

## QUY CHẾ

### Hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố Hồ Chí Minh

(Kèm theo Quyết định số /2024/QĐ-UBND ngày tháng 7 năm 2024  
của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh)

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

#### 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, quyền hạn, trách nhiệm, phương thức quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố Hồ Chí Minh (sau đây viết tắt là Hệ thống).

#### 2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành Thành phố Hồ Chí Minh; Ủy ban nhân dân quận, huyện và thành phố Thủ Đức, Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn; các cơ quan Trung ương được tổ chức theo Hệ thống có thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của đơn vị (sau đây gọi chung là cơ quan thực hiện TTHC);

b) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của đơn vị (sau đây gọi chung là Bộ phận Một cửa);

c) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC theo quy định của pháp luật;

d) Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại điểm a, điểm b, điểm c Khoản 2 Điều này trực tiếp tham gia giải quyết TTHC;

e) Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân tham gia giải quyết TTHC qua Hệ thống.

### Điều 2. Nguyên tắc hoạt động của Hệ thống

1. Bảo đảm các nguyên tắc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

2. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống phải tuân thủ theo các quy định của pháp luật về công nghệ thông tin, tiếp cận thông tin, an toàn thông tin, giao dịch điện tử, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan của pháp luật đảm bảo cho việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

3. Nội dung thông tin được cung cấp trên Hệ thống phải chính xác, rõ ràng, cập nhật liên tục theo quy định; các trường thông tin được thiết kế theo mẫu thống nhất, đơn giản, thuận tiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí của tổ chức, cá nhân khi sử dụng.

4. Hệ thống được kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia và hệ thống các dịch vụ công trực tuyến do các bộ, ngành Trung ương triển khai đến các cơ quan, đơn vị trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

5. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện đầy đủ các quy định của pháp luật hiện hành về quyền hạn, trách nhiệm, nghĩa vụ trong quá trình vận hành, quản lý, khai thác sử dụng Hệ thống.

### **Điều 3. Tên miền, đăng ký, đăng nhập và quản lý tài khoản người dùng**

1. Hệ thống được cung cấp tại địa chỉ:

a) Người dân, doanh nghiệp tham gia Hệ thống thực hiện truy cập tại địa chỉ <https://dichvucong.hochiminhcity.gov.vn>;

b) Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tham gia Hệ thống để tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thực hiện truy cập tại địa chỉ: <https://motcua.tphcm.gov.vn>;

c) Tra cứu kết quả xử lý giải quyết TTHC Thành phố Hồ Chí Minh tại địa chỉ <https://dichvucong.hochiminhcity.gov.vn/tracuuketquatthc>.

2. Tên tài khoản cán bộ, công chức, viên chức, người lao động sử dụng Hệ thống được tích hợp trên hệ thống đăng nhập tập trung Thành phố Hồ Chí Minh. Tài khoản do đơn vị quản lý phần mềm Hệ thống cấp và thu hồi theo quy định.

3. Tổ chức, cá nhân truy cập vào Hệ thống để đăng ký tài khoản giao dịch điện tử (hoặc sử dụng tài khoản giao dịch điện tử đã đăng ký tại Cổng Dịch vụ công quốc gia) được xác thực với danh tính do Bộ Công an cung cấp để thực hiện giao dịch đối với các TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống theo quy định.

4. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký thành công, đăng nhập vào địa chỉ của Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống để thao tác thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Việc đăng nhập, quản lý tài khoản của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại Điều 11 và Điều 13 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia và quy định về xác thực với danh tính điện tử của Bộ Công an.

#### **Điều 4. Các yêu cầu về định dạng, đồng bộ và kết nối dữ liệu**

1. Việc đồng bộ tình trạng hồ sơ từ phần mềm chuyên ngành về Hệ thống phải bảo đảm tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật do chủ quản hệ thống thông tin chuyên ngành xây dựng và công bố theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

2. Các tiêu chuẩn về kết nối, chia sẻ dữ liệu được thực hiện theo quy định hiện hành; tuân thủ Kiến trúc chính quyền điện tử thành phố.

#### **Điều 5. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Hệ thống**

1. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Hệ thống thực hiện theo quy định tại Điều 6 Luật Giao dịch điện tử năm 2023.

2. Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

### **Chương II**

## **QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC, SỬ DỤNG HỆ THỐNG**

#### **Điều 6. Quản lý, vận hành Hệ thống**

Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố Hồ Chí Minh chịu trách nhiệm quản lý, vận hành hoạt động của Hệ thống theo Quy chế này và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

#### **Điều 7. Thông tin cung cấp trên Hệ thống**

1. Thông tin về dịch vụ công và cơ quan cung cấp dịch vụ:

a) Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến gồm: Các sở, ban, ngành Thành phố Hồ Chí Minh; Ủy ban nhân dân quận, huyện và thành phố Thủ Đức, Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn; các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;

b) Danh mục TTHC, dịch vụ công trực tuyến được công bố theo các quyết định của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về danh mục cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần của các đơn vị. Đối với mỗi dịch vụ, khi tra cứu đều được hiển thị đầy đủ nội dung gồm: trình tự, cách thức thực hiện; thành phần, số lượng hồ sơ; thời gian giải quyết; đối tượng thực hiện; cơ quan giải quyết TTHC; kết quả thực hiện thủ tục; phí, lệ phí, mẫu đơn, yêu cầu điều kiện (nếu có); căn cứ pháp lý;

2. Cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại các đơn vị đầu mối giải quyết TTHC các cấp trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

3. Thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính.

4. Thông tin tiếp nhận, giải quyết phản ánh kiến nghị trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

5. Thông tin về đánh giá việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; khảo sát sự hài lòng của cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

6. Các thông tin khác có liên quan đến công tác cải cách hành chính và giải quyết TTHC của các cơ quan Trung ương và địa phương.

### **Điều 8. Thời hạn cung cấp, xử lý thông tin**

1. Đối với thông tin quy định tại khoản 1, Điều 7: Sau khi Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh có Quyết định công bố (mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ) danh mục cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần của các đơn vị, Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố thực hiện cập nhật danh mục lên Hệ thống theo quy định.

2. Đối với thông tin quy định tại khoản 2, 3, 4, 5, 6 Điều 7 của Quy chế này được cập nhật thường xuyên, liên tục trên Hệ thống.

### **Điều 9. Lựa chọn, cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

Các cơ quan thực hiện TTHC có trách nhiệm rà soát, đánh giá sự phù hợp của TTHC và các quy định có liên quan đến TTHC với triển khai dịch vụ công trực tuyến gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh xem xét, thẩm định, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh phê duyệt, triển khai tổ chức thực hiện các dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần của các đơn vị trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố Hồ Chí Minh theo đúng quy định tại Điều 23 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

### **Điều 10. Nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến**

1. Tổ chức, cá nhân đăng nhập vào Hệ thống để nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, điền đầy đủ các thông tin theo quy định của TTHC vào mẫu đơn, tờ khai thành phần hồ sơ theo yêu cầu của từng TTHC được chụp hoặc quét (scan) từ bản chính hoặc thực hiện ký số vào mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ, tài liệu điện tử (nếu có yêu cầu ký số) theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

### **Điều 11. Tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC**

1. Tiếp nhận hồ sơ TTHC:

a) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên Hệ thống cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của người sử dụng trong thời gian tối đa không quá 08 giờ làm việc kể từ thời điểm người sử dụng nộp hồ sơ trực tuyến thành công. Trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến ngoài giờ làm việc thì thời điểm

để tính thời gian tiếp nhận hồ sơ được tính từ giờ làm việc kế tiếp (Quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 2 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP);

b) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân đăng ký, đăng nhập tài khoản, chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử theo quy định tại Điều 3, Điều 10 Quy chế này. Trường hợp tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nộp hồ sơ điện tử thì cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP;

c) Đối với hồ sơ tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật; cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

2. Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại khoản 1 Điều này, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 9 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và quy định khác có liên quan của cơ quan có thẩm quyền.

3. Việc giải quyết TTHC trên Hệ thống được thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và khoản 2 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

4. Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 3 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

5. Tổ chức, cá nhân thanh toán phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến thực hiện theo hướng dẫn trên Hệ thống và quy định hiện hành của pháp luật.

