SAO Y; Ủy ban nhân dân Thành phố
Hồ Chí Minh; 15/02/2023; 11:00:54

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
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 điền 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:

Cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố:

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ một lần đầy đủ, chính xác và nêu rõ lý do theo Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 02 ban hành kèm theo 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 (sau đây gọi là Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)).

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ: cán bộ, công chức, viên chức phải nêu rõ lý do từ chối hồ sơ theo Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả (Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

3. Đối với tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích:

a) Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích chuyển đến theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg.

b) Cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố.

c) Thời điểm xác định tổ chức, cá nhân đã nộp hồ sơ hợp pháp, hợp lệ tại cơ quan có thẩm quyền được tính kể từ khi nhân viên bưu chính và người tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa lập và cùng ký Biên bản giao nhận hồ sơ theo quy định. Trường hợp có yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ thì thời điểm tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu được xác định là thời điểm nộp hồ sơ hợp pháp, hợp lệ (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác).

d) Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thông tin cho tổ chức, cá nhân về việc tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, việc yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

4. Đối với tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến:

Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, Thành phố tiếp nhận yêu cầu, kiểm tra tự động và mặt kỹ thuật. Trường hợp hồ sơ đã được nộp đủ các thành phần và bảo đảm về mặt kỹ thuật thì Hệ thống phản hồi tự động xác nhận tổ chức, cá nhân đã gửi thành công. Trong vòng 08 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống xác nhận gửi thành công, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa hoàn thành các việc sau:

a) Đăng nhập Hệ thống và kiểm tra hồ sơ điện tử tổ chức, cá nhân gửi đến. Nội dung kiểm tra được thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

b) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả (Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP), thông báo cho tổ chức, cá nhân thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống, các kênh thông tin tổ chức, cá nhân đăng ký.

c) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: thông báo cho tổ chức, cá nhân thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống, các kênh thông tin tổ chức, cá nhân đăng ký và hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác, nêu rõ lý do theo Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

d) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ: thông báo cho tổ chức, cá nhân thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống, các kênh thông tin tổ chức, cá nhân đăng ký và nêu rõ lý do từ chối hồ sơ theo Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

5. Trường hợp pháp luật chuyên ngành ban hành mẫu Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thì thực hiện theo quy định pháp luật chuyên ngành.

6. Đối với trường hợp hồ sơ được nộp sau 15 (mười lăm) giờ, nộp vào ngày thứ Bảy, nộp ngoài giờ hành chính thì thời gian để bắt đầu tính thời điểm để xử lý hồ sơ là đầu giờ ngày làm việc tiếp theo, trừ trường hợp thủ tục hành chính có tính chất đặc thù theo yêu cầu của quy định chuyên ngành.

7. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một mã hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

8. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận và hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận: cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cán bộ, công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

Điều 8. Chuyển hồ sơ, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

1. Việc chuyển hồ sơ thủ tục hành chính đến cơ quan, bộ phận xử lý tiếp theo, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo 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 và quy trình nội bộ thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh phê duyệt.

2. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

3. Trường hợp hồ sơ chưa có kết quả giải quyết nhưng tổ chức, cá nhân có văn bản đề nghị rút hồ sơ: Bộ phận Một cửa gửi văn bản thông báo trả và kèm toàn bộ hồ sơ cho tổ chức, cá nhân và cập nhật vào mục trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

4. Việc lấy ý kiến, thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý, đề nghị bổ sung hồ sơ, từ chối nhận hồ sơ, tình hình, kết quả xử lý hồ sơ phải được cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố.

Điều 9. Thực hiện xin lỗi đối với hồ sơ quá hạn giải quyết

Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thực hiện xin lỗi đối với hồ sơ quá hạn giải quyết theo quy định pháp luật.

Điều 10. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

1. Bộ phận Một cửa trả hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp tổ chức, cá nhân đăng ký nhận kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc trực tuyến.

2. Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo 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, Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg và quy trình nội bộ thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh phê duyệt.

3. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử của cơ quan có thẩm quyền có giá trị pháp lý như kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng văn bản giấy.

4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các thủ tục hành chính khác theo quy định pháp luật.

Chương IV
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh

1. Hướng dẫn các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức, xã, phường, thị trấn tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Tổng hợp theo dõi, giám sát, đôn đốc việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố.

3. Chủ trì, đôn đốc các sở, ban, ngành thường xuyên rà soát, cập nhật, tham mưu trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa; danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố; phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính.

4. Định kỳ hàng năm, đột xuất, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh xây dựng Kế hoạch và tổ chức triển khai thực hiện kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức, xã, phường, thị trấn.

Điều 12. Sở Nội vụ

Tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố chỉ đạo, chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm người đứng đầu các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức, xã, phường, thị trấn, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động vi phạm liên quan đến hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính trên cơ sở kết quả thanh tra, kiểm tra của các cơ quan có thẩm quyền.

Điều 13. Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức, xã, phường, thị trấn, cơ quan ngành dọc đóng tại Thành phố Hồ Chí Minh

1. Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức, xã, phường, thị trấn, cơ quan ngành dọc đóng tại Thành phố Hồ Chí Minh

a) Tổ chức Bộ phận Một cửa tại đơn vị, thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Quy chế này.

b) Thường xuyên theo dõi, giám sát, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính tại đơn vị, thực hiện xin lỗi đối với hồ sơ quá hạn giải quyết; chấn chỉnh, khắc phục hạn chế, thiếu sót, thực hiện khen thưởng, kỷ luật đúng quy định; xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có hành vi vi phạm liên quan đến hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

c) Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lưu hồ sơ thủ tục hành chính điện tử theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

d) Triển khai thống nhất việc sử dụng Bộ nhận diện thương hiệu của Bộ phận Một cửa các cấp và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố theo quy chuẩn chung trên địa bàn Thành phố 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.

đ) Bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

e) Phối hợp, có ý kiến khi nhận được đề nghị từ cơ quan chủ trì tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định:

Cơ quan được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì phải thông báo bằng văn bản cho cơ quan gửi lấy ý kiến về lý do chậm trễ và thời gian sẽ gửi ý kiến.

Thủ trưởng cơ quan được lấy ý kiến phải kiểm tra, theo dõi việc phối hợp trả lời ý kiến trong giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời có giải pháp xử lý đối với các trường hợp chậm trễ để bảo đảm việc trả lời đúng thời gian và cập nhật nội dung trả lời theo quy định.

2. Sở, ban, ngành rà soát, xây dựng, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh ban hành: Quyết định công bố Danh mục thủ tục hành chính; Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

3. Cơ quan ngành dọc đóng tại Thành phố Hồ Chí Minh phối hợp với sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức, xã, phường, thị trấn trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Quy chế này.

Điều 14. Điều khoản thi hành

1. Các nội dung khác không được quy định tại Quy chế này thì thực hiện theo 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, Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg và các Thông tư, quy định khác có liên quan.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này, kịp thời tổng hợp báo cáo các khó khăn, vướng mắc, đề xuất Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét, quyết định./.