản Bộ phận Một cửa các đơn vị đều đã bố trí không gian giao tiếp đúng theo quy định với phân định các khu vực cũng như bố trí, chỉ dẫn địa điểm để xe, công trình phụ trợ phục vụ yêu cầu của công dân.

Việc trang trí tại Bộ phận Một cửa được các đơn vị thực hiện nghiêm túc, đảm bảo thực hiện theo nghi thức công sở, trang trọng, hợp lý và theo quy định tại khoản 4 Điều 8 Quyết định số 18/2020/QĐ-UBND ngày 04/9/2020 của UBND Thành phố.

Diện tích tại Bộ phận Một cửa đã được các đơn vị cố gắng bố trí và cơ bản đảm bảo theo khuyến nghị tối thiểu 40m². **557/627 (88,8%)** đơn vị đảm bảo được diện tích theo khuyến khích, nhiều đơn vị đã bố trí diện tích tại Bộ phận Một cửa lớn (*thường tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện với diện tích trên 150m² như Hoàn Kiếm (200m²), Nam Từ Liêm (220m²), Thanh Xuân (150m²) hay Quốc Oai (500m²)....*), còn **68/627 (10,8%)** Bộ phận Một cửa có diện tích dưới 40m² hoặc thậm chí chỉ có **10m²** (*UBND phường Đồng Xuân, Phan Chu Trinh – quận Hoàn Kiếm*) hoặc **dưới 20m²** (*UBND xã Hương Ngải (19m²) – huyện Thạch Thất*)...hoặc có đơn vị hiện Bộ phận Một cửa vẫn chung diện tích với các đơn vị khác (*UBND phường Quang Trung – quận Hà Đông*). Cụ thể:

Stt	Tên đơn vị	Địa bàn	Diện tích 10m ²
1	Phường Đồng Xuân	Quận Hoàn Kiếm	10m ²
2	Phường Phan Chu Trinh	Quận Hoàn Kiếm	10m ²
Stt	Tên đơn vị	Địa bàn	Diện tích 10m ² – 20m ²
1.	Phường Phương Canh	Nam Từ Liêm	20m ²
2.	Xã Thạch Hòa	Quốc Oai	20m ²
3.	Xã Hương Ngải	Thạch Thất	19m ²
4.	Phường Cửa Đông	Hoàn Kiếm	15m ²
5.	Phường Cửa Nam		20m ²
6.	Phường Hàng Bồ		18m ²
7.	Phường Hàng Đào		20m ²
8.	Phường Phúc Tân		15m ²
9.	Xã Phong Vân	Ba Vì	20m ²
10.	Xã Cao Viên	Thanh Oai	20m ²
11.	Xã Xuân Giang	Sóc Sơn	20m ²
Stt	Tên đơn vị	Địa bàn	Diện tích 20m ² – 30m ²
12.	Phường Giảng Võ	Ba Đình	25m ²
13.	Phường Đội Cấn		23m ²
14.	Xã Kim Lũ	Sóc Sơn	24m ²
15.	Xã Phù Linh		23m ²
16.	Xã Tân Hương		30m ²
17.	Xã Yên Bài	Ba Vì	22m ²
18.	Xã Thuận Mỹ		24m ²

19.	Xã Phú Sơn		30m ²
20.	Xã Phú Phương		24m ²
21.	Xã Tiên Phương		30m ²
22.	Thị trấn Quốc Oai	Quốc Oai	27m ²
23.	Thị trấn Liên Quan		25m ²
24.	Xã Yên Bình		30m ²
25.	Phường Hàng Bạc	Hoàn Kiếm	25m ²
26.	Phường Chương Dương		30m ²
27.	Phường Hàng Bài		30m ²
28.	Phường Hàng Bông		30m ²
29.	Phường Lý Thái Tổ		30m ²
30.	Phường Tràng Tiền		30m ²
31.	Xã Vân Nội	Đông Anh	28m ²
32.	Phường Trung Văn	Nam Từ Liêm	30m ²
33.	Thị trấn Vân Đình	Ứng Hòa	30m ²
34.	Phường Đồng Mác	Hai Bà Trưng	30m ²
35.	Xã Phương Trung	Mê Linh	28m ²
36.	Xã Tiến Thắng		28m ²
37.	Xã Thanh Thùy	Thanh Oai	30m ²
Stt	Tên đơn vị	Địa bàn	Diện tích 30m² – 40m²
38.	Xã Xuân Thu	Sóc Sơn	35m ²
39.	Xã Tòng Bạt		35m ²
40.	Xã Tản Hồng		37m ²
41.	Sở Ngoại vụ		37,5m ²
42.	Phường Nhân Chính	Thanh Xuân	36m ²
43.	Xã Đường Lâm	Thị xã Sơn Tây	39m ²
44.	Xã Cổ Đông		36m ²
45.	Xã Trung Tú	Ứng Hòa	36m ²
46.	Xã Đồng Tân		39m ²
47.	Xã Vạn Thái		32m ²
48.	Xã Sơn Công		32m ²
49.	Xã Hòa Xá		39m ²
50.	Phường Xuân Tảo	Bắc Từ Liêm	38m ²
51.	Phường Thụy Khuê	Tây Hồ	35m ²
52.	Phường Cầu Dền	Hai Bà Trưng	35m ²
53.	Phường Minh Khai		35m ²
54.	Xã An Khánh	Hoài Đức	35m ²
55.	Xã Sơn Đồng		36m ²
56.	Xã Bắc Phú	Sóc Sơn	33m ²
57.	Xã Đông Xuân		35m ²
58.	Xã Hồng Kỳ		38m ²
59.	Xã Ba Vì	Ba Vì	32m ²

60.	Xã Thụy Lâm	Đông Anh	35m ²
61.	Xã Uy Nỗ		36m ²
62.	Xã Kim An	Thanh Oai	32m ²
63.	Xã Kim Hoa	Mê Linh	35m ²
64.	Xã Tam Đường		35m ²
65.	Xã Vạn Yên		32m ²
66.	Xã Liên Mạc		35m ²

3. Đánh giá chung

3.1. Ưu điểm

Trên cơ sở kết quả khảo sát, kiểm tra và tổng hợp báo cáo của các đơn vị, có thể nhận định Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn Thành phố cơ bản đã được các đơn vị quan tâm. Bộ phận Một cửa được duy trì và hoạt động hiệu quả tại 03 cấp (sở, ngành; quận, huyện, thị xã và phường, xã, thị trấn). Các đơn vị đều đã bố trí vị trí cho Bộ phận Một cửa tại địa điểm thuận tiện nhất cho việc tiếp nhận và trả kết quả cũng như công dân liên hệ được thuận lợi (thường tại vị trí trung tâm của trụ sở đơn vị).

Việc phân chia khu vực tại Bộ phận Một cửa cơ bản đồng bộ tại tất cả các đơn vị và đều đảm bảo có các khu vực chính như: khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành các quầy hoặc bàn tương ứng với một hoặc một số lĩnh vực khác nhau; bố trí hợp lý khu vực đặt các trang thiết bị phục vụ công dân khi đến giao dịch và khu vực cung cấp dịch vụ (chuyển phát nhanh; photo....) theo quy định.

Trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa các đơn vị được đánh giá cơ bản đáp ứng yêu cầu tối thiểu phục vụ người dân khi đến liên hệ thực hiện các thủ tục hành chính như: bố trí đủ bàn viết cho công dân để thực hiện kê khai, ghé ngồi chờ, quạt mát ... Một số đơn vị đã có sự đầu tư, nâng cấp các trang thiết bị phục vụ công dân như: điều hòa nhiệt độ, cây nước, máy tính kết nối mạng, màn hình cảm ứng tra cứu thông tin và các thiết bị tiện ích khác.

Cảnh quan tại Bộ phận Một cửa cũng được các đơn vị quan tâm, cơ bản đều đảm bảo vệ sinh công sở, một số đơn vị đã có nhiều thiết kế cũng như xây dựng các mô hình Bộ phận Một cửa thân thiện, xanh, sạch, đẹp.

Chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa cơ bản đáp ứng như chế độ phụ cấp, trang phục, thiết bị làm việc.

3.2. Khó khăn

a) Diện tích và không gian giao tiếp

Thành phố đã có khuyến nghị về việc đảm bảo diện tích tối thiểu ưu tiên bố trí cho Bộ phận Một cửa cũng như việc phân chia các khu vực tại Bộ phận, tuy nhiên do điều kiện và hoàn cảnh thực tế tại các đơn vị vẫn còn gần 70 đơn vị có diện tích tối thiểu bố trí cho Bộ phận Một cửa còn dưới mức khuyến nghị, thậm chí còn dưới mức cơ bản cần thiết (dưới 15m²). Những đơn vị có diện tích này thường tập trung ở quận Hoàn Kiếm (07/18 phường có diện tích dưới 20m²) và một số đơn vị khác như Ba Vì, Thanh Oai, Sóc Sơn, Nam Từ Liêm, Thạch Thất

và 25 đơn vị có diện tích từ 20-30m². Việc diện tích tại Bộ phận Một cửa quá nhỏ ảnh hưởng tới toàn bộ hoạt động của Bộ phận khi không thể bố trí các không gian tiện ích cơ bản dành cho cán bộ và công dân khi đến thực hiện các giao dịch và giải quyết các yêu cầu về thủ tục hành chính như bố trí phân chia không gian các khu vực hay bố trí các thiết bị như photocopy, máy lấy số tự động hoặc tiện ích phục vụ công dân như nước uống, cây xanh.....có đơn vị Bộ phận Một cửa đã xuống cấp, nhiều thiết bị hư hỏng và nguy cơ ảnh hưởng đến an toàn của người lao động cũng như công dân khi thực hiện giao dịch (*Bộ phận Một cửa của Sở Tư pháp: cửa đã mối mọt, rào chống bằng cây gỗ....*).

Nguyên nhân: Do lịch sử để lại; việc điều chỉnh diện tích phụ thuộc vào công tác quy hoạch của các đơn vị và theo quy hoạch chung của Thành phố; việc đầu tư nguồn sửa chữa, nâng cấp còn hạn chế.

b) Trang thiết bị dành cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp

Một số đơn vị còn thiếu thiết bị cơ bản dành cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận (*39 đơn vị cán bộ, công chức vẫn có tình trạng 2 người dùng chung 1 thiết bị máy tính; 135 đơn vị chưa bố trí máy in kết nối hoặc có nhưng đã hư hỏng, không còn khả năng sử dụng*) – điều này ảnh hưởng cơ bản đến hiệu suất lao động của người lao động.

Chế độ bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp hoặc thay mới chưa được các đơn vị quan tâm và thực hiện thường xuyên ảnh hưởng tới chất lượng vận hành; Nhiều thiết bị đã bị hư hỏng, không còn khả năng vận hành (*có nơi cán bộ, công chức tự dùng thiết bị cá nhân để đảm bảo việc thực hiện nhiệm vụ*).

Nguyên nhân: Toàn bộ thiết bị máy tính, máy in dành cho cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ được mua sắm, nâng cấp qua hình thức mua sắm tập trung. Tuy nhiên, hiện nay việc thực hiện mua sắm tập trung có nhiều vướng mắc dẫn tới việc nâng cấp, sửa chữa gặp nhiều khó khăn (có đơn vị 02-3 năm chưa thực hiện được việc mua sắm tập trung để thay mới hoặc bổ sung máy tính cho cán bộ, công chức tại đơn vị mình).

Thiết bị đọc mã vạch là thiết bị quan trọng và cần thiết trong việc tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa, thiết bị này giúp tăng hiệu suất lao động tại Bộ phận Một cửa và giảm thời gian chờ đợi của công dân khi đến giao dịch tại Bộ phận. Tuy nhiên, hiện nay trên toàn Thành phố mới chỉ có chưa đến 10% số Bộ phận Một cửa bố trí thiết bị này trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại đơn vị.

c) Việc đồng bộ trong xây dựng hình ảnh Bộ phận Một cửa các cấp

Còn 02% đơn vị chưa bố trí và thực hiện quy định về chế độ trang phục cho đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận; chưa thực hiện được quy định việc mặc đồng phục vào thứ 2 và thứ 6 hàng tuần đối với cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

Một số đơn vị do điều kiện hoàn cảnh và thực tế của đơn vị còn hạn chế trong việc bố trí các thiết bị phục vụ công dân như điều hòa, nước uống, cây xanh, bàn viết, ghế ngồi chờ (cọc cách, hư hỏng); công tác vệ sinh, chỉnh trang công sở còn chưa được quan tâm. Một số đơn vị chưa làm tốt công tác lưu trữ cũng như thiết kế, bố trí các khu vực, lắp đặt các thiết bị tại Bộ phận Một cửa chưa phù hợp.

d) Các trang thiết bị phục vụ nhu cầu công dân

Các thiết bị như lấy số tự động; công khai điện tử; đánh giá tự động tại hầu hết các đơn vị chưa được bố trí hoặc nâng cấp đảm bảo theo yêu cầu hiện đại hóa và phục vụ nhu cầu công dân khi đến giao dịch; các thiết bị cần thiết như máy photocopy, máy chụp/scan mới được một số đơn vị đầu tư và trang bị.

