

Số: **09** /2023/QĐ-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày **15** tháng **02** năm 2023

## **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; 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 Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;*

*Căn cứ Nghị quyết số 131/2020/QH14 ngày 16 tháng 11 năm 2020 của Quốc hội về tổ chức chính quyền đô thị tại Thành phố Hồ Chí Minh;*

*Căn cứ Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật; Nghị định số 154/2020/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 34/2016/NĐ-CP;*

*Căn cứ Nghị định số 33/2021/NĐ-CP ngày 29 tháng 3 năm 2021 của Chính phủ quy định chi tiết và biện pháp thi hành Nghị quyết số 131/2020/QH14 ngày 16 tháng 11 năm 2020 của Quốc hội về tổ chức chính quyền đô thị tại Thành phố Hồ Chí Minh;*

*Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; 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;*

*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 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;*

Thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 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;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm 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 Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh tại Tờ trình số 1029/TTr-VP ngày 14 tháng 02 năm 2023 và kết quả thẩm định của Sở Tư pháp tại Báo cáo số 6498/BC-STP-VP ngày 21 tháng 12 năm 2022.

## QUYẾT ĐỊNH:

### Điều 1. Ban hành Quy chế

Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

### Điều 2. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 3 năm 2023.

### Điều 3. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh, thủ trưởng các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức, quận, huyện, xã, phường, thị trấn, cơ quan ngành dọc đóng tại Thành phố Hồ Chí Minh, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

#### Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL-Bộ Tư pháp;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND TP;
- TTUB: CT các PCT;
- Ủy ban MTTQ VN TP;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội TP;
- Sở Tư pháp;
- VPUB: CPVP;
- Các phòng, đơn vị trực thuộc;
- Trung tâm Công báo;
- Lưu: VT, (KSTT-ThL). 12

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Phan Văn Mãi



**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

## **QUY CHẾ**

**Hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết  
thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông  
trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh**

*(Kèm theo Quyết định số: 09 /2023/QĐ-UBND*

*ngày 15 tháng 02 năm 2023 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh)*

### **Chương I**

#### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là Bộ phận Một cửa); việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, chuyển dữ liệu, hồ sơ, giải quyết hồ sơ và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

##### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức, xã, phường, thị trấn, các cơ quan ngành dọc đóng tại Thành phố Hồ Chí Minh có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính, tham gia vào quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

2. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại khoản 1 Điều này, sĩ quan quân đội, sĩ quan công an của các cơ quan được phân công hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển dữ liệu, hồ sơ, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cán bộ, công chức, viên chức).

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

4. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của pháp luật.

### **Chương II**

#### **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA, CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC LÀM VIỆC TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA**

##### **Điều 3. Trách nhiệm của Bộ phận Một cửa, người đứng đầu Bộ phận Một cửa**

1. Trách nhiệm của Bộ phận Một cửa, người đứng đầu Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định tại Điều 8 và Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết

thủ tục hành chính đã được sửa đổi, bổ sung bởi 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 (sau đây gọi là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 107/2021/NĐ-CP).

2. Bộ phận Một cửa theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Bộ phận Một cửa về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan. Thời điểm và tiêu chí nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Bộ phận Một cửa được thực hiện theo quy định chuyên ngành.

#### **Điều 4. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa**

1. Chấp hành nghiêm túc, đầy đủ quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, 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 (sau đây gọi là Nghị định số 45/2020/NĐ-CP), Quyết định số 46/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích (sau đây gọi là Quyết định số 46/2016/QĐ-TTg) và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính.

3. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần.

4. Tiếp nhận, số hóa, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. Không tiếp nhận, không yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật. Không yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa.

5. Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, chuyển dữ liệu, hồ sơ, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

6. Tham dự tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, công nghệ thông tin, văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân.

7. Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức; bảng tên, số hiệu (đối với các cơ quan ngành dọc tại địa phương) trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

8. Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử đến Bộ phận Một cửa.

9. Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan.

### **Chương III**

## **PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

### **Điều 5. Phạm vi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa**

1. Bộ phận Một cửa của sở, ban, ngành tiếp nhận: hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của cơ quan mình; hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành, Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh, Hội đồng nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh, Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức được quy định tiếp nhận tại sở, ban, ngành.

2. Bộ phận Một cửa của Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức tiếp nhận: hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức; một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo lộ trình, kế hoạch triển khai của Ủy ban nhân dân Thành phố; thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp xã được quy định tiếp nhận tại Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức.

3. Bộ phận Một cửa của Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn tiếp nhận: hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của xã, phường, thị trấn; một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo lộ trình, kế hoạch triển khai của Ủy ban nhân dân Thành phố; thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, quận, huyện, thành phố Thủ Đức được quy định tiếp nhận hồ sơ tại Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn.

4. Căn cứ việc triển khai số hóa, kết nối, chia sẻ, liên thông dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố và kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố quyết định mở

rộng phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp thuộc phạm vi quản lý.

### **Điều 6. Hướng dẫn hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn:
  - a) Hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính.
  - b) Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính.
  - c) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có).
  - d) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.
2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân thông qua các cách thức sau:
  - a) Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.
  - b) Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài, số điện thoại chuyên dùng hoặc hộp thư điện tử đã được công bố công khai.
  - c) Hướng dẫn bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính.
  - d) Hướng dẫn qua các bộ hồ sơ điển biểu mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.
  - đ) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, Thành phố.

### **Điều 7. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Cách thức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính:
  - a) Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ thủ tục hành chính thông qua các cách thức sau: trực tiếp tại Bộ phận Một cửa; qua dịch vụ bưu chính công ích đối với những thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận qua bưu chính công ích; trực tuyến đối với các thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu cung cấp dịch vụ công trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, Thành phố; cách thức khác theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố.
  - b) Bộ phận Một cửa có trách nhiệm tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân thực hiện quyền lựa chọn cách thức nộp hồ sơ.
  - c) Khuyến khích tổ chức, cá nhân lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến.
  - d) Việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính được tổ chức thực hiện lưu động, ngoài trụ sở Bộ phận Một cửa theo quy định tại Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.
2. Đối với tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trực tiếp từ tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa: