



# **CÔNG BÁO**

*Thành phố Hồ Chí Minh*

Số 200 + 201

Ngày 01 tháng 10 năm 2020

## **MỤC LỤC**

Trang

### **PHẦN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT**

#### **ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ**

|            |   |    |
|------------|---|----|
| 07-7-2020- | Quyết định số 16/2020/QĐ-UBND ban hành Quy chế thực hiện liên thông nhóm thủ tục cấp Phiếu lý lịch tư pháp và cấp Giấy phép lao động cho người nước ngoài làm việc tại Thành phố Hồ Chí Minh. | 3  |
| 08-9-2020- | Quyết định số 24/2020/QĐ-UBND về việc bãi bỏ văn bản.   | 14 |
| 15-9-2020- | Quyết định số 25/2020/QĐ-UBND ban hành Quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn Thành phố.                        | 16 |

**PHẦN VĂN BẢN KHÁC****ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ**

- 25-8-2020- Quyết định số 3090/QĐ-UBND công bố danh mục thông tin, dữ liệu tài nguyên và môi trường trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh. 54
- 16-9-2020- Quyết định số 3354/QĐ-UBND ban hành Quy chế (mẫu) về tổ chức và hoạt động của Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng phường, thị trấn. 63

## PHẦN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

### ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

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

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

Số: 16/2020/QĐ-UBND

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 07 tháng 7 năm 2020*

### QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế thực hiện liên thông nhóm thủ tục  
cấp Phiếu lý lịch tư pháp và cấp Giấy phép lao động cho người nước ngoài  
làm việc tại 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;*

*Căn cứ Bộ luật lao động ngày 18 tháng 6 năm 2012;*

*Căn cứ Luật lý lịch tư pháp ngày 17 tháng 6 năm 2009;*

*Căn cứ Nghị định số 111/2010/NĐ-CP ngày 23 tháng 11 năm 2010 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật lý lịch tư pháp;*

*Căn cứ Nghị định số 11/2016/NĐ-CP ngày 03 tháng 02 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Bộ luật lao động về lao động nước ngoài làm việc tại Việt Nam;*

*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, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 140/2018/NĐ-CP ngày 08 tháng 10 năm 2018 sửa đổi, bổ sung các Nghị định liên quan đến điều kiện đầu tư kinh doanh và thủ tục hành chính*

*thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;*

*Căn cứ Thông tư số 40/2016/TT-BLĐTBXH ngày 25 tháng 10 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội hướng dẫn thi hành một số điều của Nghị định số 11/2016/NĐ-CP ngày 03 tháng 02 năm 2016 của chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Bộ luật Lao động về lao động nước ngoài tại Việt Nam;*

*Căn cứ Thông tư số 18/2018/TT-BLĐTBXH ngày 30 tháng 10 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội sửa đổi, bổ sung một số điều của các Thông tư liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Tư pháp tại Tờ trình số 2419/TTr-STP ngày 25 tháng 5 năm 2020 và báo cáo của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố về kết quả lấy ý kiến các Thành viên Ủy ban nhân dân thành phố tại Công văn số 5374/VP-NCPC ngày 29 tháng 6 năm 2020.*

## **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế thực hiện liên thông nhóm thủ tục cấp Phiếu lý lịch tư pháp và cấp Giấy phép lao động cho người nước ngoài làm việc tại Thành phố Hồ Chí Minh.

### **Điều 2. Hiệu lực thi hành**

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 8 năm 2020.

### **Điều 3. Tổ chức thực hiện**

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Giám đốc Sở Tư pháp, Giám đốc Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Giám đốc Sở Nội vụ, Giám đốc Sở Tài chính, Thủ trưởng các Sở, ban - ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - huyện và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thành Phong**

**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**

**Thực hiện liên thông nhóm thủ tục cấp Phiếu lý lịch tư pháp và cấp Giấy phép lao động cho người nước ngoài làm việc tại Thành phố Hồ Chí Minh**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 16/2020/QĐ-UBND  
ngày 07 tháng 7 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh)*

### **Chương I**

#### **QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về nguyên tắc; quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả; trách nhiệm của các cơ quan nhà nước, công chức có liên quan trong việc thực hiện liên thông các thủ tục hành chính sau:

1. Cấp Phiếu lý lịch tư pháp và cấp Giấy phép lao động cho người nước ngoài làm việc tại Thành phố Hồ Chí Minh.
2. Cấp Phiếu lý lịch tư pháp và cấp Giấy phép lao động cho người nước ngoài làm việc tại Thành phố Hồ Chí Minh trong một số trường hợp đặc biệt.

##### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Cá nhân có yêu cầu thực hiện liên thông các thủ tục hành chính liên thông quy định tại Điều 1 Quy chế này (sau đây gọi là người nộp hồ sơ).
2. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội Thành phố Hồ Chí Minh.
3. Sở Tư pháp Thành phố Hồ Chí Minh.

##### **Điều 3. Nguyên tắc giải quyết thủ tục hành chính**

1. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội và Sở Tư pháp chịu trách nhiệm trong việc giải quyết từng thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của mình và cùng phối hợp

giải quyết những vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện liên thông thủ tục hành chính theo Quy chế này.

2. Người nộp hồ sơ có quyền lựa chọn áp dụng hoặc không áp dụng quy trình liên thông các thủ tục hành chính theo Quy chế này. Trường hợp lựa chọn không áp dụng quy trình liên thông, việc thực hiện sẽ theo quy định pháp luật hiện hành đối với từng loại thủ tục hành chính.

#### **Điều 4. Trách nhiệm của các cơ quan thực hiện liên thông thủ tục hành chính**

1. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội là cơ quan đầu mối tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết đối với thủ tục hành chính liên thông được quy định tại Quy chế này, chịu trách nhiệm về tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ; thu phí, lệ phí theo quy định; thực hiện việc cấp Giấy phép lao động cho người nước ngoài làm việc tại Thành phố Hồ Chí Minh.

2. Sở Tư pháp tiếp nhận hồ sơ yêu cầu cấp Phiếu lý lịch tư pháp do Sở Lao động - Thương binh và Xã hội chuyển đến và giải quyết theo thẩm quyền.

### **Chương II**

## **QUY TRÌNH LIÊN THÔNG VÀ CƠ CHẾ PHỐI HỢP**

#### **Điều 5. Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả**

##### **1. Tiếp nhận hồ sơ:**

Sở Lao động - Thương binh và Xã hội có trách nhiệm kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ; thu phí, lệ phí theo quy định và cấp Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả cho người nộp hồ sơ.

##### **2. Trình tự giải quyết hồ sơ:**

Trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận đầy đủ hồ sơ hợp lệ, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội chuyển hồ sơ và phí cung cấp thông tin lý lịch tư pháp cho Sở Tư pháp.

Trong thời hạn 15 ngày làm việc, kể từ ngày Sở Lao động - Thương binh và Xã hội chuyển hồ sơ, Sở Tư pháp giải quyết hồ sơ cấp Phiếu lý lịch tư pháp và chuyển Phiếu lý lịch tư pháp cho Sở Lao động - Thương binh và Xã hội.

Trong thời hạn 01 ngày làm việc, kể từ ngày Sở Tư pháp chuyển Phiếu lý lịch tư pháp, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội cấp Giấy phép lao động.

### 3. Trả kết quả:

Trong thời hạn không quá 17 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đầy đủ hồ sơ hợp lệ, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội trả kết quả cho người nộp hồ sơ bao gồm Giấy phép lao động và Phiếu lý lịch tư pháp.

### **Điều 6. Thành phần hồ sơ**

Cá nhân nộp 01 bộ hồ sơ trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến Sở Lao động - Thương binh và Xã hội nơi cư trú và nộp phí, lệ phí theo quy định.