Nguyên nhân: Chi phí vận hành các thiết bị này chưa được quan tâm đầu tư hoặc đã được đầu tư nhưng quá trình vận hành, bảo trì, nâng cấp chưa có nguồn và thủ tục thực hiện còn rườm rà (*nhiều đơn vị UBND cấp xã đã được UBND cấp huyện đầu tư nhưng khi thiết bị bị hư hỏng và quá thời hạn bảo hành thì việc tìm đơn vị bảo hành hoặc thông báo bảo hành gặp khó khăn do UBND cấp xã chỉ là đơn vị vận hành/không phải đơn vị đầu tư thiết bị....*).

4. Giải pháp khắc phục

Để kịp thời khắc phục và giải quyết những tồn tại, hạn chế nêu trên, việc xây dựng một quy chuẩn chung, đồng bộ cho Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn Thành phố đáp ứng yêu cầu hiện đại với bản sắc, thương hiệu, các yêu cầu về thiết kế nội, ngoại thất, biển hiệu, trang phục, biển tên, tài liệu truyền thông, giao diện, trang bị cơ sở vật chất... gắn với ứng dụng công nghệ thông tin là yêu cầu cấp thiết. Từ đó góp phần:

Thứ nhất, tạo lập thương hiệu Bộ phận Một cửa hiện đại đồng bộ trên toàn Thành phố, hình thành một môi trường làm việc thống nhất, thuận lợi, văn minh, hiện đại.

Thứ hai, làm thay đổi thái độ, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong thực thi công vụ, nhiệm vụ hướng tới nền hành chính phục vụ; việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho công dân, tổ chức được thực hiện theo hướng chuyên môn hóa, chuyên nghiệp hóa và hướng tới mục tiêu hài lòng ở chất lượng phục vụ dịch vụ cho người dân, doanh nghiệp.

Thứ ba, giúp các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Thành phố xác định yêu cầu, từ đó có sự quan tâm, đầu tư đồng bộ, nâng cao chất lượng tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại đơn vị.

Thứ tư, thay đổi về thói quen, cách nhìn của cá nhân, tổ chức trong mối liên hệ với cơ quan hành chính nhà nước khi có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính.

Thứ năm, ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính, từng bước nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, áp dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các ngành trong giải quyết thủ tục hành chính; công khai, minh bạch tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đồng thời nâng cao tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công

chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông qua các dịch vụ công nhất là dịch vụ công trực tuyến.

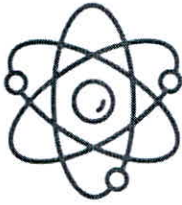
Phần thứ ba

NỘI DUNG MÔ HÌNH

A. NỘI DUNG

I. BỘ NHẬN DIỆN THƯƠNG HIỆU BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÀNH PHỐ

1. Giá trị Bộ nhận diện thương hiệu đem lại



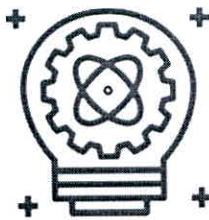
Khoa học

Các thủ tục hành chính được xử lý chặt chẽ, thông tin xác thực và thống nhất. Hạn chế tối đa việc người dân, tổ chức phải chuẩn bị nhiều loại giấy tờ rườm rà và lặp đi lặp lại.



Hiệu quả

Các thủ tục hành chính được xử lý chính xác và nhanh chóng.



Hiện đại

Các thủ tục hành chính được xử lý bằng các ứng dụng công nghệ thông tin và tập trung vào trải nghiệm của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.



Sẵn sàng

Các Bộ phận Một cửa chuẩn bị đầy đủ cơ sở vật chất và tài nguyên, thông tin phục vụ các nhu cầu của người dân.



Thân thiện

Cán bộ của các Bộ phận Một cửa có năng lực, tác phong phục vụ thân thiện và tích cực hỗ trợ. Các giao diện tiếp nhận và trả kết quả trực tuyến dễ dàng sử dụng.

2. Nội dung Bộ nhận diện thương hiệu

Thống nhất thực hiện chung trên toàn Thành phố việc sử dụng Bộ nhận diện thương hiệu theo quy chuẩn chung về màu sắc, kích cỡ, tên gọi trên các ứng dụng điện tử, ứng dụng văn phòng, ứng dụng nội, ngoại thất, trang phục và các thiết kế khác tại Bộ phận Một cửa các cấp và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố. Cụ thể:

2.1. Tên thương hiệu:

- Cấp Thành phố: **Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả**(tên đơn vị chuyên môn).

- Cấp quận, huyện, thị xã: **Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả quận/huyện/thị xã.....**(tên quận, huyện, thị xã).

- Cấp xã, phường, thị trấn: **Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã/phường/thị trấn**(tên xã, phường, thị trấn).

Ví dụ:

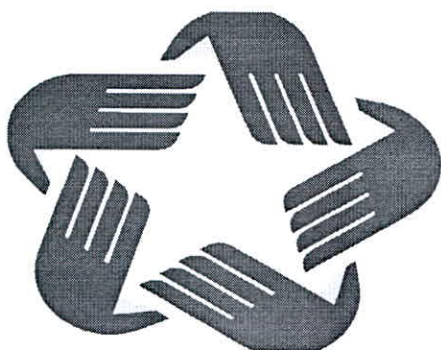


**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ
PHƯỜNG HÀNG BÀI**

2.2. Khẩu hiệu (Slogan): “Hành chính phục vụ”

- Khẩu hiệu thể hiện tinh thần lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm để phục vụ. Từ đó, sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp chính là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và các cơ quan tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.

- Khẩu hiệu là tinh thần chung và được sử dụng xuyên suốt các hoạt động truyền thông và tiếp thị của thương hiệu.



TÊN THƯƠNG HIỆU
TÊN ĐƠN VỊ
Hành chính phục vụ

2.3. Logo



Logo với nền màu đỏ tượng trưng cho màu của cách mạng, ngôi sao vàng tượng trưng cho linh hồn dân tộc và năm cánh sao tượng trưng cho năm tầng lớp tham gia cách mạng. Hình ảnh 5 bàn tay nắm vào nhau là biểu tượng Đại đoàn kết. Logo được tạo thành bởi hình ảnh đan kết của những bàn tay xếp chồng lên nhau tạo thành khối hình ngôi sao nổi bật.

Logo được sử dụng trong tất cả các ứng dụng trong giao dịch của Bộ phận Một cửa các cấp trên toàn Thành phố, cụ thể:

- Trong ứng dụng văn phòng: danh thiếp, tiêu đề thư, phong bì (khổ A4, A5...), kẹp tài liệu, biểu tượng, biểu trưng, giấy tiếp nhận và hẹn trả, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết.....

- Trong ứng dụng điện tử: Mẫu thuyết trình power point, logo trên website, logo trên mạng xã hội

- Trong các ứng dụng nội, ngoại thất: bảng hiệu ngang, biển vẫy, biển quảng cáo dọc có giá đỡ, Standee....

- Trong ứng dụng trang phục của cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa (trang phục xuân hè và thu đông).

- Các phiên bản logo:

- + Logo phiên bản chính thức đặt trên nền trắng 100%

- + Logo phiên bản chính thức đặt trên nền đen 100%

- + Logo biến thể màu vàng trên nền đỏ

2.4. Màu sắc thương hiệu

Bảng màu	CMYK	HEX	RGB	Pantone
Đỏ tự hào	C0 M100 Y100 K10	#D2232A	R210 G35 B42	P48-16C
Vàng ánh sao	C0 M20 Y100 K0	#FFCB05	R255 G203 B5	P7-8C

Đồ nhiệt huyết	C0 M100 Y100 K25	#BB141A	R187 G20 B26	P49-8C
-----------------------	---------------------------	---------	--------------------	--------

2.5. Các ứng dụng biểu đạt thương hiệu

Các ứng dụng biểu đạt thương hiệu bao gồm:

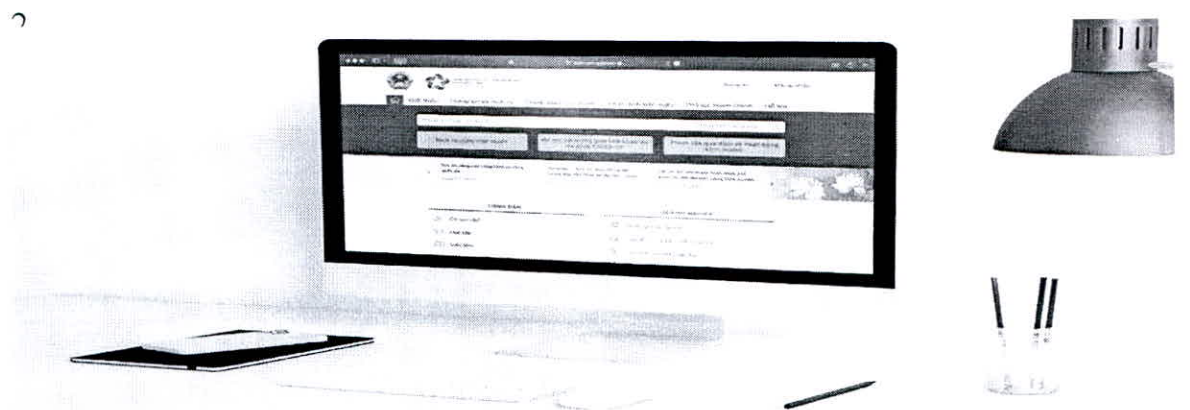
- Danh thiếp;
- Tiêu đề thư;
- Phong bì khổ A4, phong bì khổ A5;
- Kẹp tài liệu;
- Các biểu mẫu thực hiện theo quy định trong quá trình giao dịch tại Bộ phận Một cửa;
- Các ứng dụng khác.

2.6. Các ứng dụng điện tử:

- Mẫu thuyết trình power point



- Logo trên website



- Logo trên Mạng xã hội



2.7. Ứng dụng nội, ngoại thất:

- Bảng hiệu ngang
- Tấm biển treo (bảng dọc)
- Standee

(Hướng dẫn chi tiết về quy chuẩn, kích cỡ, màu sắc, bố trí của Bộ nhận diện thương hiệu tại phụ lục ban hành kèm theo)

II. HẠ TẦNG CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH HIỆN ĐẠI CÁC CẤP

1. Hạ tầng

a) Vị trí của Bộ phận Một cửa các cấp

- Yêu cầu:

+ Ưu tiên việc bố trí tại vị trí thuận tiện, dễ tìm: Bộ phận Một cửa cần được bố trí tại nơi thuận tiện, dễ tìm (nên tại vị trí trung tâm) để công dân khi đến giao dịch có thể dễ dàng tiếp cận.

+ Thuận tiện trong liên kết, di chuyển tới các Bộ phận, các đơn vị khác trong khu vực đơn vị, đảm bảo thuận lợi trong xử lý công việc.

+ Liên kết đảm bảo tới các khu vực chức năng phụ trợ như khu vực vệ sinh; nơi để xe.... phục vụ nhu cầu công dân đến giao dịch.

- **Khuyến cáo:** ưu tiên việc bố trí tại tầng 1 trụ sở các đơn vị; thiết kế đảm bảo khả năng tiếp cận cho mọi đối tượng công dân, đặc biệt có lối lên, xuống cho người khuyết tật.

b) Quy mô diện tích

- Yêu cầu:

- + Diện tích của Bộ phận Một cửa đảm bảo tối thiểu từ 40m² trở lên.
- + Thủ trưởng các sở, ngành, Chủ tịch UBND cấp huyện căn cứ vào tình hình, số lượng hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị để bố trí vị trí, diện tích phù hợp. Ưu tiên việc nâng cấp, cải tạo trụ sở làm việc đã có hoặc thuê, hoán đổi công năng sử dụng của công trình sẵn có để tránh lãng phí.
- + Đối với các đơn vị đã đảm bảo yêu cầu về diện tích: tiếp tục rà soát, đảm bảo các công năng hoặc nâng cấp, cải tạo đảm bảo chất lượng và yêu cầu.
- + Đối với UBND quận Hoàn Kiếm: nghiên cứu, thực hiện thí điểm mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công cấp phường trên cơ sở ghép một số phường có diện tích dưới 20m². Thời gian thí điểm: trong năm 2023.
- + Đối với các đơn vị hiện có diện tích Bộ phận Một cửa dưới 40m²: trên cơ sở kết quả thí điểm của UBND quận Hoàn Kiếm, nghiên cứu và đề xuất phương án thực hiện trên địa bàn (*trong trường hợp không thực hiện cải tạo, nâng cấp hoặc hoán đổi được công năng đảm bảo cho diện tích trụ sở đơn vị theo hướng dẫn*).

c) Quy hoạch, thiết kế không gian trong Bộ phận Một cửa

- Yêu cầu: đáp ứng đủ 05 Khu vực trong Bộ phận Một cửa, cụ thể:

+ **Khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính:** thực hiện chức năng cung cấp các thông tin liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính; công khai các thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung); công khai các thông tin tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung) và các thông tin khác theo quy định.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong việc thực hiện nội dung cung cấp thông tin, công khai thủ tục hành chính.

