

Số: /KH-TTPVHCC

Hà Nội, ngày tháng 9 năm 2025

KẾ HOẠCH

Tổ chức Hội nghị tập huấn, bồi dưỡng Quy tắc văn hóa ứng xử, công tác chuyên môn tư vấn, hướng dẫn, số hóa thực hiện thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội

Trong giai đoạn hiện nay, công tác cải cách thủ tục hành chính, xây dựng chính quyền điện tử và chính quyền số đang được Thành phố Hà Nội đặc biệt quan tâm, coi là nhiệm vụ trọng tâm nhằm nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội là đầu mối quan trọng trong việc tiếp nhận, số hóa và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đòi hỏi phải thường xuyên cập nhật kiến thức, nâng cao kỹ năng chuyên môn và kỹ năng mềm, đặc biệt là kỹ năng công nghệ và kỹ năng phục vụ.

Chính vì vậy, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội tổ chức Hội nghị tập huấn, bồi dưỡng Quy tắc văn hóa ứng xử, công tác chuyên môn tư vấn, hướng dẫn, số hóa thực hiện thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp, cụ thể như sau:

I. SỰ CẦN THIẾT THỰC HIỆN KẾ HOẠCH

1. Mục tiêu đào tạo

- Trang bị đầy đủ kiến thức, kỹ năng thực tiễn về tư vấn, hướng dẫn và số hóa thủ tục hành chính, giúp nhân sự nắm vững quy trình, thao tác thành thạo trên hệ thống điện tử.

- Chuẩn hóa tác phong, thái độ phục vụ theo các giá trị cốt lõi “Minh bạch - Hiệu quả - Chuyên nghiệp - Hướng đến người dân”, từ đó xây dựng hình ảnh đội ngũ tận tâm, hiện đại, chuyên nghiệp.

- Tăng cường kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống để kịp thời hỗ trợ người dân và doanh nghiệp, hạn chế tình trạng bức xúc dẫn đến khiếu nại, nâng cao sự hài lòng.

- Đảm bảo tính thống nhất và đồng bộ trong phục vụ, tạo nền tảng cho việc triển khai các phương án tái cấu trúc thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên địa bàn Thành phố.

2. Yêu cầu

- Nội dung Hội nghị tập huấn phải thiết thực, hiệu quả, tránh hình thức cần bám sát thực tế công việc, giúp nâng cao nhận thức, kỹ năng cần thiết và có

tính áp dụng thực tiễn. Phải đảm bảo nhân sự mới được giới thiệu về cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm, đồng thời tiếp cận và thấu hiểu các giá trị cốt lõi "**Minh bạch - Hiệu quả - Chuyên nghiệp - Hướng đến người dân**", từ đó xây dựng tinh thần trách nhiệm, tác phong làm việc chuyên nghiệp, đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Chất lượng giảng dạy phải được đảm bảo thông qua việc mời giảng viên có chuyên môn sâu, kinh nghiệm thực tế trong lĩnh vực hành chính. Phương pháp giảng dạy cần kết hợp linh hoạt giữa lý thuyết và thực hành để nâng cao hiệu quả tiếp thu của học viên.

- Nâng cao nhận thức về sứ mệnh và tầm nhìn của Trung tâm ngay từ giai đoạn đầu giúp nhân sự chủ động trong thực hiện nhiệm vụ, tăng cường hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận, đảm bảo quá trình giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo đúng quy định, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Học viên tham gia phải đảm bảo có mặt đầy đủ, nghiêm túc, tuân thủ nội quy Hội nghị tập huấn. Trong quá trình tập huấn, học viên cần chủ động trao đổi, thảo luận và thực hành các tình huống thực tế để nâng cao kỹ năng.

- Công tác tổ chức Hội nghị tập huấn cần được chuẩn bị kỹ lưỡng về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giảng dạy như máy tính, máy chiếu, tài liệu. Đồng thời, phải đảm bảo không gian học tập thuận lợi, tạo môi trường trao đổi cởi mở và hiệu quả nhằm đạt được mục tiêu đề ra của chương trình tập huấn.