## **Điều 12. Tra cứu tình trạng hồ sơ TTHC**

Tổ chức, cá nhân có thể sử dụng mã hồ sơ TTHC (hoặc mã QR) để tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ thông qua chức năng tra cứu trực tuyến trên Hệ thống và theo hướng dẫn của Hệ thống.

## **Điều 13. Đánh giá việc giải quyết TTHC**

1. Việc đánh giá, phân loại, xếp hạng kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan thực hiện TTHC được thực hiện tự động trên Hệ thống và được đồng bộ, tích hợp với Công Dịch vụ công quốc gia.

2. Kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC được công bố, công khai định kỳ hàng quý, năm; làm căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm của các cơ quan thực hiện TTHC.

#### **Điều 14. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Các cơ quan thực hiện TTHC công khai địa chỉ trụ sở làm việc, hộp thư điện tử, số điện thoại đường dây nóng trên Hệ thống để tiếp nhận, phản ánh kiến nghị của các tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện dịch vụ công trên Hệ thống.

2. Tổ chức, cá nhân có quyền gửi phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết TTHC đến cơ quan có thẩm quyền bằng các cách thức sau:

a) Thông qua hộp thư điện tử, số điện thoại đường dây nóng công khai trên Hệ thống;

b) Thông qua mục “Phản ánh, Kiến nghị” trên Hệ thống;

c) Các cách thức khác theo quy định.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân không gửi thông qua mục “Phản ánh, Kiến nghị” trên Hệ thống, mà gửi trực tiếp hoặc điện thoại hoặc bưu chính đến cơ quan thực hiện TTHC, trong thời gian tối đa không quá 08 giờ làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận, cơ quan thực hiện TTHC có trách nhiệm cập nhật nội dung phản ánh, kiến nghị lên Hệ thống để giải quyết.

4. Xử lý phản ánh, kiến nghị: Theo quy định tại Quyết định số 24/2022/QĐ-UBND ngày 07 tháng 7 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về ban hành quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại Thành phố Hồ Chí Minh.

#### **Điều 15. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống**

1. Tổ chức, cá nhân có tài khoản đã đăng ký để thực hiện TTHC trên môi trường điện tử được cung cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống.

2. Các tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm bảo quản tài khoản, mật khẩu đăng nhập tại Hệ thống để khai thác sử dụng dữ liệu điện tử được lưu giữ trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định của pháp luật hiện hành.

#### **Điều 16. Lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử**

1. Thời hạn bảo quản hồ sơ TTHC điện tử thực hiện theo quy định tại điểm a khoản 4 Điều 21a Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

2. Hồ sơ giải quyết TTHC được lưu trữ điện tử và do cơ quan có thẩm quyền giải quyết quản lý thực hiện theo quy định tại điểm b khoản 4 Điều 21a Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

## **Chương III**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 17. Trách nhiệm thực hiện**

##### **1. Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh**

a) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố Hồ Chí Minh và các đơn vị liên quan hướng dẫn công tác tiếp nhận, số hóa, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC đúng thời hạn, quy trình theo quy định của pháp luật;

b) Chủ trì, phối hợp các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức cập nhật thông tin thủ tục hành chính đầy đủ trên Hệ thống cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính Quốc gia;

c) Chủ trì, phối hợp các sở chuyên ngành tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành thành phần số hóa hồ sơ;

d) Đơn đốc và phối hợp các sở, ban, ngành ban hành bổ sung Danh mục TTHC đáp ứng yêu cầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần của các đơn vị; các quy trình nội bộ giải quyết TTHC;

đ) Cung cấp Danh mục TTHC đáp ứng yêu cầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần của các đơn vị; các quy trình nội bộ giải quyết TTHC cho Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố Hồ Chí Minh thực hiện cung cấp trên Hệ thống.