1. Hồ sơ cấp Phiếu lý lịch tư pháp và cấp Giấy phép lao động cho người nước ngoài làm việc tại thành phố Hồ Chí Minh:

a) Tờ khai yêu cầu cấp Phiếu Lý lịch tư pháp (theo mẫu 03/2013/TT-LLTP; trường hợp nộp ủy quyền thì thực hiện theo mẫu 04/2013/TT-LLTP ban hành kèm theo Thông tư số 03/2013/TT-BTP);

b) Bản sao có chứng thực hoặc bản sao kèm bản chính để đối chiếu chứng minh nhân dân hoặc thẻ căn cước công dân hoặc hộ chiếu đang còn giá trị sử dụng của người yêu cầu cấp Phiếu lý lịch tư pháp.

c) Bản sao có chứng thực hoặc bản sao kèm bản chính để đối chiếu sổ hộ khẩu hoặc sổ tạm trú hoặc giấy chứng nhận thường trú hoặc tạm trú.

d) Văn bản ủy quyền trong trường hợp ủy quyền cho người khác làm thủ tục yêu cầu cấp Phiếu lý lịch tư pháp số 1 (trường hợp người được ủy quyền là cha, mẹ, vợ, chồng, con của người ủy quyền thì không cần văn bản ủy quyền). Văn bản ủy quyền phải được công chứng, chứng thực theo quy định của pháp luật Việt Nam hoặc pháp luật của nước nơi người đó là công dân hoặc thường trú. Trường hợp ủy quyền theo quy định của pháp luật của nước mà người đó là công dân hoặc thường trú thì văn bản ủy quyền phải được hợp pháp hóa lãnh sự theo quy định của pháp luật Việt Nam và dịch ra tiếng Việt. Cá nhân yêu cầu cấp Phiếu lý lịch tư pháp số 2 không được ủy quyền cho người khác làm thủ tục yêu cầu cấp Phiếu lý lịch tư pháp.

đ) Văn bản đề nghị cấp giấy phép lao động của người sử dụng lao động (theo Mẫu số 7 ban hành kèm theo Thông tư số 40/2016/TT-BLĐTBXH).

e) Giấy chứng nhận sức khỏe hoặc giấy khám sức khỏe do cơ quan, tổ chức y tế có thẩm quyền của nước ngoài hoặc của Việt Nam cấp có giá trị trong thời hạn 12 tháng, kể từ ngày ký kết luận sức khỏe đến ngày nộp hồ sơ.

g) Văn bản chứng minh là nhà quản lý, giám đốc điều hành, chuyên gia hoặc lao động kỹ thuật, trong đó:

- Văn bản chứng minh là chuyên gia gồm một trong các giấy tờ sau: Văn bản xác nhận là chuyên gia của cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp tại nước ngoài, bao gồm: tên cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp xác nhận; thông tin về chuyên gia: họ và tên, ngày, tháng, năm sinh, quốc tịch và ngành nghề của chuyên gia phù hợp với vị trí công việc mà người lao động nước ngoài dự kiến sẽ làm việc tại Việt Nam; Có bằng đại học trở lên hoặc tương đương và có ít nhất 03 năm kinh nghiệm làm việc trong chuyên ngành được đào tạo phù hợp với vị trí công việc mà người lao động nước ngoài dự kiến làm việc tại Việt Nam, trường hợp đặc biệt do Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định.

- Văn bản chứng minh là lao động kỹ thuật bao gồm: Giấy tờ chứng minh hoặc văn bản xác nhận của cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp tại nước ngoài về việc đã được đào tạo chuyên ngành kỹ thuật hoặc chuyên ngành khác với thời gian ít nhất 01 năm phù hợp với vị trí công việc mà người lao động nước ngoài dự kiến sẽ làm việc tại Việt Nam; Giấy tờ chứng minh đã có ít nhất 03 năm kinh nghiệm làm việc trong chuyên ngành được đào tạo phù hợp với vị trí công việc mà người lao động nước ngoài dự kiến sẽ làm việc tại Việt Nam.

- Đối với một số nghề, công việc, văn bản chứng minh trình độ chuyên môn, kỹ thuật của người lao động nước ngoài được thay thế bằng một trong các giấy tờ sau đây: Giấy công nhận là nghệ nhân đối với những ngành nghề truyền thống do cơ quan có thẩm quyền của nước ngoài cấp; Văn bản chứng minh kinh nghiệm của cầu thủ bóng đá nước ngoài; Bằng lái máy bay vận tải hàng không do cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam cấp đối với phi công nước ngoài; Giấy phép bảo dưỡng tàu bay do cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam cấp đối với người lao động nước ngoài làm công việc bảo dưỡng tàu bay.

h) 02 ảnh màu (kích thước 4cm x 6cm, phong nền trắng, mặt nhìn thẳng, đầu để trần, không đeo kính màu), ảnh chụp không quá 06 tháng tính đến ngày nộp hồ sơ.



i) Bản sao hộ chiếu hoặc giấy tờ có giá trị thay hộ chiếu hoặc giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế còn giá trị theo quy định của pháp luật.

k) Bản sao có chứng thực hoặc bản chụp kèm theo bản chính để đối chiếu các giấy tờ liên quan đến người lao động nước ngoài. Nếu giấy tờ của nước ngoài thì miễn hợp pháp hóa lãnh sự, nhưng phải dịch ra tiếng Việt và chứng thực theo quy định của pháp luật Việt Nam gồm:

- Đối với người lao động nước ngoài di chuyển nội bộ doanh nghiệp phải có: Văn bản của doanh nghiệp nước ngoài cử sang làm việc tại hiện diện thương mại của doanh nghiệp nước ngoài đó trên lãnh thổ Việt Nam; Văn bản chứng minh người lao động nước ngoài đã được doanh nghiệp nước ngoài đó tuyển dụng trước khi làm việc tại Việt Nam ít nhất 12 tháng (gồm một trong các giấy tờ sau: Văn bản xác nhận của người sử dụng lao động về việc đã tuyển dụng người lao động nước ngoài; Hợp đồng lao động; Quyết định tuyển dụng người lao động nước ngoài; Giấy chứng nhận nộp thuế hoặc bảo hiểm của người lao động nước ngoài).

- Đối với người lao động nước ngoài thực hiện hiện các loại hợp đồng hoặc thỏa thuận về kinh tế, thương mại, tài chính, ngân hàng, bảo hiểm, khoa học kỹ thuật, văn hóa, thể thao, giáo dục, giáo dục nghề nghiệp và y tế thì phải có hợp đồng hoặc thỏa thuận ký kết giữa đối tác phía Việt Nam và phía nước ngoài, trong đó phải có thỏa thuận về việc người lao động nước ngoài làm việc tại Việt Nam;

- Đối với người lao động nước ngoài là nhà cung cấp dịch vụ theo hợp đồng phải có: Hợp đồng cung cấp dịch vụ ký kết giữa đối tác phía Việt Nam và phía nước ngoài; Văn bản chứng minh người lao động nước ngoài đã làm việc cho doanh nghiệp nước ngoài không có hiện diện thương mại tại Việt Nam được ít nhất 02 năm (gồm một trong các giấy tờ sau: Văn bản xác nhận của người sử dụng lao động về việc đã tuyển dụng người lao động nước ngoài; Hợp đồng lao động; Quyết định tuyển dụng người lao động nước ngoài; Giấy chứng nhận nộp thuế hoặc bảo hiểm của người lao động nước ngoài).

- Đối với người lao động nước ngoài chào bán dịch vụ thì phải có văn bản của nhà cung cấp dịch vụ cử người lao động nước ngoài vào Việt Nam để đàm phán cung cấp dịch vụ.