+ **Khu vực tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính:** được chia thành từng quầy tương ứng với một hoặc một số lĩnh vực khác nhau và tổ chức quầy hướng dẫn hoặc quầy dành riêng cho người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật.

+ **Khu vực ngồi chờ giao dịch của công dân:** Tổ chức, sắp xếp khu vực ngồi chờ giao dịch dành cho công dân tại Bộ phận Một cửa khoa học, thuận tiện; đảm bảo các yêu cầu về phòng chống dịch, các yêu cầu về vệ sinh môi trường và quy hoạch khu vực hợp lý.

+ **Khu vực đặt các trang thiết bị phục vụ việc tra cứu, đánh giá mức độ hài lòng, thiết bị số hóa...:** Bố trí tại vị trí hợp lý trong khu vực, đảm bảo các thiết bị vận hành ổn định; phù hợp với cảnh quan tại Bộ phận Một cửa.

+ **Khu vực cung cấp dịch vụ hỗ trợ khác:** căn cứ vào thực tế và tình hình của đơn vị, thực hiện lựa chọn và bố trí, cung cấp các dịch vụ hỗ trợ như:

- * hỗ trợ về pháp lý (dịch vụ tư vấn).
 - * dịch vụ thanh toán phí, lệ phí (trực tuyến, tự động, cây thanh toán....liên kết ngân hàng dịch vụ...); nộp thuế
 - * dịch vụ phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu có).
 - * dịch vụ sao chụp, in ấn tài liệu.
 - * dịch vụ chứng thực, công chứng.
 - * dịch vụ số hóa.
 - * dịch vụ bưu chính.
 - * các dịch vụ khác theo quy định.
- + Việc thực hiện các dịch vụ tiện ích, hỗ trợ (nước uống, giải khát, giải trí) tùy theo quy mô và mức độ cung cấp để lựa chọn thực hiện và đảm bảo quy định.

2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa

2.1. Máy vi tính

- Số lượng:

+ Đảm bảo đủ theo nguyên tắc: 01 cán bộ, viên chức làm việc tại Bộ phận/01 máy tính.

+ Đảm bảo tối thiểu 01 máy vi tính có kết nối mạng phục vụ công dân đến giao dịch tại Bộ phận (*phục vụ việc hướng dẫn, tra cứu thông tin, thực hiện dịch vụ công trực tuyến*).

- Chất lượng, yêu cầu kỹ thuật kết nối

+ Đảm bảo cấu hình thiết bị theo hướng dẫn về mua sắm tài sản tập trung của Thành phố và các quy định hiện hành.

+ Đảm bảo máy tính được kết nối mạng liên tục và thông suốt.

+ Đảm bảo cài đặt tối thiểu 01 trình duyệt thông dụng hiện nay như: Chrome, Edge, Firefox, Cốc Cốc...

+ Đảm bảo việc kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố, các cơ sở dữ liệu: Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, các cơ sở dữ liệu chuyên ngành và các phần mềm khác theo chuẩn kết nối hiện nay.

+ Đảm bảo đáp ứng yêu cầu về tính năng số hóa theo quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ.

+ Thực hiện việc bảo trì, bảo dưỡng định kỳ theo quy định.

2.2. Máy in

- **Số lượng:** đảm bảo đáp ứng 01 máy tính/ máy in đối với cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

- **Chất lượng, yêu cầu kỹ thuật kết nối:** đảm bảo cấu hình thiết bị theo hướng dẫn về mua sắm tài sản tập trung của Thành phố và các quy định pháp luật hiện hành; thực hiện việc bảo trì, bảo dưỡng định kỳ theo quy định.

2.3. Máy scan

- **Số lượng:** đảm bảo theo nguyên tắc 01 scan/ máy tính đối với cán bộ, công chức làm nhiệm vụ thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ tại Bộ phận Một cửa.

- **Chất lượng:** đảm bảo cấu hình thiết bị theo hướng dẫn về mua sắm tập trung của Thành phố và thực hiện việc bảo trì, bảo dưỡng định kỳ theo quy định.

2.4. Thiết bị đọc mã vạch /mã Qrcode phục vụ quá trình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

- **Số lượng:** đảm bảo theo nguyên tắc: 01 thiết bị/01 máy vi tính cán bộ tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa.

- **Chất lượng:** đảm bảo việc kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố, các cơ sở dữ liệu khác (nếu có) và cung cấp các thông tin dữ liệu theo quy định.

2.5. Máy lấy số tự động/thiết bị lấy số tự động

- Đảm bảo 01 thiết bị/01 đơn vị.

- Thủ trưởng các đơn vị căn cứ vào tình hình thực tế và số lượng giao dịch tại đơn vị quyết định việc trang bị hoặc tăng số lượng thiết bị để đảm bảo việc thuận tiện trong giao dịch của công dân.

2.6. Máy photocopy

- Đảm bảo tối thiểu 01 máy photocopy/01 đơn vị.

- Thủ trưởng các đơn vị căn cứ vào tình hình thực tế và số lượng giao dịch tại đơn vị quyết định việc tăng số lượng thiết bị để đảm bảo việc thuận tiện trong giao dịch của công dân.

2.7. Hệ thống camera giám sát

- Lắp đặt và vận hành Hệ thống camera giám sát tại Bộ phận Một cửa, màn hình theo dõi tại phòng làm việc của Trưởng Bộ phận Một cửa và đảm bảo việc vận hành thông suốt theo đúng quy định.

- Đối với 27/627 đơn vị (theo thống kê tại Báo cáo số 29/BC-VP ngày 11/3/2022 của Văn phòng UBND Thành phố) khẩn trương thực hiện việc lắp đặt và vận hành theo đúng quy định.

2.8. Thiết bị đánh giá hài lòng

- Bố trí các thiết bị đánh giá hài lòng, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và các thiết bị phục vụ việc đánh giá trong công tác cải cách thủ tục hành chính, cải cách hành chính.

- Ưu tiên ứng dụng công nghệ thông tin.

2.9. Cơ sở vật chất phục vụ công dân giao dịch và công chức tại Bộ phận Một cửa.

- Đảm bảo bố trí đủ ghế ngồi chờ cho công dân đến giao dịch và bàn viết để công dân có thể thực hiện khai thông tin, ghi chép thông tin tại Bộ phận Một cửa.
- Đảm bảo trang thiết bị phục vụ công chức tại Bộ phận.
 - + Bàn làm việc.
 - + Tủ hồ sơ.
 - + Điện thoại.
 - + Máy hủy tài liệu.
 - + Trang thiết bị khác theo nhu cầu phục vụ công tác chuyên môn, nghiệp vụ.
- Đảm bảo văn phòng phẩm phục vụ nhu cầu tại Bộ phận Một cửa: Các văn phòng phẩm được thiết kế chung, thống nhất theo Bộ nhận diện thương hiệu tại tiểu mục 2.5 mục I phần thứ ba Đề án: danh thiếp, tiêu đề thư, phong bì, kẹp tài liệu; các ứng dụng điện tử, logo trên webside, logo trên mạng xã hội, biển hiệu
- Bố trí các thiết bị phục vụ chung, gồm:
 - + Thiết bị hình ảnh: tivi, màn chiếu, bảng điện tử.....
 - + Điều hòa nhiệt độ.
 - + Quạt mát.
 - + Nước uống.
 - + Chiếu sáng.
 - + Văn phòng phẩm: giấy, viết, mực.....
 - + Hòm thư góp ý, hòm thư đánh giá
 - + Các thiết bị khác.

3. Dịch vụ phụ trợ

- Tùy thuộc vào tình hình, nhu cầu thực tế của đơn vị, Thủ trưởng các đơn vị quyết định việc đưa các dịch vụ phụ trợ tại Bộ phận Một cửa.
- Các dịch vụ phụ trợ phục vụ công dân, tổ chức, doanh nghiệp, gồm:
 - * Dịch vụ bắt buộc:
 - + Dịch vụ hỗ trợ: số hóa theo nhu cầu công dân.
 - + Dịch vụ bưu chính công ích.
 - * Dịch vụ cung cấp theo nhu cầu: cung cấp theo nhu cầu công dân và mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt.
 - + Dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý (tư vấn, hướng dẫn, luật sư.....).
 - + Dịch vụ sao chụp, in ấn tài liệu, công chứng (công chứng, chứng thực...).
 - + Dịch vụ thanh toán phí, lệ phí (trực tuyến, điện tử...); nộp thuế.....

- + Dịch vụ phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu có).
- + Dịch vụ khác theo quy định.

4. Cảnh quan khuôn viên trụ sở và Bộ phận Một cửa

- Đảm bảo công tác vệ sinh môi trường, phòng chống dịch bệnh và chiếu sáng và an ninh, trật tự.
- Khu vực trồng giữ phương tiện, khu vực vệ sinh.
- Cảnh quan khuôn viên “Xanh – Sạch – Đẹp”.
- Ưu tiên phát triển các không gian xanh, tiện ích hỗ trợ cho người dân khi đến thực hiện các giao dịch.

5. Yêu cầu về hình ảnh của Bộ phận Một cửa

- Việc thiết kế hình ảnh tại Bộ phận Một cửa phải hài hòa và phù hợp với tổng thể chung của trụ sở cơ quan đơn vị; gắn với Bộ nhận diện thương hiệu của Bộ phận và đặc điểm ngành, nghề, địa phương của từng đơn vị.
- Đồng bộ trong các thiết kế nội, ngoại thất, trang trí theo Bộ nhận diện thương hiệu.
- Đối với cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa:
 - + Thực hiện việc mặc đồng phục theo quy định hiện hành.
 - + Ưu tiên việc thực hiện đồng bộ về trang phục trên toàn địa bàn hoặc toàn ngành vào tất cả các ngày giao dịch.
 - + Xây dựng hình ảnh cán bộ, công chức, người lao động tại Bộ phận Một cửa thân thiện, nhiệt tình, chuyên nghiệp.

6. Các ứng dụng điện tử

- Gồm:
 - + Thuyết trình power point và các trình ứng dụng văn phòng.
 - + Website.
 - + Trang thông tin điện tử, trang thông tin truyền thông.
 - + Mạng xã hội.
 - + Kênh giao tiếp.
 - + Các phần mềm, cơ sở dữ liệu.
 - + Các ứng dụng điện tử khác theo quy định.
- Yêu cầu:
 - + Thiết kế theo bộ nhận diện thương hiệu tại mục I phần thứ ba Đề án.
 - + Đảm bảo các tính năng và hiệu suất theo quy định.
 - + Đảm bảo vấn đề an ninh, an toàn thông tin.

7. An ninh, an toàn tại trụ sở Bộ phận Một cửa

- Đảm bảo việc thực hiện các biện pháp đảm bảo an ninh, an toàn tại trụ sở đơn vị và tại Bộ phận Một cửa.
- Đảm bảo các quy định về phòng, chống cháy nổ; sơ, cấp cứu trong các trường hợp cần thiết.
- Bố trí đội ngũ bảo vệ, an ninh giữ gìn an ninh, trật tự tại Trụ sở và Bộ phận Một cửa.

III. HẠ TẦNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Hà Nội.

- Xây dựng và vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Hà Nội theo đúng quy chuẩn và quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP).
- Đảm bảo thiết kế Hệ thống có đầy đủ tính năng và nhận diện thương hiệu theo quy định và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

2. Hệ thống mạng WAN, mạng nội bộ LAN

- Đảm bảo hạ tầng kỹ thuật kết nối thông suốt và vận hành theo quy định.
- Đảm bảo đủ các tính năng và được bảo trì, bảo dưỡng thường xuyên.

IV. CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ LÀM VIỆC TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA

1. Các yêu cầu:

- a) Đáp ứng tiêu chuẩn được quy định tại Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP).
- b) Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.
- c) Có trình độ, năng lực đáp ứng yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân.

2. Trách nhiệm

- a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ theo các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung Nghị định 107/2021/NĐ-CP) và các quy định khác của pháp luật có liên quan.
- b) Trong quá trình thực hiện giao dịch với công dân tại Bộ phận Một cửa đảm bảo các quy định về hình ảnh, quy định về những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.
- c) Thực hiện việc tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân đồng thời hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác.
- d) Thực hiện quản lý theo Quy chế/Quy tắc ứng xử trong hoạt động công vụ và đánh giá hàng tháng, gắn trách nhiệm của cán bộ, công chức với hiệu quả công

việc và sự hài lòng của người dân trong giải quyết thủ tục hành chính là thước đo đánh giá mức độ hoàn thành công việc của cán bộ, công chức.

3. Chế độ, chính sách đối với công chức, viên chức

- Đảm bảo việc thực hiện chế độ: Tiền lương, phụ cấp, trang phục và các chế độ, chính sách đãi ngộ, khen thưởng khác theo quy định của Luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và các quy định có liên quan.

- Được đảm bảo về an ninh trật tự, an toàn khi thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Được tập huấn, bồi dưỡng định kỳ hàng năm về các nội dung:

+ Chuyên môn nghiệp vụ.