##### **2. Sở Thông tin và Truyền thông**

a) Là cơ quan đầu mối theo dõi, đơn đốc các đơn vị thực hiện nhiệm vụ; báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố kết quả thực hiện của các đơn vị;

b) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố và các đơn vị có liên quan thực hiện triển khai Danh mục các dịch vụ công trực tuyến;

c) Chỉ đạo các cơ quan báo đài thực hiện tuyên truyền vận động tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống; nghiên cứu, thực hiện các giải pháp để nâng cao số lượng tổ chức, cá nhân tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

##### **3. Sở Nội vụ**

a) Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố giải quyết các khó khăn, vướng mắc về công tác nhân sự tại Bộ phận một cửa trong quá trình vận hành Hệ thống;

b) Phối hợp Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn các đơn vị số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

#### 4. Công an Thành phố Hồ Chí Minh

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh đề nghị Bộ Công an - Cục Cảnh sát Quản lý hành chính về trật tự xã hội (Cục C06) tiếp tục thực hiện tích hợp, kết nối và chia sẻ dữ liệu dân cư giữa Cơ sở dữ liệu Quốc gia về dân cư với Hệ thống phục vụ xác thực, chia sẻ thông tin công dân khi thực hiện TTHC.

#### 5. Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố Hồ Chí Minh

a) Quản lý, vận hành, triển khai các TTHC do Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh phê duyệt trên Hệ thống;

b) Đảm bảo hạ tầng và an toàn an ninh thông tin cho Hệ thống vận hành ổn định, thông suốt;

c) Chủ trì, phối hợp các đơn vị hướng dẫn giải pháp kỹ thuật thực hiện việc số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực, thuộc thẩm quyền giải quyết để đảm bảo việc kết nối chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử;

d) Tổ chức đội ngũ tiếp nhận thông tin phản ánh, hỗ trợ các đơn vị, người dân doanh nghiệp tham gia vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố Hồ Chí Minh thông qua nhiều hình thức, đặc biệt là Tổng đài 1022.

6. Sở, ban, ngành Thành phố, Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức và Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn

a) Tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp hiểu và sử dụng các dịch vụ công trực tuyến. Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức, phường, xã, thị trấn phát huy vai trò của các tổ công nghệ số cộng đồng tại các cơ quan trong công tác tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

b) Phối hợp Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố Hồ Chí Minh vận hành Hệ thống gắn với đánh giá sự hài lòng TTHC;

c) Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức chỉ đạo, phân công nhân sự hỗ trợ Ủy ban nhân dân các phường, xã, thị trấn trong công tác tổ chức triển khai thực hiện;

d) Thực hiện tái cấu trúc quy trình các thủ tục hành chính theo Quyết định số 1802/QĐ-UBND ngày 27 tháng 5 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố về Tái cấu trúc, đơn giản hóa TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần và Công văn số 3610/UBND-KSTT ngày 05 tháng 10 năm 2022;

đ) Các sở chuyên ngành phối hợp Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành thành phần số hóa hồ sơ;

e) Thực hiện việc tiếp nhận và số hóa, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống đúng thời hạn, quy trình theo quy định của pháp luật;



g) Phối hợp Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh, Trung tâm Chuyên đổi số Thành phố Hồ Chí Minh thiết lập quy trình thanh toán phí/lệ phí đảm bảo sự thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp, công chức, viên chức trong quá trình tham gia sử dụng dịch vụ công và xử lý hồ sơ;

h) Khi phát hiện những TTHC đã có hiệu lực thi hành nhưng chưa được công bố, công khai hoặc công bố, công khai nhưng chưa chính xác, đầy đủ theo quy định hoặc đã hết hiệu lực thi hành, bị hủy bỏ, bãi bỏ nhưng vẫn được đăng tải công khai, các cơ quan giải quyết TTHC có trách nhiệm thông báo, gửi ý kiến phản hồi cho Sở Thông tin và Truyền thông để kịp thời phối hợp xử lý;

i) Cử nhân sự phụ trách công nghệ thông tin theo dõi quá trình vận hành của Hệ thống, xử lý các sự cố thông thường Hệ thống tại đơn vị. Thông báo ngay với Sở Thông tin và Truyền thông và Trung tâm Chuyên đổi số Thành phố Hồ Chí Minh các trường hợp không xử lý được trên Hệ thống, để có hướng dẫn cụ thể hoặc hỗ trợ trong quá trình xử lý;

k) Các Sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức thành lập Tổ công tác triển khai các TTHC trên Hệ thống (giao Thủ trưởng đơn vị phụ trách trực tiếp và chỉ đạo Tổ công tác).

### **Điều 18. Điều khoản thi hành**

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh (thông qua Sở Thông tin và Truyền thông) xem xét, quyết định sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.