- Đối với người lao động nước ngoài làm việc cho tổ chức phi chính phủ nước

ngoài, tổ chức quốc tế tại Việt Nam được phép hoạt động theo quy định của pháp luật Việt Nam thì phải có giấy chứng nhận của tổ chức phi chính phủ nước ngoài, tổ chức quốc tế được phép hoạt động theo quy định của pháp luật Việt Nam.

- Đối với người lao động nước ngoài chịu trách nhiệm thành lập hiện diện thương mại thì phải có văn bản của nhà cung cấp dịch vụ cử người lao động nước ngoài vào Việt Nam để thành lập hiện diện thương mại của nhà cung cấp dịch vụ đó.

- Đối với người lao động nước ngoài là nhà quản lý, giám đốc điều hành, chuyên gia, lao động kỹ thuật mà tham gia vào hoạt động của doanh nghiệp nước ngoài đã thành lập hiện diện thương mại tại Việt Nam thì phải có văn bản chứng minh người lao động nước ngoài được tham gia vào hoạt động của doanh nghiệp nước ngoài đó.

2. Hồ sơ cấp Phiếu lý lịch tư pháp và cấp Giấy phép lao động cho người nước ngoài làm việc tại thành phố Hồ Chí Minh trong một số trường hợp đặc biệt:

a) Đối với người lao động nước ngoài đã được cấp giấy phép lao động và đang còn hiệu lực mà làm việc cho người sử dụng lao động khác ở cùng vị trí công việc ghi trong giấy phép lao động theo quy định của pháp luật thì hồ sơ đề nghị cấp giấy phép lao động gồm giấy tờ quy định tại các Điểm a, b, c, d, đ, h, i, k Khoản 1 Điều này và giấy phép lao động hoặc bản sao chứng thực giấy phép lao động đã được cấp.

b) Đối với người lao động nước ngoài đã được cấp giấy phép lao động và đang còn hiệu lực mà làm khác vị trí công việc ghi trong giấy phép lao động theo quy định của pháp luật nhưng không thay đổi người sử dụng lao động thì hồ sơ đề nghị cấp giấy phép lao động gồm các giấy tờ quy định tại các Điểm a, b, c, d, đ, g, h, i, k Khoản 1 Điều này và giấy phép lao động hoặc bản sao chứng thực giấy phép lao động đã được cấp;

c) Đối với người lao động nước ngoài đã được cấp giấy phép lao động nhưng hết hiệu lực theo quy định tại Điều 174 của Bộ luật lao động mà có nhu cầu tiếp tục làm việc cùng vị trí công việc đã ghi trong giấy phép lao động theo quy định của pháp luật thì hồ sơ đề nghị cấp giấy phép lao động gồm các giấy tờ quy định tại các Điểm a, b, c, d, đ, e, h, i, k Khoản 1 Điều này và giấy phép lao động hoặc bản sao chứng thực giấy phép lao động đã được cấp;

d) Trường hợp người lao động nước ngoài tại các Điểm a, b và c Khoản này đã được cấp giấy phép lao động thì phải có văn bản chứng minh đáp ứng yêu cầu theo

quy định:

- Đối với chuyên gia là người lao động nước ngoài thuộc một trong các trường hợp sau: Có văn bản xác nhận là chuyên gia của cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp tại nước ngoài; Có bằng đại học trở lên hoặc tương đương và có ít nhất 03 năm kinh nghiệm làm việc trong chuyên ngành được đào tạo phù hợp với vị trí công việc mà người lao động nước ngoài dự kiến làm việc tại Việt Nam; trường hợp đặc biệt do Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định.

- Đối với nhà quản lý, giám đốc điều hành là người lao động nước ngoài thuộc một trong các trường hợp sau: Nhà quản lý là người quản lý doanh nghiệp theo quy định tại Khoản 18 Điều 4 Luật Doanh nghiệp hoặc là người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu của cơ quan, tổ chức; Giám đốc điều hành là người đứng đầu và trực tiếp điều hành đơn vị trực thuộc cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp.

- Đối với lao động kỹ thuật là người được đào tạo chuyên ngành kỹ thuật hoặc chuyên ngành khác ít nhất 01 năm và làm việc ít nhất 03 năm trong chuyên ngành được đào tạo.

### **Điều 7. Phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính, cước dịch vụ bưu chính**

1. Phí cấp Phiếu Lý lịch tư pháp: mức thu phí thực hiện theo quy định tại Thông tư số 244/2016/TT-BTC ngày 11 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí cung cấp thông tin lý lịch tư pháp.

2. Lệ phí cấp Giấy phép lao động cho người nước ngoài đang làm việc tại Thành phố Hồ Chí Minh: mức thu lệ phí được thực hiện tại Nghị quyết số 11/2017/NQ-HĐND ngày 07 tháng 12 năm 2017 của Hội đồng nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về ban hành mức thu lệ phí cấp Giấy phép lao động cho người nước ngoài làm việc trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

3. Cước dịch vụ bưu chính: trường hợp lựa chọn nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, người nộp hồ sơ thanh toán các loại cước dịch vụ bưu chính theo mức cước do đơn vị bưu chính công bố.

### **Chương III**

## **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN PHỐI HỢP**

**Điều 8.** Trách nhiệm của Sở Tư pháp và Sở Lao động - Thương binh và Xã hội

1. Công khai đầy đủ, rõ ràng các thủ tục hành chính, niêm yết tại địa điểm tiếp nhận và trả kết quả, thành phần hồ sơ, mức thu phí, lệ phí và thời gian giải quyết các nhóm thủ tục hành chính được quy định tại Quy chế này.

2. Đảm bảo các điều kiện để triển khai thực hiện Quy chế phối hợp; dự toán kinh phí hàng năm để đảm bảo triển khai thực hiện Quy chế này.

3. Tổ chức tập huấn, hướng dẫn quy trình nghiệp vụ, cách sử dụng hệ thống dịch vụ công cấp phiếu lý lịch tư pháp cho công chức thực hiện liên thông các thủ tục hành chính của Sở Tư pháp và Sở Lao động - Thương binh và Xã hội.

4. Thông tin, tuyên truyền bằng các hình thức thích hợp, phổ biến rộng rãi để các tổ chức, doanh nghiệp sử dụng lao động nước ngoài và người lao động nước ngoài dễ tiếp cận và thực hiện khi có nhu cầu.

### **Chương IV**

## **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 9.** Kinh phí thực hiện

1. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa liên thông do ngân sách nhà nước bảo đảm, được bố trí trong dự toán ngân sách hàng năm và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định.

2. Hàng năm, căn cứ nhiệm vụ được giao tại Quy chế này, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Tư pháp xây dựng dự toán kinh phí thực hiện Quy chế để tổng hợp vào dự toán kinh phí của cơ quan, đơn vị mình gửi Sở Tài chính cân đối, tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố bố trí dự toán kinh phí thực hiện theo quy định.

**Điều 10.** Các phòng ban chuyên môn của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Tư pháp và các công chức có liên quan trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ chịu trách nhiệm và phối hợp để đảm bảo đúng thời gian và tiến độ hồ sơ.

Giao Sở Tư pháp làm đầu mối tổng hợp các kết quả, khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện Quy chế liên thông; kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố để tháo gỡ và có hướng xử lý cụ thể.