+ Cập nhật kịp thời các quy định; thông tin, truyền thông

+ Kỹ năng giao tiếp, ứng xử.

+ Kỹ năng xử lý tình huống.

+ Các lớp tập huấn, bồi dưỡng khác theo quy định.

- Đảm bảo các quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động theo quy định của pháp luật hiện hành.

- Được hỗ trợ về tiền lương (đề xuất cơ chế hỗ trợ bằng Nghị quyết của Hội đồng nhân dân Thành phố).

- Được ưu tiên trong việc thực hiện công tác cán bộ như quy hoạch, bổ nhiệm, khen thưởng, nâng lươngđối với cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Phần thứ tư

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Tổ chức thực hiện

a) Dự thảo xác định lộ trình thực hiện

- Hoàn thiện Quyết định phê duyệt Đề án “mô hình Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hiện đại các cấp” trên địa bàn Thành phố:

+ Cơ quan chủ trì thực hiện: Văn phòng UBND Thành phố.

+ Cơ quan phối hợp: Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, Sở Tài chính và các đơn vị có liên quan.

+ Thời gian hoàn thành: Trong tháng 10/2022.

- Trình ban hành Quyết định: Trên cơ sở ý kiến của thành viên UBND Thành phố và kết luận chỉ đạo của Chủ tịch UBND Thành phố, Văn phòng UBND Thành phố hoàn thiện dự thảo; trình Chủ tịch UBND Thành phố thay mặt UBND Thành phố ký ban hành:

+ Cơ quan thực hiện: Văn phòng UBND Thành phố.

+ Thời gian hoàn thành: trước ngày 10/11/2022.

b) Các nội dung triển khai

- Triển khai Quyết định phê duyệt Đề án “mô hình Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hiện đại các cấp” trên địa bàn Thành phố.

+ Cơ quan chủ trì: Văn phòng UBND Thành phố.

+ Hình thức: Văn bản triển khai.

+ Thời gian: Ngay sau khi Quyết định ban hành và có hiệu lực theo quy định.

- Tổ chức các nội dung thông tin và truyền thông; hướng dẫn các đơn vị triển khai các nội dung của Đề án theo chức năng, nhiệm vụ của từng đơn vị; đôn đốc, kiểm tra việc tổ chức thực hiện và tổng hợp các khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện.

+ Cơ quan chủ trì: Văn phòng UBND Thành phố.

+ Cơ quan phối hợp: Các sở, ban, ngành và UBND các quận, huyện, thị xã.

+ Thời gian: Thường xuyên sau khi Quyết định được ký ban hành.

- Triển khai các nội dung của Đề án (Nhận diện thương hiệu; Cơ sở vật chất, Trang thiết bị, Hạ tầng.....)

+ Cơ quan thực hiện: Các sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã, UBND các xã, phường, thị trấn.

+ Cơ quan phối hợp: Văn phòng UBND Thành phố, Sở Tài chính, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ và các đơn vị có liên quan.

+ Thời gian hoàn thành: trong tháng 11/2022.

- Hoàn thiện và đưa vào vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố

+ Cơ quan chủ trì: Sở Thông tin và Truyền thông.

+ Cơ quan phối hợp: Văn phòng UBND Thành phố và các đơn vị có liên quan.

+ Thời gian hoàn thành: Theo cam kết của Sở Thông tin và Truyền thông với UBND Thành phố.

- Triển khai thí điểm mô hình Bộ phận Một cửa của UBND quận Hoàn Kiếm và thí điểm mô hình mẫu tại 1 số UBND các quận, huyện, thị xã.

+ Cơ quan chủ trì thực hiện: Văn phòng UBND Thành phố, UBND quận Hoàn Kiếm và 1 số UBND các quận, huyện, thị xã.

+ Cơ quan phối hợp: các sở, ngành có liên quan.

+ Thời gian hoàn thành: trong tháng 11/2022.

2. Ước kinh phí triển khai

Thực hiện ước kinh phí trên cơ sở mô hình giả định (kinh phí sẽ được chính xác khi triển khai thực hiện từng công trình cụ thể theo đúng các quy định của pháp luật hiện hành, đảm bảo chặt chẽ, hiệu quả).

(Nội dung chi tiết tại Phụ lục 2 ban hành kèm theo Quyết định).

3. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

3.1. Sở Nội vụ

- Nghiên cứu, rà soát các cơ chế, chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại Bộ phận Một cửa các cấp phù hợp, đảm bảo việc hoàn thành nhiệm vụ tương xứng với năng suất lao động, cụ thể:

+ Tham mưu việc xây dựng Nghị quyết của Hội đồng nhân dân Thành phố về quy định về mức hỗ trợ cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận; dự kiến mức hỗ trợ: 2.000.000đ – 3.000.000đ/người/tháng.

+ Tham mưu việc xây dựng Nghị quyết hoặc quy định về việc ưu tiên trong công tác luân chuyển, quy hoạch, bổ nhiệm, đào tạo, bồi dưỡng đối với nhóm đối tượng là cán bộ, công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Nghiên cứu, rà soát các quy định hiện hành liên quan đến việc điều chỉnh mô hình đặc thù (nếu được chấp thuận) làm cơ sở cho việc thực hiện trong tương lai (*Đề án thí điểm mô hình Trung tâm phục vụ hành chính công cấp phường trên cơ sở ghép 1 số việc có hạn chế về diện tích, thí điểm trên địa bàn UBND quận Hoàn Kiếm*).

- Có chuyên đề, xây dựng chương trình tập huấn, bồi dưỡng về văn hóa công sở, kỹ năng giao tiếp đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp.

3.2. Sở Tài chính

- Tổng hợp nhu cầu kinh phí từ nguồn chi thường xuyên ngân sách của Thành phố trên cơ sở đề xuất của các cơ quan, đơn vị để tổ chức thực hiện các nhiệm vụ của Đề án theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và theo phân cấp hiện hành.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị được giao chủ trì tổ chức thực hiện các nhiệm vụ của Đề án; hướng dẫn hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc trong việc quản lý, sử dụng nguồn kinh phí chi thường xuyên ngân sách được giao cho các đơn vị (nếu có).

- Tổng hợp các khó khăn, vướng mắc, tham mưu UBND Thành phố giải quyết hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền hướng dẫn, giải quyết theo quy định.

3.3. Sở Văn hóa và Thể thao

Hướng dẫn và xây dựng, thiết kế các mẫu thương hiệu Bộ phận Một cửa thống nhất phù hợp với văn hóa, hình ảnh của Thành phố.

3.4. Sở Quy hoạch Kiến trúc

Nghiên cứu, đề xuất về quy hoạch, kiến trúc đối với trụ sở các đơn vị trên địa bàn nhằm bố trí, sắp xếp các Bộ phận Một cửa phù hợp và đảm bảo về nhu cầu diện tích khi có yêu cầu.

3.5. Sở Xây dựng

Hướng dẫn cho các đơn vị trong công tác bảo trì, sửa chữa, nâng cấp hoặc hoán đổi công năng về hạ tầng trụ sở; đặc biệt đối với các đơn vị đã có sự xuống cấp nghiêm trọng, nguy cơ mất an toàn cao.

3.6. Sở Tài nguyên và Môi trường

Nghiên cứu, xây dựng phương án bố trí trụ sở của các chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai, tách biệt với Bộ phận Một cửa cấp huyện để đảm bảo không ảnh hưởng hoạt động tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện (hiện nay, ngoài Văn phòng đăng ký đất đai chi nhánh khu vực Ba Đình – Hoàn Kiếm – Đống Đa có trụ sở riêng biệt, còn lại các chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai của Sở Tài nguyên và Môi trường hiện đang được đặt chung trụ sở với UBND cấp huyện các đơn vị trên địa bàn).

3.7. Sở Thông tin và Truyền thông

- Hướng dẫn cấu hình thiết bị công nghệ thông tin tại Bộ phận Một cửa áp dụng theo hình thức mua sắm tập trung của Thành phố trên cơ sở hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông (nếu có).

- Có ý kiến về giải pháp kỹ thuật, công nghệ đối với hạng mục đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin tại Bộ phận Một cửa của các đơn vị theo quy định hiện hành, đảm bảo việc thống nhất, đồng bộ trên toàn địa bàn Thành phố.

3.8. Văn phòng UBND Thành phố

- Tham mưu, giúp UBND Thành phố trong việc tổ chức triển khai thực hiện các nội dung của Đề án.

- Kịp thời tổng hợp các khó khăn, vướng mắc của các đơn vị trong quá trình thực hiện; tham mưu việc tháo gỡ cũng như đề xuất giải pháp tháo gỡ trong việc thực hiện.

- Phối hợp với các đơn vị có liên quan trong việc tổ chức thực hiện.

3.9. Các sở, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã, UBND các xã, phường, thị trấn

- Chỉ đạo, tổ chức triển khai thực hiện theo mô hình Đề án.

- Tổng hợp dự toán ngân sách trong việc đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị....theo mô hình Đề án tại phần thứ ba.

3.10. Các cơ quan thông tấn báo chí

- Thường xuyên phổ biến, thông tin việc thực hiện Đề án, giới thiệu về mô hình hoạt động của Trung tâm để công dân biết và thực hiện.

- Mở các chuyên mục, chuyên trang tuyên truyền về chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về cải cách thủ tục hành chính, xây dựng Chính phủ/chính quyền điện tử, kiến tạo và phục vụ người dân, doanh nghiệp, ứng dụng CNTT....

Trong quá trình triển khai thực hiện Đề án, nếu có vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh về Văn phòng UBND Thành phố để tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố xem xét, quyết định./.

Phụ lục 1

HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN BỘ NHẬN DIỆN THƯƠNG HIỆU

(Kèm theo Đề án Mô hình Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hiện đại các cấp trên địa bàn thành phố Hà Nội)

1. Tên thương hiệu:

- Tên thương hiệu: Bộ phận Một cửa các cấp và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố.

- Các đơn vị trực thuộc thương hiệu bao gồm:

Cấp	Tên	Hướng dẫn
Đơn vị chuyên môn cấp Thành phố	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (đơn vị chuyên môn)	- Tên đơn vị trực thuộc gồm hai yếu tố: cụm “Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả” và tên đơn vị chuyên môn. - Trong cụm “Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả”, viết hoa “Bộ”, “Tiếp” và “Trả” - Tên đơn vị chuyên môn viết theo quy chuẩn của đơn vị  BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ SỞ TƯ PHÁP Ví dụ: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Tư pháp
Quận, huyện	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (tên quận, huyện)	- Tên đơn vị trực thuộc gồm hai yếu tố: cụm “Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả” và tên quận, huyện. - Trong cụm “Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả”, viết hoa “Bộ”, “Tiếp” và “Trả”. - Danh từ chung (quận, huyện) không viết hoa. - Tên quận, huyện viết theo quy chuẩn của quận, huyện.  BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ QUẬN HOÀN KIẾM Ví dụ: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả quận Hoàn Kiếm

Phường, xã	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (tên phường, xã)	- Tên đơn vị trực thuộc gồm hai yếu tố: cụm “Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả” và tên phường, xã. - Trong cụm “Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả”, viết hoa “Bộ”, “Tiếp” và “Trả” - Danh từ chung (phường, xã) không viết hoa - Tên phường, xã viết theo quy chuẩn của phường, xã  BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ PHƯỜNG HÀNG BÀI Ví dụ: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường Hàng Bài
-------------------	---	--

2. Khẩu hiệu (Slogan): “Hành chính phục vụ”

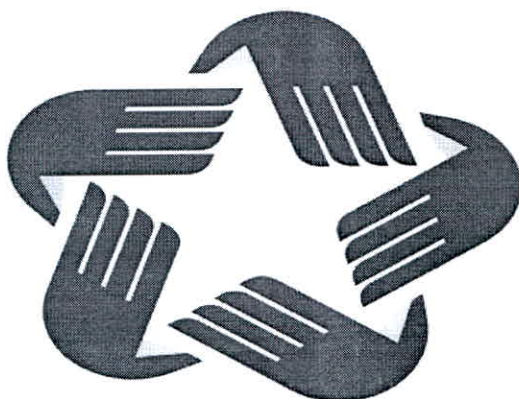
Khẩu hiệu thể hiện tinh thần lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm để phục vụ. Từ đó, sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp chính là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và các cơ quan tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.

Khẩu hiệu là tinh thần chung và được sử dụng xuyên suốt các hoạt động truyền thông và tiếp thị của thương hiệu.



TÊN THƯƠNG HIỆU
TÊN ĐƠN VỊ
Hành chính phục vụ

3. Logo



3.1. Ý nghĩa logo

Logo của Bộ phận Một cửa các cấp và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh là sự kết hợp của các yếu tố dân tộc và phong cách thiết kế theo chủ nghĩa tối giản (minimalism).