II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

1. Đối tượng tham dự

- Cán bộ, công chức, viên chức Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội

- + Trưởng, Phó các phòng chuyên môn: đảm bảo triển khai thống nhất trong toàn bộ quy trình, phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận.

- + Lãnh đạo Chi nhánh: chịu trách nhiệm tổ chức, quản lý, giám sát quá trình triển khai không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại địa bàn.

- + Cán bộ tiếp nhận, trả kết quả tại Chi nhánh Trung tâm: là lực lượng trực tiếp vận hành mô hình không phụ thuộc vào địa giới hành chính, cần nắm chắc quy trình, kỹ năng, và thao tác trên hệ thống.

- + Cán bộ đầu mối công nghệ thông tin, chịu trách nhiệm hỗ trợ kỹ thuật tại Chi nhánh.

- Nhân sự tư vấn hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC.

- Nhân sự bưu chính công ích phụ trách luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan, đơn vị và người dân.

- Cán bộ truyền thông của các đơn vị để hỗ trợ công tác tuyên truyền về mô hình không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

2. Nội dung tập huấn

Nội dung tập huấn bao gồm 4 chuyên đề sau:

- *Chuyên đề 1: Dành cho công chức, viên chức, người lao động tại Trung tâm, Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công.*

Quản triệt thực hiện Quy tắc văn hóa ứng xử, Sổ tay văn hóa tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

- *Chuyên đề 2: Dành cho nhân sự thuộc đơn vị bưu chính công ích thực hiện công tác tư vấn, hướng dẫn, số hóa tại các Chi nhánh.*

+ Quy trình thực hiện công tác tư vấn, hướng dẫn, số hóa tại Chi nhánh, Điểm phục vụ hành chính công.

+ Quy trình hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến, quy trình hướng dẫn hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

+ Những nội dung cần lưu ý liên quan đến tư vấn, hướng dẫn, số hóa thủ tục hành chính trong một số lĩnh vực cụ thể.

+ Kỹ năng mềm trong việc hướng dẫn với người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính.

3. Phương pháp đào tạo

- Giảng dạy trực tiếp kết hợp trình chiếu, tài liệu hướng dẫn.

- Thực hành trên hệ thống phần mềm giải quyết thủ tục hành chính.

- Diễn giải tình huống, bài tập mô phỏng, đóng vai.

- Hỏi đáp, thảo luận và giải quyết vướng mắc thực tế.

- Tiếp xúc thực tế.

4. Thời gian, địa điểm

- Thời gian: **14h00' ngày 04/10/2025.**

- Địa điểm: Tổ chức tại Hội trường tầng 03 - Tòa nhà Liên cơ Võ Chí Công (địa chỉ: 258 Võ Chí Công, Phường Tây Hồ, Thành phố Hà Nội).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phân công thực hiện

- Giao Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận một cửa chủ trì tổ chức, xây dựng nội dung, thẩm định chuyên đề theo nội dung. Xây dựng Dự toán, quyết toán kinh phí tổ chức Hội nghị tập huấn theo quy định; Báo cáo Lãnh đạo kết quả tổ chức Hội nghị tập huấn.

- Giao Trung tâm Quản trị hệ thống và Phát triển ứng dụng chủ trì xây dựng nội dung, thực hiện tập huấn nội dung “Quy trình hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến, quy trình hướng dẫn hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính”.

- Giao Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng chủ trì xây dựng nội dung, thực hiện tập huấn nội dung “Kỹ năng mềm trong việc hướng dẫn với người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính”.

2. Kinh phí tập huấn

Kinh phí thực hiện nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách hiện hành và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật. *(Có dự toán kèm theo)*

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc kịp thời báo cáo Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TTPVHCC: GD, PGD,
- Phòng HCQT;
- TTQT và PTUD; (chuẩn bị kỹ thuật, truyền thông)
- Các phòng, đơn vị trực thuộc; (triển khai nội dung)
- Lưu: VT. BPMC.

GIÁM ĐỐC

Cù Ngọc Trang