**Điều 11.** Sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, thay thế Quy chế liên thông

Trong quá trình thực hiện, Quy chế liên thông có thể được sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ hoặc thay thế để phù hợp với quy định pháp luật hiện hành và thực tiễn hoạt động của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Tư pháp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thành Phong**

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

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

Số: 24/2020/QĐ-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 08 tháng 9 năm 2020

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc bãi bỏ văn bản**

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

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;*

*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;*

*Căn cứ Nghị định số 100/2019/NĐ-CP ngày 30 tháng 12 năm 2019 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực giao thông đường bộ và đường sắt;*

*Căn cứ Thông tư số 65/2014/TT-BGTVT ngày 10 tháng 11 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải về ban hành định mức khung kinh tế - kỹ thuật áp dụng cho vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt;*

*Theo đề nghị của Sở Giao thông vận tải tại Tờ trình số 8134/TTr-SGTVT ngày 10 tháng 7 năm 2020 về bãi bỏ Quyết định số 76/2009/QĐ-UBND ngày 16 tháng 10 năm 2009 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành các định mức kinh tế kỹ thuật đối với hoạt động vận chuyển hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh và Quyết định số 92/2010/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2010 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế phối hợp tổ chức kiểm tra xe vận tải hàng hóa chở quá tải trọng cho phép trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh; ý kiến thẩm định của Sở Tư pháp tại Công văn số 2991/STP-KTrVB ngày 24 tháng 6 năm 2020.*

**QUYẾT ĐỊNH:****Điều 1. Bãi bỏ văn bản**

1. Bãi bỏ toàn bộ Quyết định số 76/2009/QĐ-UBND ngày 16 tháng 10 năm 2009 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành các định mức kinh tế kỹ thuật đối với hoạt động vận chuyển hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

2. Bãi bỏ toàn bộ Quyết định số 92/2010/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2010 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành Quy chế phối hợp tổ chức kiểm tra xe vận tải hàng hóa chở quá tải trọng cho phép trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

**Điều 2. Hiệu lực thi hành**

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 18 tháng 9 năm 2020.

**Điều 3. Tổ chức thực hiện**

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc Sở Giao thông vận tải và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Võ Văn Hoan**

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

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

Số: 25/2020/QĐ-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 9 năm 2020

## **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính  
theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn Thành phố**

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

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ 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;*

*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;*

*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 tại Tờ trình số 7814TTr-VP ngày 15 tháng 9 năm 2020 và ý kiến thẩm định của Sở Tư pháp tại Công văn số 2861/STP-VB ngày 16 tháng 6 năm 2020.*

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Nay ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn Thành phố.

**Điều 2.** Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 10 năm 2020.



**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, thủ trưởng các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện, xã, phường, thị trấn, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thành Phong**

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

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

## **QUY ĐỊNH**

**Về tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính  
theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn Thành phố**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 25/2020/QĐ-UBND  
ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố)*

### **Chương I**

#### **QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này nhằm cụ thể hóa đối tượng, phương thức, chỉ số, nội dung đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính và việc tổ chức đánh giá, chấm điểm, công khai và xử lý kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

##### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Ủy ban nhân dân các cấp, các sở, ban, ngành có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục và tham gia vào quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cơ quan, đơn vị).

2. Cán bộ, công chức, viên chức, sỹ quan quân đội, sỹ quan công an của các cơ quan, đơn vị được phân công trực tiếp tham gia hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và 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 tham gia giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

4. Các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp và tổ chức khác thực hiện đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính.

##### **Điều 3. Nguyên tắc đánh giá**

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục

vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan, đơn vị.

2. Việc tổ chức đánh giá được thực hiện đối với từng hồ sơ thủ tục hành chính.

3. Câu hỏi khảo sát và phương án trả lời phải tương ứng với các chỉ số, thang điểm được quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và Quy định này và phù hợp với thực tiễn của Thành phố; phải ngắn gọn, dễ hiểu để tổ chức, cá nhân dễ thực hiện. Phiếu đánh giá và các câu hỏi khảo sát được sắp xếp phù hợp với từng giai đoạn và cách thức nộp, nhận kết quả hồ sơ thủ tục hành chính. Phiếu đánh giá được ban hành kèm theo Phụ lục III Quy định này.

4. Tổ chức, cá nhân được tham gia đánh giá nhiều lần đối với từng giai đoạn giải quyết hồ sơ và từng phương thức đánh giá; mỗi lần đánh giá của tổ chức, cá nhân được tính là một lượt đánh giá. Đối với đánh giá nội bộ, một lượt đánh giá nội bộ là một giai đoạn giải quyết của từng hồ sơ.

5. Công tác tổ chức đánh giá phải bảo đảm:

a) Được thực hiện thường xuyên, hiệu quả, thống nhất, khách quan, trung thực, minh bạch, công bằng đối với từng hồ sơ thủ tục hành chính từ lúc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết đến trả kết quả giải quyết bằng các phương thức khác nhau.

b) Được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát; thông tin đánh giá phải đảm bảo được cập nhật thường xuyên, chuyển tải và công khai trên Cổng Dịch vụ công Thành phố, Cổng thông tin điện tử Thành phố, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

6. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin.

7. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

8. Cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nghiêm trách nhiệm giải trình trong giải quyết thủ tục hành chính.

9. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính; ưu tiên xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức.

**Điều 4.** Ứng dụng công nghệ thông tin trong tổ chức khảo sát, đánh giá việc giải

### quyết thủ tục hành chính

1. Ứng dụng công nghệ thông tin đảm bảo liên thông với Cổng dịch vụ công quốc gia; đồng thời kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin này với nhau và với các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành. Hệ thống tổ chức, khảo sát, đánh giá phải gắn liền xây dựng Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử Thành phố tập trung, thống nhất trên địa bàn Thành phố, đảm bảo an toàn thông tin dữ liệu hệ thống đánh giá.

2. Nghiên cứu các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin và chủ động trong việc số hóa các dữ liệu quản lý, ứng dụng chữ ký số, đặc biệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước để đánh giá chính xác, khoa học, công khai.

3. Khuyến khích sử dụng thiết bị đánh giá điện tử được kết nối với Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử Thành phố.

## Chương II

### ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG THỨC, CHỈ SỐ, NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

#### Điều 5. Đối tượng thực hiện cho ý kiến đánh giá

Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân sau thực hiện cho ý kiến đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan có thẩm quyền:

1. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

2. Cơ quan, đơn vị tự đánh giá việc thực hiện của cơ quan mình.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính đối với các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện; Ủy ban nhân dân quận, huyện đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính đối với Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cơ quan có thẩm quyền).

4. Tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp và các tổ chức khác thực hiện đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính thông qua việc điều tra xã hội học theo nội dung, chương trình, kế hoạch của tổ chức.

#### Điều 6. Đối tượng được đánh giá

Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính đối với các đối tượng sau:

1. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được phân công trực tiếp tham gia hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

2. Cơ quan, đơn vị có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính và tham gia vào quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

### **Điều 7. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá**

1. Đánh giá của tổ chức, cá nhân:

a) Các cơ quan, đơn vị phải thu nhận ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân thông qua: Cổng Dịch vụ công Thành phố; Cổng thông tin điện tử Thành phố; Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; Hệ thống camera giám sát; Hộp thư góp ý, phản ánh ý kiến của tổ chức, cá nhân (bằng giấy hoặc điện tử), điện thoại đường dây nóng; phiếu đánh giá (bằng giấy hoặc thiết bị đánh giá điện tử được kết nối với Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử Thành phố).

b) Ngoài phương thức tại Điểm a Khoản 1 Điều này, cơ quan, đơn vị có thể chủ động lựa chọn phương thức đánh giá phù hợp để thu nhận ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân. Khuyến khích sử dụng thiết bị điện tử đánh giá được kết nối với Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử Thành phố.

2. Đánh giá nội bộ đối với việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử Thành phố.

3. Đánh giá của cơ quan có thẩm quyền đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thông qua công tác kiểm tra thực tế, các báo cáo, quyết định phê duyệt liên quan đến việc tổ chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. Đánh giá của tổ chức chính trị-xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp và tổ chức khác thông qua điều tra xã hội học.