Logo lấy cảm hứng từ hình ảnh quốc kỳ của Việt Nam và 5 bàn tay nắm vào nhau. Cũng tương đồng với ý nghĩa của quốc kỳ, logo với nền màu đỏ tượng trưng cho màu của cách mạng, máu của các anh hùng, ngôi sao vàng tượng trưng cho linh hồn dân tộc và năm cánh sao tượng trưng cho năm tầng lớp tham gia cách mạng sĩ, nông, công, thương, binh cùng đoàn kết lại. Hình ảnh 5 bàn tay nắm vào nhau là biểu tượng Đại đoàn kết. Đây cũng là yếu tố được thừa kế từ logo Cải cách thủ tục hành chính cũ. Logo được tạo thành bởi hình ảnh đan kết của những bàn tay xếp chồng lên nhau tạo thành khối hình ngôi sao nổi bật. Cấu trúc của khung hình vừa có tính chắc chắn, vừa có tính liên mạch logic kết hợp với sự chuyển màu từ đậm sang nhạt tạo cảm giác như hình ảnh lá cờ bay trong gió.

Logo được thiết kế với nét dày và dải màu sắc cơ bản. Điều này giúp tăng tính ứng dụng của logo. Logo có thể được in ấn trên các ứng dụng văn phòng như danh thiếp, tiêu đề thư, phong bì và thi công trên các ứng dụng nội ngoại thất như bàn lễ tân, các bảng biển,...

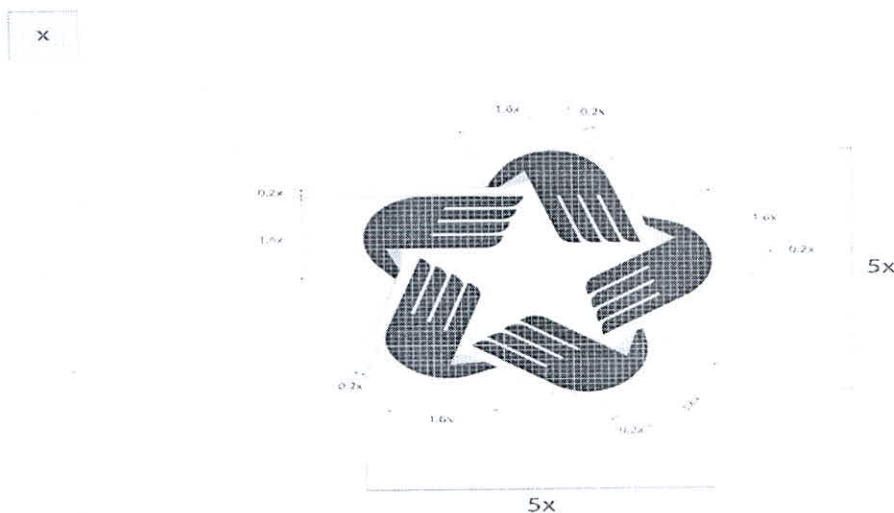
3.2. Quy chuẩn chính thức

3.2.1. Các phiên bản logo

Các phiên bản của logo là sự thay đổi về vị trí của các yếu tố: Phần biểu tượng (symbol), phần chữ (text) và phần màu sắc.

- Phần biểu tượng (symbol) như sau:

Coi x là 01 đơn vị thiết kế tiêu chuẩn. Tạo hình tổng thể thể hiện các tỉ lệ hình ảnh theo x.



- Phần chữ (text):

+ Phần chữ bao gồm: **Tên thương hiệu** (Bộ phận Một cửa/ Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả) - **Tên đơn vị** (Bộ Khoa học và Công nghệ/ Tỉnh Quảng Ninh) - **Khẩu hiệu** (Hành chính phục vụ).

+ Phần chữ sắp xếp từ trên xuống dưới theo thứ tự: Tên thương hiệu, tên đơn vị, khẩu hiệu.

+ Phần tên thương hiệu và tên riêng đơn vị được viết hoa toàn bộ, sử dụng font SVN-Kelson Sans Bold và cùng size.

+ Phần khẩu hiệu **Hành chính phục vụ** sử dụng font SVN-Kelson Sans Regular.

+ Tỷ lệ giữa phần Tên thương hiệu, Tên riêng đơn vị và phần Khẩu hiệu là 1.3:1.

TÊN THƯƠNG HIỆU

SVN-Kelson Sans Bold

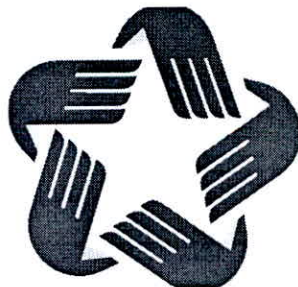
TÊN ĐƠN VỊ

Hành chính phục vụ

SVN-Kelson Sans Regular

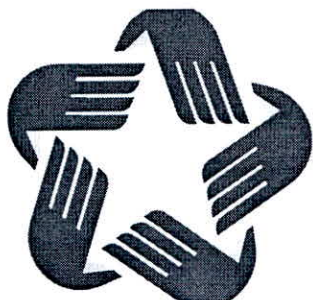
Phần màu sắc được quy định ở mục 4. Màu sắc thương hiệu

Logo phiên bản ngang



TÊN THƯƠNG HIỆU
TÊN ĐƠN VỊ
Hành chính phục vụ

- Phần biểu tượng (symbol) nằm ở bên trái. Phần chữ (text) nằm ở bên phải.
- Phần chữ được căn trái.
- Tỷ lệ giữa Phần biểu tượng và phần chữ là 3:1.



TÊN THƯƠNG HIỆU
TÊN ĐƠN VỊ

X

X

X

Logo phiên bản đọc



3x

TÊN THƯƠNG HIỆU
TÊN ĐƠN VỊ

x/3

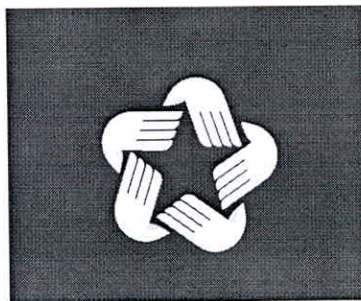
x

- Phần biểu tượng (symbol) nằm ở phía trên.
- Phần chữ (text) nằm ở phía dưới.
- Phần chữ được căn giữa toàn bộ
- Tỷ lệ giữa Phần biểu tượng và phần chữ là 3/1



TÊN THƯƠNG HIỆU
TÊN ĐƠN VỊ

Logo âm bản



Logo dương bản



3.2.2. Khoảng cách an toàn:

Khi đặt logo vào các thiết kế hoặc ứng dụng cần đảm bảo khoảng trống xung quanh.

Ví dụ trong trường hợp logo đặt góc trái, khoảng trống tối thiểu từ logo đến mép bằng $\frac{1}{3}$ chiều dài của logo.

Gọi x là chiều cao của logo thì khoảng trống tối thiểu cần thiết là $\frac{1}{3}x$.

3.2.3. Kích thước tối thiểu:

- Với logo phiên bản ngang: 2.5 cm.
- Với logo phiên bản dọc: 1.3 cm.
- Với logo chỉ có Phần biểu tượng : 0.8 mm.

Đây là kích thước tối thiểu của logo để đảm bảo hiện thị trong mọi tài liệu, ứng dụng, bảng biểu và các hoạt động truyền thông, tiếp thị.

3.2.4. Bố cục logo:

Bố cục là vị trí và tương quan của các thành phần trong không gian thiết kế. Bố cục khoa học, thống nhất giúp truyền tải thông điệp và giá trị thương hiệu có hiệu quả. Cần tuân thủ nguyên tắc bố cục chung để duy trì được sự nhất quán chung trên bộ ứng dụng nhận diện thương hiệu.

- Khoảng cách từ lề đến logo:

Khoảng cách từ lề đến logo bằng $\frac{1}{3}$ chiều cao logo. Gọi x là khoảng cách này.



25mm

Chiều cao logo là $3x$.



13mm



8mm

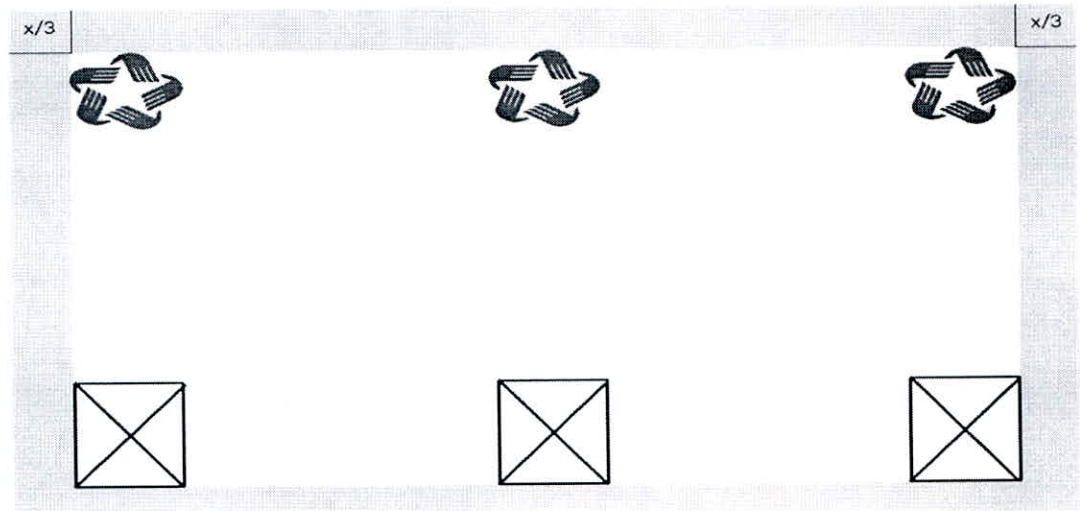


- 3 vị trí cơ bản của logo:

3 vị trí cơ bản của logo trên một mặt phẳng là:

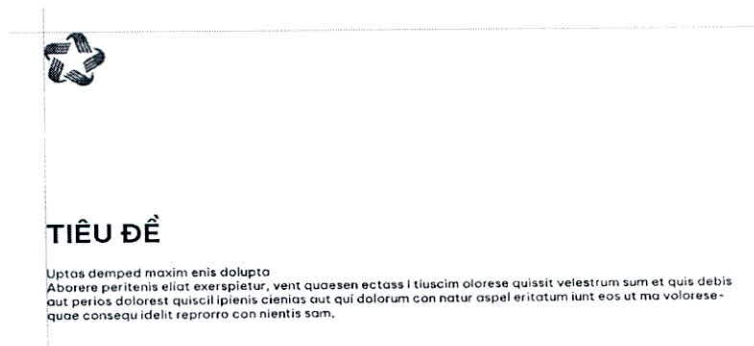
- (1) Phía trên bên trái (top-left)
- (2) Căn giữa ở trên (top-middle)
- (3) Phía trên bên phải (top-right)

Nguyên tắc này áp dụng với mọi phiên bản logo.



Gợi ý bố cục logo và nội dung:

- Trường hợp thứ nhất:



- + Cả logo và nội dung đều nằm bên trái của mặt phẳng (layout).
- + Toàn bộ nội dung và logo được căn lề trái.
- + Khoảng cách khuyến cáo từ logo đến tiêu đề lớn hơn chiều cao nội dung.

- Trường hợp thứ hai:

- + Logo nằm bên trái của mặt phẳng (layout).
- + Nội dung nằm bên phải của mặt phẳng (layout).

+ Toàn bộ nội dung và logo được căn lề trái.



Uptas damped maxim enis dolupta
Aborere peritenis eliat exerspietur, vent quaesent ectoss i tiuscim olorese
quissit velestrum sum et quis debis aut perios dolorest quiscil ipienis
cienias aut qui dolorum con natur aspel eritatum iunt eos ut ma volo-
reseque consequ idelit reprorro con nientis sam.

Khoảng cách khuyến cáo từ logo đến tiêu đề phải lớn hơn chiều rộng của logo

- Trường hợp thứ ba:

- + Logo và tiêu đề nằm bên trái của mặt phẳng (layout).
- + Nội dung nằm bên phải của mặt phẳng (layout).
- + Logo và nội dung được căn lề trái.
- + Khoảng cách khuyến cáo từ logo đến tiêu đề lớn hơn chiều cao của nội dung.

TIÊU ĐỀ



Uptas damped maxim enis dolupta
Aborere peritenis eliat exerspietur, vent quaesent ectoss i tiuscim olorese
quissit velestrum sum et quis debis aut perios dolorest quiscil ipienis
cienias aut qui dolorum con natur aspel eritatum iunt eos ut ma volo-
reseque consequ idelit reprorro con nientis sam.

- Trường hợp thứ tư:

- + Logo và tiêu đề căn giữa và nằm phía trên mặt phẳng (layout).
- + Nội dung căn trái (hoặc căn giữa). Nội dung nằm phía dưới của mặt phẳng (layout).
- + Khoảng cách khuyến cáo từ logo đến tiêu đề phải lớn hơn chiều cao của logo
- + Khoảng cách khuyến cáo từ logo đến tiêu đề lớn hơn chiều cao của nội dung



TIÊU ĐỀ

Uptas damped maxim enis dolupta
Aborere peritenis eliat exerspietur, vent quaesent ectoss i tiuscim olorese
quissit velestrum sum et quis debis aut perios dolorest quiscil ipienis
cienias aut qui dolorum con natur aspel eritatum iunt eos ut ma volo-
reseque consequ idelit reprorro con nientis sam.

Lưu ý:

- Layout có thể được hiểu là từ chỉ chung có các mặt phẳng đặt logo và nội dung.

- Trong trường hợp nền ảnh quá phức tạp, gây khó khăn cho việc đọc thông tin. Sử dụng **băng trắng** để phần nội dung được hiển thị rõ ràng nhất. Băng trắng có kích thước tối đa bằng $\frac{1}{3}$, tối thiểu bằng $\frac{1}{6}$ chiều cao của layout.



x

x/3

Uptas deimped maximis doopta
Aborene perhena aliat exerspietur, vent quatesim etlass
huacim ulprete quidat velastrum sum et quid dicit aut perno
doloresit quicquid penit renias aut dy doxum con natur asper
entatum sunt anis ut ma voloneque tiselec y denit capistr
con mienta sum

x/6

3.3. Hướng dẫn sử dụng nền cho logo

3.3.1. Các khuyến cáo tốt nhất đảm bảo tính hiển thị cho logo:

Để thể hiện rõ được sự tương phản cũng như tinh thần và ý nghĩa của logo:

- Logo phiên bản chính thức đặt trên nền trắng 100%



TÊN THƯƠNG HIỆU
TÊN ĐƠN VỊ

- Logo phiên bản chính thức đặt trên nền đen 100%



TÊN THƯƠNG HIỆU
TÊN ĐƠN VỊ

- Logo biến thể màu vàng trên nền đỏ



3.3.2. Khuyến cáo sử dụng màu nền:

	Được	Không được
Trong vùng nền tối		
Trong vùng nền trung gian		
Trong vùng nền sáng		

3.3.3. Logo trên nền ảnh

Lưu ý khi đặt logo trực tiếp lên trên nền ảnh phải lựa chọn những nền ảnh đơn giản, đủ độ tương phản với logo. Tránh đặt logo lên nền ảnh có nhiều chi tiết, nhiều màu sắc phức tạp

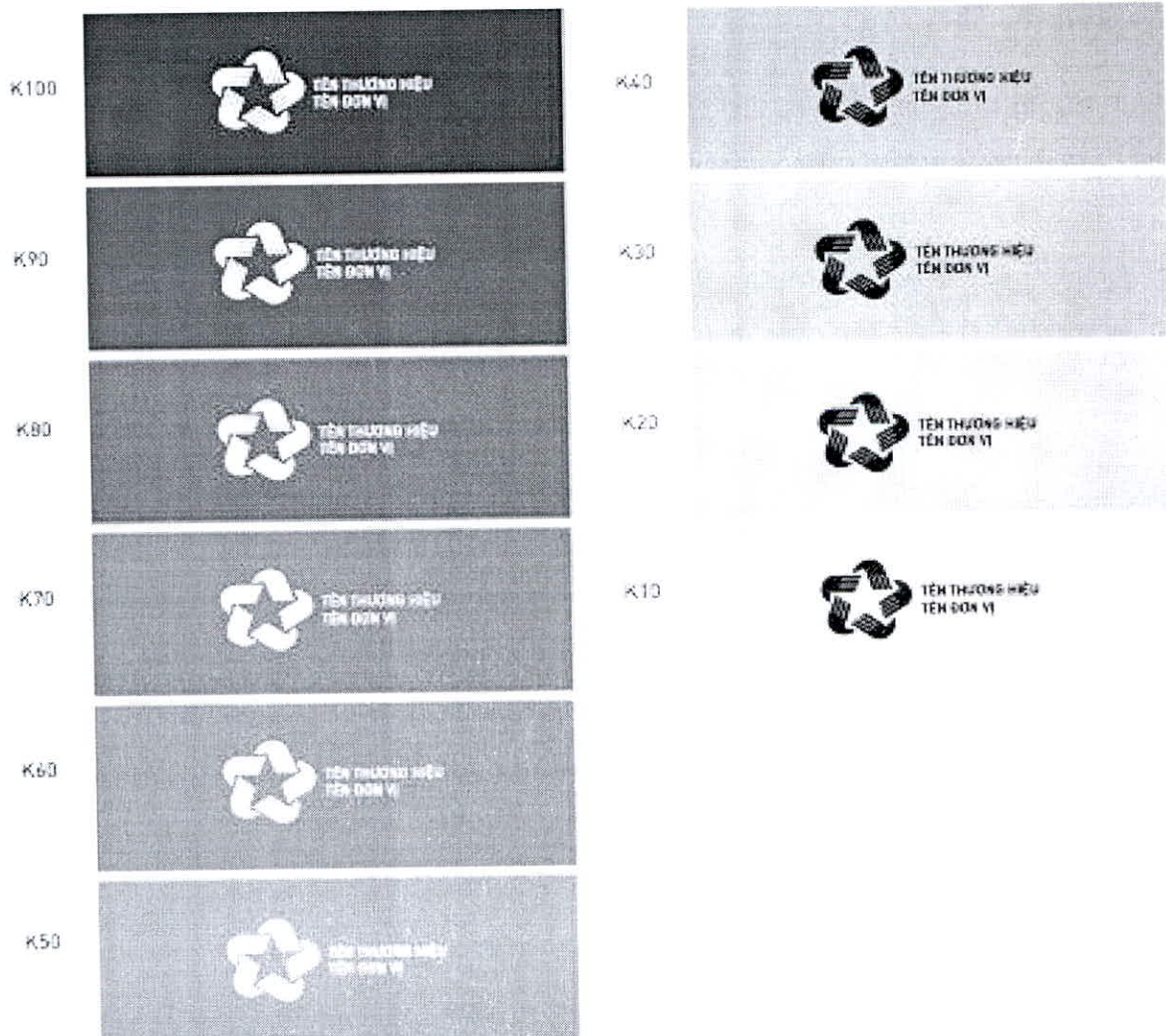
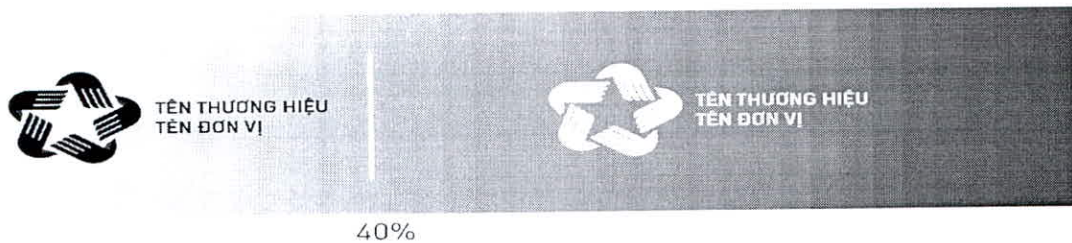


3.3.4. Logo in ấn



3.3.5. Quy định về sử dụng logo âm - dương bản đối với hệ nền màu

Đối với các trường hợp bắt buộc sử dụng logo âm bản hay dương bản, trường hợp nền có hơn 50% màu đen trở lên cần sử dụng phiên bản logo âm bản, từ 40% màu đen trở xuống cần sử dụng logo dương bản để đảm bảo bộ tương phản giữa logo và nền.



3.4. Những điều cần tránh khi sử dụng logo:

3.4.1. Không thay đổi vị trí, tỉ lệ và tương quan giữa các mảng màu



3.4.2. Không thay đổi, biến tấu hình dạng logo



3.4.3. Không thay đổi kích thước của logo



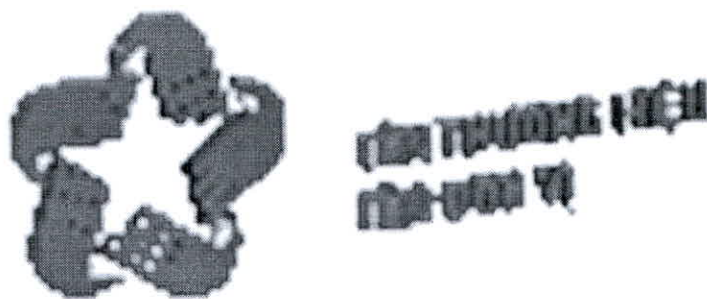
3.4.4. Không làm biến dạng tỉ lệ logo



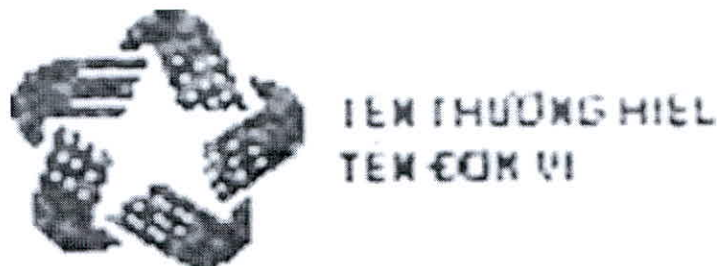
3.4.5. Không thay đổi màu sắc logo ngoài các màu được quy định



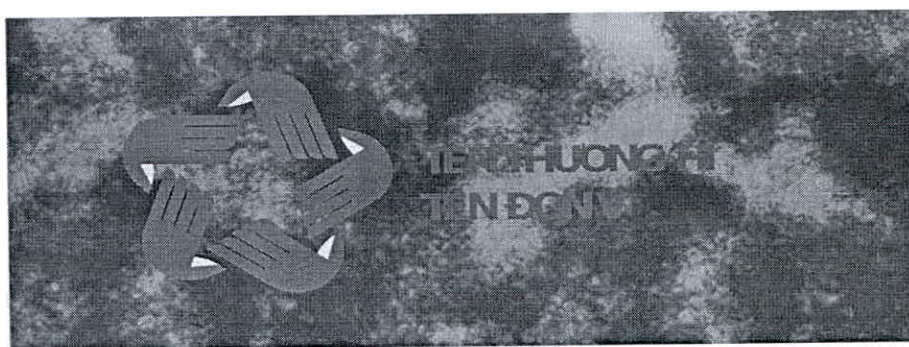
3.4.6. Không được thêm hiệu ứng 3D (trừ trên các bảng biển)



3.4.7. Không bo viền, đổ bóng, thêm các chất liệu khác vào logo



3.4.8. Không đặt logo trên các màu nền quá phức tạp



4. Màu sắc thương hiệu:

Bảng màu	CMYK	HEX	RGB	Pantone
Đỏ tự hào	C0 M100 Y100 K10	#D2232A	R210 G35 B42	P48-16C
Vàng ánh sao	C0 M20 Y100 K0	#FFCB05	R255 G203 B5	P7-8C
Đỏ nhiệt huyết	C0 M100 Y100 K25	#BB141A	R187 G20 B26	P49-8C

5. Phong chữ thương hiệu

5.1. Phong chữ:

Be Vietnam Pro

Be Vietnam Pro là phong chữ được thiết kế dựa trên bộ phong Neo Grotesk - Một trong những bộ phong nổi tiếng trên thế giới. Be Vietnam Pro được 3 nhà thiết kế nổi tiếng là Lam Bao (Chủ trì dự án), chuyên gia thiết kế Tony Le và VietAnh Nguyen tối ưu và tinh chỉnh để đạt được tính thẩm mỹ cao nhất.

Bộ font được phát hành bởi Google Vietnam và tối ưu trên tất cả các hệ thống từ truyền thông tĩnh cho đến truyền thông động.

5.2. Định dạng:

Thin	<i>Thin Italic</i>
ExtraLight	<i>ExtraLight Italic</i>
Light	<i>Light Italic</i>
Regular	<i>Regular Italic</i>
Medium	<i>Medium Italic</i>
Semibold	<i>Semibold Italic</i>
Bold	<i>Bold Italic</i>
ExtraBold	<i>ExtraBold Italic</i>
Black	<i>Black Italic</i>

5.3. Khuyến cáo:

5.3.1. Tiêu đề chính

- Luôn sử dụng định dạng Bold (in đậm).
- Đối với các tài liệu cơ bản, tiêu đề được sử dụng với cỡ chữ 12pt.