### **Điều 8. Chỉ số đánh giá**

1. Chỉ số 1: tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật.

2. Chỉ số 2: thời gian thực hiện của cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết so với quy định.

3. Chỉ số 3: số lần người dân, tổ chức phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính, không tính lần nộp hồ sơ đầu tiên và nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến).

4. Chỉ số 4: số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức mà người dân, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến).

5. Chỉ số 5: thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính.

6. Chỉ số 6: thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa.

7. Chỉ số 7: cơ sở vật chất, môi trường làm việc tại khu vực tiếp nhận và trả kết quả.

8. Chỉ số 8: công khai các thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.

9. Chỉ số 9: tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

10. Chỉ số 10: tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền (không thực hiện khảo sát chỉ số này đối với cơ quan, đơn vị không có thủ tục hành chính nào đáp ứng yêu cầu thực hiện trực tuyến mức độ 3, mức độ 4).

## **Điều 9. Nội dung đánh giá**

### **1. Đánh giá của tổ chức, cá nhân:**

Thực hiện khảo sát ý kiến của tổ chức, cá nhân đối với các nội dung của Chỉ số 1, Chỉ số 2, Chỉ số 3, Chỉ số 4, Chỉ số 5, Chỉ số 7, Chỉ số 8 và Chỉ số 10 quy định tại Khoản 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8 và 10 Điều 8 Quy định này.

### **2. Đánh giá nội bộ:**

Thực hiện đánh giá nội bộ đối với các nội dung của Chỉ số 1, Chỉ số 2, Chỉ số 6, Chỉ số 9 và Chỉ số 10 quy định tại Khoản 1, 2, 6, 9 và 10 Điều 8 Quy định này.

### **3. Đánh giá của cơ quan có thẩm quyền:**

Cơ quan có thẩm quyền đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính đối với các nội dung của Chỉ số 1, Chỉ số 2, Chỉ số 3, Chỉ số 4, Chỉ số 8, Chỉ số 9 và Chỉ số 10 quy định tại Khoản 1, 2, 3, 4, 8, 9 và 10 Điều 8 Quy định này.

### **Chương III**

## **TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

### **Điều 10. Chỉ số đánh giá, phương thức chấm điểm và phân loại kết quả chấm điểm đối với cán bộ, công chức, viên chức**

1. Chỉ số được sử dụng trong đánh giá đối với cán bộ, công chức, viên chức gồm các chỉ số sau: Chỉ số 1, Chỉ số 2, Chỉ số 3, Chỉ số 4 và Chỉ số 5 theo quy định tại Khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều 8 Quy định này.

2. Phương thức chấm điểm:

a) Việc đánh giá theo các chỉ số quy định tại Khoản 1 Điều này được thực hiện đối với từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đã được tiếp nhận. Chỉ số 5 thực hiện đánh giá cả đối với trường hợp hồ sơ bị đề nghị bổ sung, từ chối tiếp nhận.

b) Kết quả đánh giá đối với Chỉ số 2 và Chỉ số 5 được nêu tại Khoản 1 Điều này của từng hồ sơ là cơ sở để chấm điểm cho từng cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết của từng giai đoạn hồ sơ đó.

c) Kết quả đánh giá đối với Chỉ số 1, Chỉ số 3 và Chỉ số 4 được nêu tại Khoản 1 Điều này của từng hồ sơ là cơ sở để chấm điểm chung cho tất cả cán bộ, công chức, viên chức tham gia trong quy trình giải quyết của hồ sơ đó.

3. Chấm điểm đánh giá, phân loại kết quả:

a) Tổng hợp kết quả chấm điểm các chỉ số theo quy định tại Khoản 1 Điều này từ đánh giá của tổ chức, cá nhân, đánh giá nội bộ, đánh giá của cơ quan có thẩm quyền: được sử dụng đánh giá cán bộ, công chức, viên chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

b) Điểm của từng chỉ số được thực hiện theo công thức sau:

Điểm số của Chỉ số i đối với từng hồ sơ là trung bình cộng các điểm thu thập thông qua đánh giá từ người dân, doanh nghiệp, đánh giá nội bộ, cơ quan có thẩm quyền.

Điểm số của Chỉ số i đối với tất cả hồ sơ = Tổng các điểm số của Chỉ số i đối với từng hồ sơ/Tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được đánh giá.

c) Điểm của từng cán bộ, công chức, viên chức là tổng số điểm của các chỉ số

được đánh giá.

d) Chỉ số nào chưa có đủ thông tin để chấm điểm đánh giá thì không tính chỉ số đó trong tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá.

4. Mỗi chỉ số gồm một hoặc nhiều câu hỏi khảo sát với các phương án trả lời tương ứng với mức điểm của chỉ số đó. Câu hỏi khảo sát, phương án trả lời, mức điểm tương ứng, cách tính điểm số và phân loại kết quả cán bộ, công chức, viên chức trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo Phụ lục I và Phụ lục IV Quy định này.

### **Điều 11. Chỉ số đánh giá, phương thức chấm điểm và phân loại kết quả chấm điểm đối với cơ quan, đơn vị và Bộ phận Một cửa**

1. Chỉ số được sử dụng trong đánh giá đối với cơ quan, đơn vị và Bộ phận Một cửa gồm các chỉ số sau: Chỉ số 6, Chỉ số 7, Chỉ số 8, Chỉ số 9 và Chỉ số 10 theo quy định tại Khoản 6, 7, 8, 9 và 10 Điều 8 Quy định này.

2. Phương thức chấm điểm:

Kết quả đánh giá đối với các chỉ số quy định tại Khoản 1 Điều này là cơ sở để chấm điểm cho từng cơ quan, đơn vị và Bộ phận Một cửa.

3. Chấm điểm đánh giá, phân loại kết quả:

a) Tổng hợp kết quả chấm điểm của các cán bộ, công chức, viên chức trong 01 cơ quan, đơn vị, tổ chức theo quy định tại Khoản 3 Điều 10 Quy định này và kết quả chấm điểm các chỉ số theo Khoản 1 Điều này từ đánh giá của tổ chức, cá nhân và đánh giá nội bộ, cơ quan có thẩm quyền: được sử dụng để đánh giá cơ quan, đơn vị, tổ chức, Bộ phận Một cửa và trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, tổ chức này.

b) Chấm điểm của từng chỉ số được đánh giá:

Điểm số của Chỉ số  $i$  đối với từng hồ sơ là trung bình cộng các điểm thu thập thông qua đánh giá từ người dân, doanh nghiệp, đánh giá nội bộ, cơ quan có thẩm quyền.

Điểm số của Chỉ số  $i$  đối với tất cả hồ sơ = Tổng các điểm số của Chỉ số  $i$  đối với từng hồ sơ / Tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được đánh giá.

c) Điểm trung bình của các cán bộ, công chức, viên chức tham gia thực hiện



hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính được tính như sau:

Điểm trung bình = Tổng điểm của từng cán bộ, công chức, viên chức/số lượng cán bộ, công chức, viên chức tham gia thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

d) Điểm của cơ quan, đơn vị và Bộ phận Một cửa là tổng các điểm: điểm trung bình của các cán bộ, công chức, viên chức trong một cơ quan, đơn vị tham gia thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính và tổng số điểm của các chỉ số được đánh giá.

đ) Chỉ số nào chưa có đủ thông tin để chấm điểm đánh giá thì không tính chỉ số đó trong tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá.

4. Mỗi chỉ số gồm một hoặc nhiều câu hỏi khảo sát với các phương án trả lời tương ứng với mức điểm của chỉ số đó. Câu hỏi khảo sát, phương án trả lời, mức điểm tương ứng, cách tính điểm số và phân loại kết quả cơ quan, đơn vị và Bộ phận Một cửa trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo Phụ lục II và Phụ lục IV Quy định này.

## **Điều 12. Cập nhật, tổng hợp, công khai và xử lý kết quả đánh giá**

### **1. Cập nhật thông tin đánh giá:**

a) Cổng dịch vụ công Thành phố được thiết lập phải tự động cập nhật kết quả đánh giá nội bộ và ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân được thu nhận thông qua các phương thức: Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử Thành phố; Cổng thông tin điện tử Thành phố; Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; thiết bị đánh giá điện tử và máy tra cứu thông tin.

b) Các cơ quan, đơn vị phải chủ động cập nhật kết quả đánh giá trên Cổng dịch vụ công Thành phố, cụ thể như sau:

Cơ quan, đơn vị cập nhật thông tin đánh giá do cơ quan, đơn vị tổ chức thu nhận thông qua các phương thức Phát phiếu khảo sát, hộp thư góp ý, phản ánh, hệ thống camera và các phương thức thu nhận thông tin khác.

Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố cập nhật kết quả đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận,

huyện theo các nội dung đánh giá được quy định tại Khoản 3 Điều 9 Quy định này; kết quả điều tra xã hội học do tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp chuyên đến.

Ủy ban nhân dân quận, huyện cập nhật thông tin đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại xã, phường, thị trấn theo các nội dung đánh giá được quy định tại Khoản 3 Điều 9 Quy định này.

## 2. Công khai kết quả đánh giá:

a) Kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân, cơ quan có thẩm quyền, đánh giá nội bộ, đánh giá do tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp được tổng hợp và công khai trên Cổng thông tin điện tử Thành phố, Cổng dịch vụ công Thành phố, tích hợp với Cổng dịch vụ công quốc gia, như sau:

Đối với kết quả đánh giá từ cá nhân, tổ chức và đánh giá nội bộ: thực hiện định kỳ hàng quý và hàng năm.

Đối với kết quả đánh giá của cơ quan có thẩm quyền; đánh giá của tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp: thực hiện hàng năm.

b) Các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính thực hiện công khai kết quả đánh giá tại cơ quan mình và trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị mình theo Điểm a Khoản này.

c) Việc tổng hợp kết quả đánh giá phải thể hiện và trích xuất kết quả đánh giá nội bộ, đánh giá của tổ chức, cá nhân theo từng trường dữ liệu thu nhận được; tỷ lệ hài lòng, số lượt tổ chức, cá nhân tham gia đánh giá, số lượt đánh giá nội bộ đối với từng hồ sơ thủ tục hành chính, đối với từng cán bộ, công chức, viên chức, đối với từng giai đoạn giải quyết hồ sơ, từng cơ quan, đơn vị và trên địa bàn Thành phố; số lượng, tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính được tổ chức, cá nhân tham gia đánh giá. Kết quả tổng hợp phải đảm bảo kịp thời, đầy đủ, chính xác phục vụ cho công tác quản lý, báo cáo, thông kê, công khai.

## 3. Xử lý kết quả đánh giá:

a) Kết quả đánh giá từ ý kiến của cá nhân, tổ chức và đánh giá nội bộ là cơ sở để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong hướng dẫn, tiếp

nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức.

b) Căn cứ đánh giá từ cá nhân, tổ chức, của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp thực hiện và đánh giá nội bộ, cơ quan, đơn vị rà soát, theo dõi, kịp thời khen thưởng, động viên cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tốt nhiệm vụ; có giải pháp chấn chỉnh, xử lý đối với các trường hợp chưa hoàn thành nhiệm vụ, tỷ lệ đánh giá thấp.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 13. Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố**

Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan liên quan thực hiện:

1. Triển khai công tác đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật thông tin đánh giá, tổng hợp tình hình, kết quả chấm điểm đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, phân loại đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố.

2. Định kỳ hàng quý, hàng năm, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố; giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập phát sinh (nếu có); kết quả khắc phục, chấn chỉnh, xử lý vi phạm đối với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của quý trước (nếu có); đề xuất khen thưởng, kỷ luật (nếu có); công khai kết quả trên Cổng Dịch vụ công Thành phố; gửi báo cáo năm về Văn phòng Chính phủ.

#### **Điều 14. Sở Nội vụ**

Tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố hướng dẫn các cơ quan, đơn vị gắn kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính là một trong những tiêu

chuẩn xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, xác định trách nhiệm cá nhân, người đứng đầu, đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, kỷ luật được quy định tại Khoản 9 Điều 3 Quy định này; đánh giá, xếp loại Chỉ số Cải cách hành chính hàng năm của các đơn quan, đơn vị.

**Điều 15. Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện**

1. Tổ chức thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật thông tin đánh giá, công khai kết quả đánh giá theo Quy định này và các Kế hoạch triển khai của Ủy ban nhân dân Thành phố.

2. Tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức tích cực tham gia đánh giá; chủ động nghiên cứu, thực hiện các giải pháp để nâng cao số lượng người dân, tổ chức tham gia đánh giá trong giải quyết thủ tục hành chính.

3. Định kỳ hàng quý, hàng năm, triển khai chấm điểm đánh giá đối với từng cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính; gửi kết quả chấm điểm đến cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện tiếp nhận.

4. Báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố) kết quả chấm điểm để đánh giá đối với cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị, tổ chức trong thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có).

**Điều 16.** Các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp và các tổ chức khác khi tổ chức điều tra xã hội học nội dung đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo đánh giá đầy đủ các chỉ số theo quy định này; định kỳ hàng năm, chuyển kết quả tổng hợp đánh giá đến Ủy ban nhân dân Thành phố (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố) để thực hiện công khai theo quy định.

**Điều 17.** Sở Thông tin và Truyền thông chỉ đạo Trung tâm báo chí tăng cường phối hợp với các cơ quan báo, đài thực hiện tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức tích cực tham gia đánh giá hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan trên địa bàn Thành phố.

---

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét, quyết định./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thành Phong**

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

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

## **PHỤ LỤC I**

### **THANG ĐIỂM, CÁCH TÍNH ĐIỂM SỐ VÀ PHÂN LOẠI KẾT QUẢ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC TRONG HƯỚNG DẪN, TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT, TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 25/2020/QĐ-UBND  
ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố)*

#### **I. Thang điểm của từng chỉ số đánh giá**

1. Chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật với các mức điểm cụ thể như sau:

- a) Điểm 2 khi tổng thời gian ngắn hơn so với quy định;
- b) Điểm 1 khi tổng thời gian bằng thời gian quy định;
- c) Điểm 0 khi tổng thời gian dài hơn so với quy định.

2. Chỉ số 2: Thời gian thực hiện của cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết so với quy định với các mức điểm cụ thể như sau

a) Điểm 2 khi cán bộ, công chức, viên chức xử lý ngắn hơn so với thời hạn quy định; khi người dân, doanh nghiệp hài lòng về tiến độ giải quyết hồ sơ đối với cán bộ, công chức, viên chức.

b) Điểm 1 khi cán bộ, công chức, viên chức xử lý bằng thời hạn quy định.

c) Điểm 0 khi cán bộ, công chức, viên chức xử lý dài hơn so với thời hạn quy định; khi người dân, doanh nghiệp không hài lòng về tiến độ giải quyết hồ sơ đối với cán bộ, công chức, viên chức.

3. Chỉ số 3: Số lần người dân, tổ chức phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính, không tính lần nộp hồ sơ đầu tiên và nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ;

b) Điểm 1 khi chỉ phải một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ;

c) Điểm 0 khi phải hơn một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ.

4. Chỉ số 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức mà người dân, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

b) Điểm 1 khi phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận Một cửa để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính. Trường hợp theo quy định pháp luật, tổ chức, cá nhân phải trực tiếp tham gia và hoàn thiện hồ sơ giải quyết theo kết quả kiểm tra, xác minh thực địa, họp Hội đồng thẩm định, thẩm tra trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, thì số lượng được cộng thêm cơ quan, đơn vị, tổ chức được pháp luật giao chủ trì kiểm tra, xác minh thực địa, tổ chức Hội đồng thẩm định, thẩm tra.

c) Điểm 0 khi phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính.

5. Chỉ số 5: Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi được đánh giá tốt về trang phục, tác phong thân thiện, lịch sự; và hướng dẫn người dân, tổ chức cụ thể rõ ràng, thông tin đầy đủ chính xác; và không có hành vi cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.

b) Điểm 1 khi được đánh giá bình thường về trang phục, tác phong và hướng dẫn, thông tin cho người dân, tổ chức; và không có hành vi cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.

c) Điểm 0 khi được đánh giá kém về trang phục, tác phong và hướng dẫn, thông tin cho người dân, tổ chức; hoặc có hành vi cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.

## II. Cách tính điểm số của cán bộ, công chức, viên chức

Giả định trong kỳ thống kê kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính có  $m$  hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được đánh giá; mỗi hồ sơ có  $i = 5$  chỉ số để đánh giá.

**\* Điểm số của một hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tính theo chỉ số thứ (i) được tính như sau:**

Gọi:

$n$ : là số lần đánh giá của một hồ sơ (H) tính theo chỉ số thứ (i)

$a_1, a_2, \dots, a_n$ : là điểm số của mỗi lần đánh giá cho hồ sơ (H) tính theo chỉ số thứ

(i)

$b$ : là điểm số của hồ sơ (H) tính theo chỉ số thứ (i)

Thì:

$$b = \frac{a_1 + a_2 + \dots + a_n}{n}$$

**\* Điểm số của chỉ số thứ (i) được tính như sau:**

Gọi:

$m$ : là số lượng hồ sơ được đánh giá trong kỳ

$b_1, b_2, \dots, b_m$ : là điểm số của mỗi hồ sơ tính theo chỉ số thứ (i)

$c$ : là điểm số của Chỉ số thứ (i)

Thì:

$$c = \frac{b_1 + b_2 + \dots + b_m}{m}$$

**\* Điểm số của cán bộ, công chức, viên chức được đánh giá:**

Gọi:

$c_1, c_2, c_3, c_4, c_5$ : là điểm số của các chỉ số được đánh giá.

$X$ : là tổng điểm của từng cán bộ, công chức, viên chức được đánh giá

Thì:

$$X = c_1 + c_2 + c_3 + c_4 + c_5$$

## III. Phân loại kết quả



Việc phân loại kết quả hoàn thành nhiệm vụ cán bộ, công chức, viên chức trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, như sau:

| <b>Xếp loại trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính</b> | <b>Hoàn thành 100% nhiệm vụ trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính</b> | <b>Hoàn thành 70% đến dưới 100% nhiệm vụ trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính</b> | <b>Hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính</b> |
|--|--|---|--|
| X  | $5 \leq X$   | $3,5 \leq X < 5$  | $X < 3,5$  |

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

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

## **PHỤ LỤC II**

### **THANG ĐIỂM, CÁCH TÍNH ĐIỂM SỐ VÀ PHÂN LOẠI KẾT QUẢ ĐỐI VỚI CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRONG HƯỚNG DẪN, TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT, TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 25/2020/QĐ-UBND  
ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân thành phố)*

#### **I. Thang điểm cụ thể của từng chỉ số đánh giá**

1. Chỉ số 6: Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa, với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi Bộ phận Một cửa cơ quan chuyên môn sở, ban, ngành tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa do Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ban hành; Bộ phận Một cửa quận-huyện tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả đối với tối thiểu 50% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục tiếp nhận của quận-huyện; Bộ phận Một cửa xã, phường, thị trấn tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả đối với 100% thủ tục hành chính thuộc danh mục tiếp nhận của xã, phường, thị trấn.

b) Điểm 1 khi 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp.

c) Điểm 0 khi dưới 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp.

2. Chỉ số 7: Cơ sở vật chất, môi trường làm việc tại khu vực tiếp nhận và trả kết quả, với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi trang thiết bị, điều kiện phục vụ được người dân, tổ chức đánh giá hài lòng.

b) Điểm 1 khi trang thiết bị, điều kiện phục vụ được người dân, tổ chức đánh giá bình thường.

c) Điểm 0 khi trang thiết bị, điều kiện phục vụ được người dân, tổ chức đánh giá hài lòng không hài lòng.

3. Chỉ số 8: Công khai các thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa, với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính.

b) Điểm 1 khi thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính.

c) Điểm 0 khi thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời.

4. Chỉ số 9: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính, với mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi không có phản ánh, kiến nghị hoặc 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài.

b) Điểm 1 khi tối thiểu từ 90% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài.

c) Điểm 0 khi dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài.

5. Chỉ số 10: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền, với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi tối thiểu 20% thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu được đưa vào triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 30%; và không có hồ sơ trực tuyến nào không giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.

b) Điểm 1 khi có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 15% đến dưới 30%; và không có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải

quyết quá hạn.

c) Điểm 0 khi không triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hoặc tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt dưới 15%; hoặc có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.

## II. Cách tính điểm số của cơ quan, đơn vị, Bộ phận Một cửa

Giả định trong kỳ thống kê kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính có  $m$  hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được đánh giá; mỗi hồ sơ có  $i = 5$  chỉ số để đánh giá; mỗi cơ quan, đơn vị có  $j = 4$  chỉ số để đánh giá.

**\* Điểm số của một hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tính theo chỉ số thứ (i) được tính như sau:**

Gọi:

$n$ : là số lần đánh giá của một hồ sơ (H) tính theo chỉ số thứ (i)

$a_1, a_2, \dots, a_n$ : là điểm số của mỗi lần đánh giá cho hồ sơ (H) tính theo chỉ số thứ (i)

$b$ : là điểm số của hồ sơ (H) tính theo chỉ số thứ (i)

Thì:

$$b = \frac{a_1 + a_2 + \dots + a_n}{n}$$

**\* Điểm số của chỉ số thứ (i) được tính như sau:**

Gọi:

$m$ : là số lượng hồ sơ được đánh giá trong kỳ

$b_1, b_2, \dots, b_m$ : là điểm số của mỗi hồ sơ tính theo chỉ số thứ (i)

$c$ : là điểm số của Chỉ số thứ (i)

Thì:

$$c = \frac{b_1 + b_2 + \dots + b_m}{m}$$

**\* Điểm số của cán bộ, công chức, viên chức được đánh giá:**

Gọi:

$c_1, c_2, c_3, c_4, c_5$ : là điểm số của các chỉ số được đánh giá.