5.3.2. Nội dung, văn bản:

- Luôn sử dụng định dạng Light (nét mỏng).
- Đối với các tài liệu cơ bản, văn bản nội dung được sử dụng với cỡ chữ 10pt

5.3.3. Các trường hợp khác:

Linh hoạt sử dụng các định dạng khác nhau của phong Be Vietnam Pro

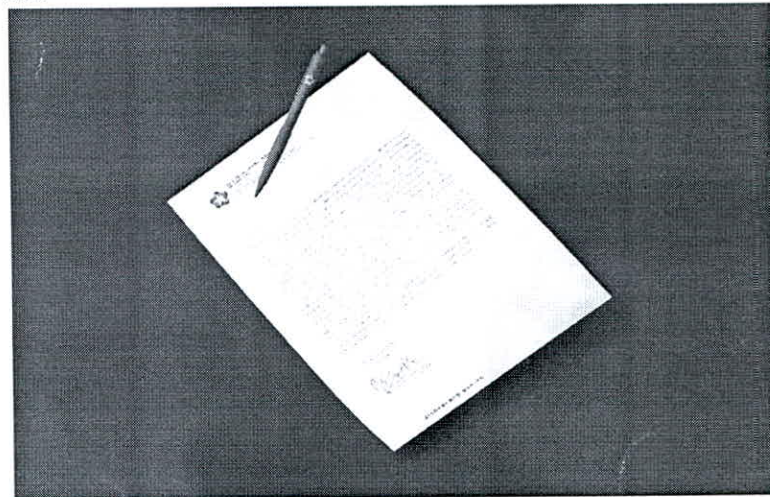
IV. ỨNG DỤNG BIỂU ĐẠT THƯƠNG HIỆU

1. Các ứng dụng văn phòng

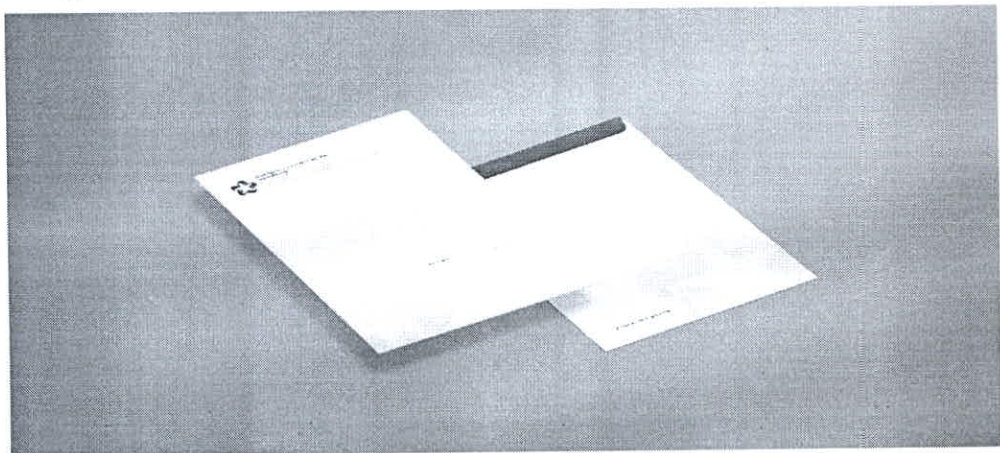
1.1. Danh thiếp



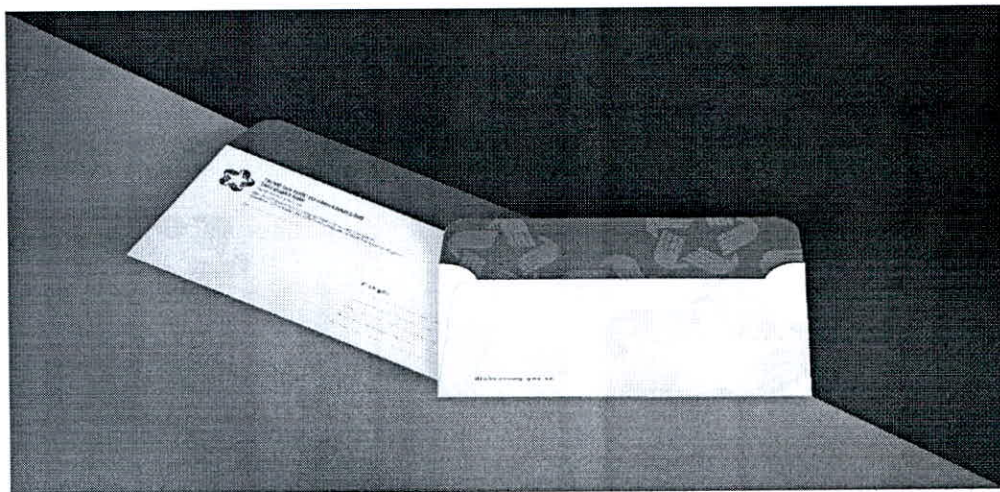
1.2. Tiêu đề thư



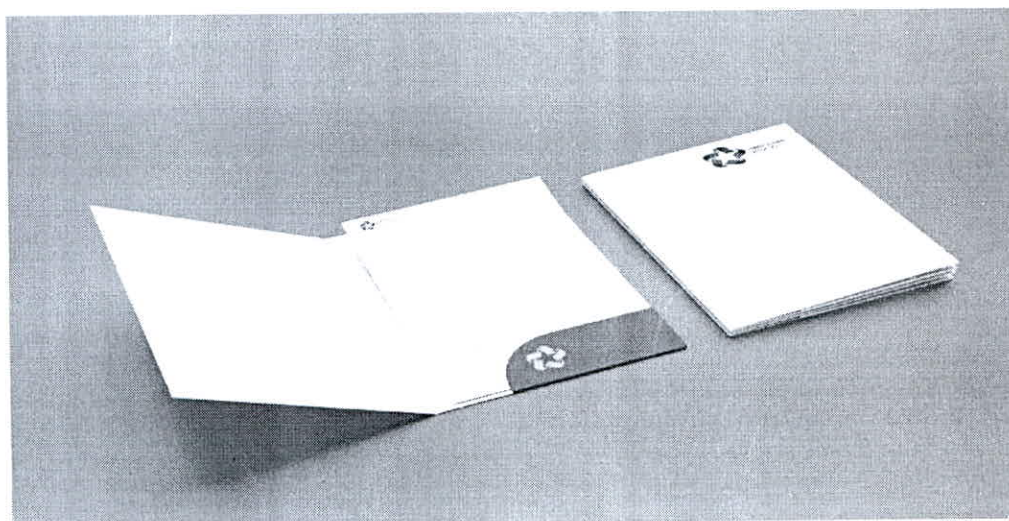
1.3. Phong bì khổ A4



1.4. Phong bì khổ A5



1.5. Kẹp tài liệu

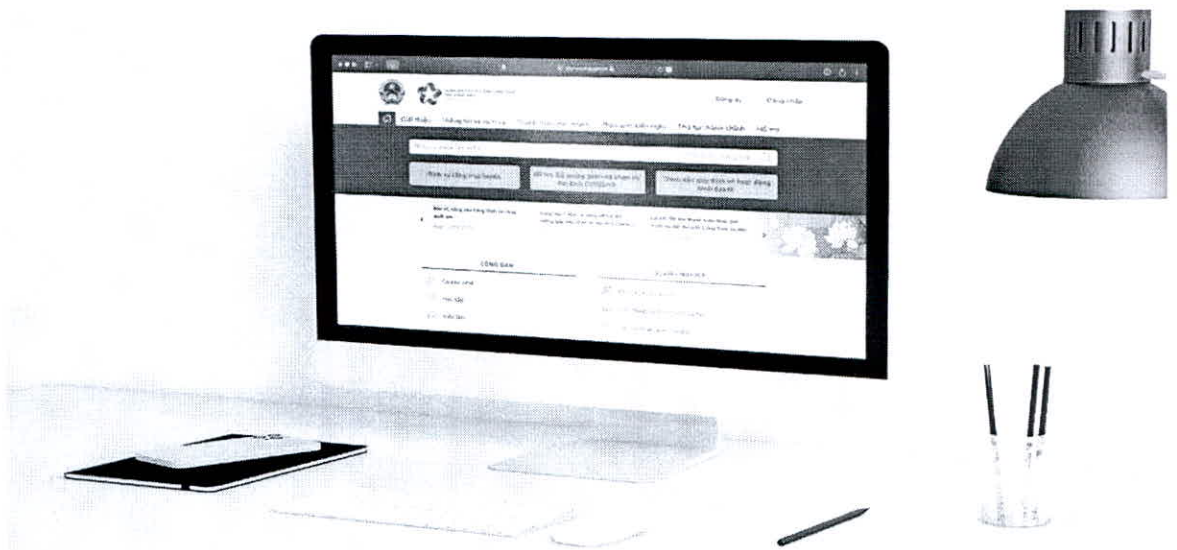


2. Các ứng dụng điện tử:

2.1. Mẫu thuyết trình power point



2.2. Logo trên website

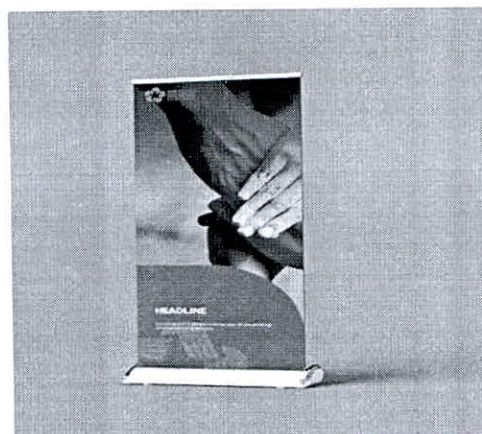


3. Logo trên Mạng xã hội



3. Ứng dụng nội, ngoại thất:

- 3.1. Bảng hiệu ngang
- 3.2. Tấm biển treo (bảng dọc)
- 3.3. Standee



Lưu ý:

- Các cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức cần sử dụng đúng các ứng dụng này theo hướng dẫn.

- Trong trường hợp các cơ quan sử dụng các ứng dụng riêng, cần tuân thủ các yếu tố thương hiệu cơ bản nêu ở Mục II của tài liệu này.

4. Nội dung hướng dẫn chi tiết các ứng dụng**4.1. Ứng dụng văn phòng**

Tên ứng dụng	Thông số khuyến cáo	Lưu ý trong thiết kế và in ấn
Danh thiếp <u>Ctrl + Click</u> <u>để tải file</u> <u>mẫu</u>	Kích cỡ: 9 x 5,5cm Chất liệu giấy đề xuất: CoupC Định lượng: 250gsm  NGUYỄN VĂN A Specialist (+84) 223 567 nguyenva@q.gov.vn Số tư vấn: 01/2023 23 Ngã 3 - Long Biên East, Hà Nội	- Logo in nổi bật căn chính giữa mặt trước của không gian thiết kế, cách các lề trái phải 2,5cm, cách lề trên dưới 1,8cm - Hình đồ họa thương hiệu được in chìm, phủ UV - Ở phần Thông tin nằm ngay phía dưới logo, các đơn vị cần thay Địa chỉ - SĐT – Fax – Website của đơn vị mình tương ứng vào các ô thông tin. Địa chỉ nằm ở dòng thứ nhất. SĐT – Fax – Website nằm ở dòng thứ hai. Tất cả các thông tin này đều căn trái và nằm song song với phần chữ của logo (như mẫu ở bên trái). - Cụm tên riêng và chức vụ cách logo 0,7 cm - Tên riêng trên danh thiếp được in căn lề trái 12pt, độ lớn 12pt, font Be Vietnam Pro ExtraBold, sử dụng mã màu #D2232A - Chức vụ căn lề trái 12pt, độ lớn 8pt, font Be Vietnam ProBold, sử dụng mã màu #000000 - Cụm tên riêng và chức vụ cách cụm thông tin cá nhân 0,5 cm

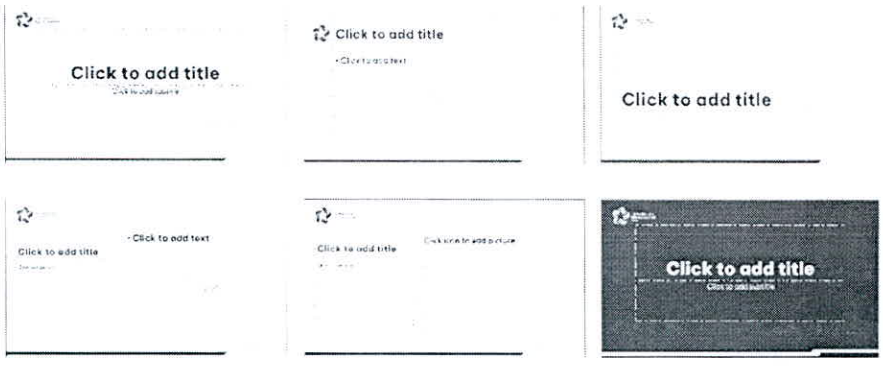
		- Phần thông tin cá nhân được in căn lề trái 12pt, độ lớn 8pt, sử dụng font Be Vietnam Bold và Light, sử dụng mã màu #000000
Tiêu đề thư <u>Ctrl + Click</u> <u>để tải file</u> <u>mẫu</u>	Kích cỡ: 21 x 29,7cm Chất liệu giấy đề xuất: CoupC Định lượng: 100gsm 	- Logo in nổi bật căn trái của không gian thiết kế, cách lề trên 1,5cm, lề trái 2cm - Ở phần Thông tin nằm ngay phía dưới logo, các đơn vị cần thay Địa chỉ - SĐT – Fax – Website của đơn vị mình tương ứng vào các ô thông tin. Địa chỉ nằm ở dòng thứ nhất. SĐT – Fax – Website nằm ở dòng thứ hai. Tất cả các thông tin này đều căn trái và nằm song song với phần chữ của logo (như mẫu ở bên trái). - Phần nội dung được căn lề trái sử dụng font Be Vietnam Pro kích cỡ 10pt - Hình đồ họa thương hiệu được in góc phải bên dưới, kích thước 4 x 3,5 cm - Địa chỉ website sử dụng font Be Vietnam Pro cỡ chữ 8pt căn lề trái, cách lề trái 2cm, cách lề dưới 1cm
Phong bì thư dành cho khổ A4 <u>Ctrl + Click</u> <u>để tải file</u> <u>mẫu</u>	Kích cỡ: 25 x 34cm Chất liệu giấy đề xuất: CoupC Định lượng: 100gsm 	Mặt trước: - Logo in nổi bật căn trái mặt trước của không gian thiết kế, cách lề trái 1,5cm, cách lề trên 3cm - Phần nắp in màu đỏ bo tròn góc bán kính 0,5 cm - Ở phần Thông tin nằm ngay phía dưới logo, các đơn vị cần thay Địa chỉ - SĐT – Fax – Website của đơn vị mình tương ứng vào các ô thông tin. - Địa chỉ nằm ở dòng thứ nhất. SĐT –

		Fax – Website nằm ở dòng thứ hai. Tất cả các thông tin này đều căn trái và nằm song song với phần chữ của logo (như mẫu ở bên trái). - Dưới phần Thông tin là “Số:.....” - Phần Kính gửi được in căn lề phải, độ lớn chữ 12 pt, font Be Vietnam Pro Bold và Light, cách phần lề trái 12,5 cm, cách lề dưới 3cm - Phần Kính gửi có 5 dòng trống để điền thông tin, mỗi dòng cách nhau 40 pt - Hình đồ họa thương hiệu được đặt góc trái phía dưới của không gian thiết kế, kích thước 10 x 10 cm Mặt sau: - Website được đặt căn lề trái, độ lớn chữ 12pt, font Be Vietnam Pro Light, giãn cách chữ 200pt, cách lề trái 1,5cm, cách lề dưới 3cm - Hình đồ họa thương hiệu được đặt góc phải phía dưới của không gian thiết kế. kích thước 15 x 15 cm
Phong bì thư dành cho khổ A5 <u>Ctrl + Click để tải file mẫu</u>	Kích cỡ: 15 x 25cm Chất liệu giấy đề xuất: CoupC Định lượng: 100gsm	Mặt trước: - Logo in nổi bật căn trái mặt trước của không gian thiết kế, cách lề trái 2cm, lề trên 1,5cm - Phần nắp in màu đỏ bo tròn góc bán kính 0,5 cm - Ở phần Thông tin nằm ngay phía dưới logo, các đơn vị cần thay Địa chỉ - SĐT – Fax – Website của đơn vị mình tương ứng vào các ô thông tin. - Địa chỉ nằm ở dòng thứ nhất. SĐT –

		Fax – Website nằm ở dòng thứ hai. Tất cả các thông tin này đều căn trái và nằm song song với phần chữ của logo (như mẫu ở bên trái). - Dưới phần Thông tin là “Số:.....” - Phần Kính gửi được in căn lề phải, độ lớn chữ 12 pt, font Be Vietnam Pro Bold và Light, cách phần lề trái 11,5cm, lề bên dưới 3cm - Phần Kính gửi có 5 dòng trống để điền thông tin, mỗi dòng cách nhau 37 pt - Hình đồ họa thương hiệu được đặt góc trái phía dưới của không gian thiết kế, kích thước 10 x 10 cm Mặt sau: - Website được đặt căn lề trái, độ lớn chữ 12pt, font Be Vietnam Pro Light, giãn cách chữ 200pt, cách lề trái 2 cm, cách lề dưới 1,5cm - Hình đồ họa thương hiệu được đặt góc phải phía dưới của không gian thiết kế. kích thước 10 x 10 cm
Bìa thư kẹp tài liệu <u>Ctrl + Click để tải file mẫu</u>	Kích cỡ: Mặt đơn: 22 x 30,5cm Mặt gấp: 44 x 30,5 cm Tai gấp kích cỡ: 22 x 7cm Chất liệu đề xuất: CoupC Định lượng: 350gsm	Mặt đơn: - Logo được căn lề phải trên không gian thiết kế, cách lề phải 2cm, cách lề trên 3cm - Hình đồ họa thương hiệu được đặt góc phải phía dưới của không gian thiết kế, thúc nổi phủ UV, kích thước 15 x 15 cm\ - Ở phần Thông tin nằm ngay phía dưới logo, các đơn vị cần thay Địa chỉ - SĐT – Fax – Website của đơn vị

	 	mình tương ứng vào các ô thông tin. - Địa chỉ nằm ở dòng thứ nhất. SĐT – Fax – Website nằm ở dòng thứ hai. Tất cả các thông tin này đều căn trái và nằm song song với phần chữ của logo (như mẫu ở bên trái). Tai gấp: - Phần tai gấp dùng nền đỏ - Sử dụng Phần biểu tượng của logo biến thể vàng, cách lề trái 4cm, cách lề trên lề dưới 1cm - Tai bế tròn như thiết kế, khía cạnh 9x5,05cm để gài danh thiếp Gáy: - Gáy dày 0,5mm, bế gân để gấp
--	---	--

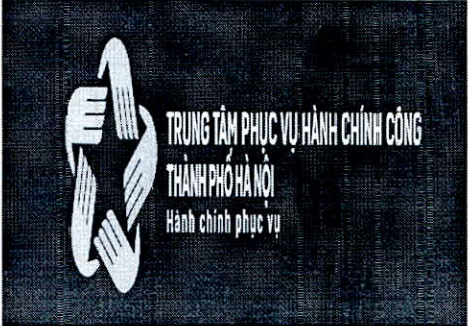
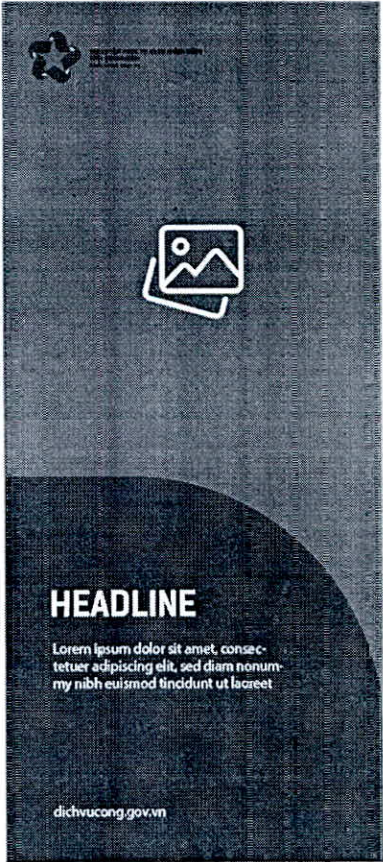
4.2. Các ứng dụng điện tử:

Tên ứng dụng	Khuyến cáo
Mẫu trình bày Power Point <u>Ctrl + Click</u> <u>để tải file</u> <u>mẫu</u>	 - Tải mẫu trình bày Power Point - Trong trường hợp không sử dụng mẫu trên, cần đảm bảo dùng đúng phong Be Vietnam Pro và các màu thương hiệu được quy định ở phần II.
Logo trên Mạng xã	- Chỉ sử dụng Phần biểu tượng (symbol) của logo - Sử dụng một trong ba phương án: logo chính thức trên nền trắng



4. 3. Các ứng dụng nội, ngoại thất:

Tên ứng dụng	Thiết kế	Khuyến cáo
Bảng hiệu ngang <u>Ctrl + Click để tải file mẫu</u>	- Kích thước: 600 x 150 cm - Logo luôn luôn được đặt tối ưu trên banner ngang để đảm bảo tầm nhìn với người dùng. Kích thước của logo là 110 x 110 cm, cách các lề trên dưới 20 cm - Sử dụng phương án logo ngang 	Chất liệu: Banner bạt hiflex in ngược bạt chống chói
Biển vẫy <u>Ctrl + Click để tải file</u>	- Kích thước: 60 x 90 cm - Logo luôn luôn được đặt tối ưu trên biển vẫy để đảm bảo tầm nhìn	Chất liệu: Banner bạt hiflex in ngược bạt chống chói

<u>mẫu</u>	với người dùng. Kích thước của logo là 18,5 x 18,5 cm, cách các lề trái phải 20 cm - Sử dụng phương án logo dọc 	
Biển quảng cáo dọc có giá đỡ (Standee) <u>Ctrl + Click để tải file mẫu</u>	- Kích thước: 80 x 180 cm - Logo được đặt cách lề trên và lề trái 5cm - Ưu tiên sử dụng phương án logo ngang 	Chất liệu: Banner bạt hiflex in ngược bạt chống chói

Phụ lục 2

ƯỚC KINH PHÍ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

(Kèm theo Đề án Mô hình Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hiện đại các cấp
trên địa bàn thành phố Hà Nội)

Giả định:

- 01 Bộ phận một cửa thực hiện cải tạo, nâng cấp trụ sở và đầu tư mới trang thiết bị;
- Số lượng cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận: 03 người
- Các định mức kinh phí dựa trên một số áp dụng quy chuẩn và đơn giá thực tế

Stt	Nội dung	Số lượng	Đơn giá (đơn vị tính: đồng)	Thành tiền (đơn vị tính: đồng)	Căn cứ áp dụng	Nguồn đầu tư
I	HẠ TẦNG					
1	Cải tạo trụ sở	01	300.000.000	300.000.000	Thực tế	Ngân sách hoặc xã hội hóa
2	Quy hoạch, thiết kế không gian	01	Theo đơn giá thực tế	100.000.000		
3	Biển hiệu, nhận diện thương hiệu, các thiết kế nội, ngoại thất	03	Theo thực tế thi công	100.000.000		
II	CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ					
1	Thiết bị đọc mã Qrcode/ mã vạch	01	2.500.000	2.500.000	Thực tế	Ngân sách hoặc nguồn xã hội hóa
2	Máy tính để bàn hoặc xách tay của cán bộ, công chức, viên chức	03	15.000.000	45.000.000	Quyết định 50/2017/QĐ-TTg	Mua sắm tập trung của Thành phố

	Máy tính phục vụ công dân	01	15.000.000	15.000.000	Thực tế	Mua sắm tập trung của Thành phố hoặc xã hội hóa
3	Máy in	03	10.000.000	30.000.000	Quyết định 50/2017/QĐ-TTg	Mua sắm tập trung của Thành phố
4	Máy scan 02 mặt HP	03	15.000.000	45.000.000	Thực tế	Ngân sách hoặc nguồn xã hội hóa
5	Thiết bị lấy số tự động nhận diện khuôn mặt	01	40.000.000	40.000.000	Thực tế	Ngân sách hoặc nguồn xã hội hóa
6	Máy photocopy	01	60.000.000	60.000.000	Quyết định 50/2017/QĐ-TTg	Ngân sách
7	Hệ thống camera giám sát	01	30.000.000	30.000.000	Thực tế	Ngân sách hoặc nguồn xã hội hóa
8	Thiết bị đánh giá hải lòng	03	10.000.000	30.000.000	Thực tế	Ngân sách hoặc nguồn xã hội hóa
9	Bàn ghế làm việc	03	3.000.000	9.000.000	Quyết định 50/2017/QĐ-TTg	Ngân sách
	Bàn ghế phục vụ công dân	03	15.000.000	45.000.000	Quyết định 50/2017/QĐ-TTg	Ngân sách
10	Điện thoại cố định	03	300.000	900.000	Quyết định 50/2017/QĐ-TTg	Ngân sách
11	Tủ đựng tài liệu	03	300.000	900.000	Quyết định 50/2017/QĐ-TTg	Ngân sách
12	Bảng, biểu tại khu vực công khai TTHC	01	3.000.000	3.000.000	Đơn giá thi công thực tế	Ngân sách

13	Điều hòa, quạt, nước uống, cây xanh, ti vi, băng chiếu	Theo nhu cầu và diện tích thực tế	100.000.000	Đơn giá thực tế	Ngân sách
III HẠ TẦNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN					
1	Mạng WAN, mạng nội bộ	Thiết kế, thi công theo quy chuẩn		Đơn giá thực tế	Ngân sách
2	Hệ thống thông tin giải quyết TTHC	Thành phố triển khai			Ngân sách
3	Hệ thống lưu trữ tập trung	Thành phố triển khai			Ngân sách
IV CÁC CHI PHÍ KHÁC					
1	Chi phí thường xuyên	- Trang phục - An ninh - Vệ sinh - Bảo trì, bảo dưỡng....		Thực hiện theo quy định và đơn giá thực tế	Ngân sách phân cấp cho đơn vị
2	Chi phí văn phòng phẩm		100.000.000	Thực hiện theo quy định và đơn giá thực tế	Ngân sách
3	Chi phí khác		100.000.000	Thực hiện theo quy định và đơn giá thực tế	Ngân sách
	TỔNG	1.156.300.000 (Bằng chữ: Một tỷ một trăm năm mươi sáu triệu ba trăm nghìn đồng)			

Dự kiến kinh phí chỉ có tính chất tham thảo.

Kinh phí cụ thể được chuẩn xác theo từng công trình cụ thể đảm bảo tuân thủ đúng các quy định hiện hành của pháp luật.