$x$ : là tổng điểm của từng cán bộ, công chức, viên chức được đánh giá

Thì:

$$x = c_1 + c_2 + c_3 + c_4 + c_5$$

**\* Điểm số trung bình của các cán bộ, công chức trong mỗi cơ quan, đơn vị**

Gọi:

$o$ : là số lượng cán bộ, công chức có tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính của mỗi cơ quan, đơn vị

$x_1, x_2, \dots, x_o$ : là điểm số của mỗi cán bộ, công chức có tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính của mỗi cơ quan, đơn vị ( $x_1, x_2, \dots, x_o$  đã được tính theo công thức ở phần trên)

$y$ : là điểm số trung bình của cán bộ, công chức của mỗi cơ quan, đơn vị

Thì:

$$y = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_o}{o}$$

**\* Điểm số của cơ quan, đơn vị được đánh giá:**

Gọi:

$p$ : là số lần đánh giá cho chỉ số thứ ( $j$ )

$d_1, d_2, \dots, d_p$ : là điểm số của mỗi lần đánh giá đối với cơ quan, đơn vị tính theo chỉ số thứ ( $j$ )

$e$ : là điểm số của chỉ số thứ ( $j$ )

Thì:

$$e = \frac{d_1 + d_2 + \dots + d_p}{p}$$

Gọi:

$e_1, e_2, e_3, e_4$ : là điểm số của các chỉ số được đánh giá đối với cơ quan, đơn vị

$z$ : là điểm số của cơ quan, đơn vị được đánh giá

Thì:

$$z = y + e_1 + e_2 + e_3 + e_4$$

### III. Phân loại kết quả chấm điểm

Việc phân loại kết quả hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, Bộ phận Một cửa trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, như sau:

| <b>Xếp loại trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính</b> | <b>Xuất sắc trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính</b> | <b>Tốt trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính</b> | <b>Khá trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính</b> | <b>Trung bình trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính</b> | <b>Yếu trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính</b> |
|--|--|---|---|--|---|
| $z$  | $15 \leq z$  | $12 \leq z < 15$  | $9 \leq z < 12$   | $6 \leq z < 9$   | $z < 6$   |

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

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

**PHỤ LỤC III  
PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN  
VỀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 25/2020/QĐ-UBND  
ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân thành phố)*

Các Phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính gồm:

1. Phiếu số 1: Phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính (Khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa).

2. Phiếu số 2: Phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính (Khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến).

3. Phiếu số 3: Phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính (Khi tổ chức, cá nhân nhận kết quả hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa).

4. Phiếu số 4: Phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính (Khảo sát trên Cổng Dịch vụ công Thành phố).

5. Phiếu số 5: Phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính (Khảo sát trên máy tra cứu thông tin đặt tại Bộ phận Một cửa).

**CƠ QUAN GIẢI QUYẾT  
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

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

**PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN  
VỀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**(Khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa)**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 25/2020/QĐ-UBND*

*ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân thành phố)*

Nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng công tác phục vụ tổ chức, cá nhân đến liên hệ về thủ tục hành chính tại cơ quan chúng tôi, kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/bà thông qua việc trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây. Xin trân trọng cảm ơn Ông/bà!

*Hướng dẫn trả lời: Ông/bà đánh dấu (X) vào ô trống tương ứng với phương án trả lời*

**1. Trang phục, tác phong của cán bộ khi tiếp Ông/bà có thân thiện, lịch sự không?**

Tốt

Bình thường

Kém

**2. Khi kiểm tra thành phần hồ sơ, thông báo với Ông/bà để yêu cầu bổ sung hồ sơ, cán bộ có thực hiện cẩn thận, kỹ lưỡng không?**

Tốt

Bình thường

Kém

**3. Khi hướng dẫn, giải thích cho Ông/bà, cán bộ có thông tin đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu không?**

Tốt

Bình thường



Kém

**4. Cán bộ có thái độ cửa quyền, gây khó khăn, phiền hà đối với Ông/bà không?**

Không

Có

**CƠ QUAN GIẢI QUYẾT  
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

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

**PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN  
VỀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH  
(Khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến)**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 25/2020/QĐ-UBND  
ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân thành phố)*

Nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng công tác phục vụ tổ chức, cá nhân đến liên hệ về thủ tục hành chính tại cơ quan chúng tôi, kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/bà thông qua việc trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây. Xin trân trọng cảm ơn Ông/bà!

*Hướng dẫn trả lời: Ông/bà đánh dấu (X) vào ô trống tương ứng với phương án trả lời*

**1. Các chỉ dẫn trên hệ thống để Ông/bà hoàn thành việc nộp hồ sơ có đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu không?**

- Tốt
- Bình thường
- Kém

**2. Ông/bà nộp hồ sơ trực tuyến có thuận tiện, dễ thực hiện không?**

- Tốt
- Bình thường
- Kém

**CƠ QUAN GIẢI QUYẾT  
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

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

**PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN  
VỀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH  
(Khi tổ chức, cá nhân nhận kết quả hồ sơ thủ tục hành chính  
tại Bộ phận Một cửa)**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 25/2020/QĐ-UBND  
ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân thành phố)*

Nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng công tác phục vụ tổ chức, cá nhân đến liên hệ về thủ tục hành chính tại cơ quan chúng tôi, kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/bà thông qua việc trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây. Xin trân trọng cảm ơn Ông/bà!

**Hướng dẫn trả lời:** Ông/bà đánh dấu (X) vào ô trống tương ứng với phương án trả lời

**1. Hồ sơ Ông/bà có được giải quyết đúng hạn không?**

- Sớm
- Đúng hạn
- Trễ hạn

**2. Số lần Ông/bà liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để hoàn thiện hồ sơ (không tính lần nộp hồ sơ đầu tiên và nguyên nhân bổ sung do lỗi của người nộp hồ sơ)**

- Không
- Một lần
- Hơn một lần

**3. Ngoài bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Ông/bà có gặp cán bộ của cơ quan khác để hoàn thiện hồ sơ không?**

- Không
- Một cơ quan
- Hơn một cơ quan

**4. Trang phục, tác phong của cán bộ khi tiếp Ông/bà có thân thiện, lịch sự không?**

- Tốt
- Bình thường
- Kém

**5. Cán bộ có thái độ cửa quyền, gây khó khăn, phiền hà đối với Ông/bà không?**

- Không
- Có

**CƠ QUAN GIẢI QUYẾT  
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

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

**PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN  
VỀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH  
(Khảo sát trên Cổng Dịch vụ công thành phố)**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 25/2020/QĐ-UBND  
ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân thành phố)*

Nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng công tác phục vụ tổ chức, cá nhân đến liên hệ về thủ tục hành chính tại cơ quan chúng tôi, kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/bà thông qua việc trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây. Xin trân trọng cảm ơn Ông/bà!

*Hướng dẫn trả lời: Ông/bà đánh dấu (X) vào ô trống tương ứng với phương án trả lời*

**1. Hồ sơ Ông/bà có được giải quyết đúng hạn không?**

- Sớm
- Đúng hạn
- Trễ hạn

**2. Ông/bà có hài lòng về tiến độ giải quyết hồ sơ đối với bộ phận, cán bộ đang giải quyết hồ sơ không?**

- Hài lòng
- Không hài lòng

**3. Cán bộ có hành vi cửa quyền, gây khó khăn, phiền hà đối với Ông/bà không?**

- Không
- Có

**4. Số lần Ông/bà liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để hoàn thiện hồ sơ (không tính lần nộp hồ sơ đầu tiên và nguyên nhân bổ sung do lỗi của người nộp hồ sơ)**

- Không
- Một lần
- Hơn một lần

**5. Ngoài bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Ông/bà có gặp cán bộ của cơ quan khác để hoàn thiện hồ sơ không?**

- Không
- Một cơ quan
- Hơn một cơ quan

**CƠ QUAN GIẢI QUYẾT  
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

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

**PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN  
VỀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**(Khảo sát trên máy tra cứu thông tin đặt tại Bộ phận Một cửa)**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 25/2020/QĐ-UBND*

*ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân thành phố)*

Nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng công tác phục vụ tổ chức, cá nhân đến liên hệ về thủ tục hành chính tại cơ quan chúng tôi, kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/bà thông qua việc trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây. Xin trân trọng cảm ơn Ông/bà!

*Hướng dẫn trả lời: Ông/bà đánh dấu (X) vào ô trống tương ứng với phương án trả lời*

**1. Ông/bà cho ý kiến về nội dung, hình thức công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa?**

Được công khai kịp thời, đầy đủ, chính xác bằng hình thức điện tử hoặc vừa điện tử vừa niêm yết giấy

Được công khai kịp thời, đầy đủ, chính xác bằng hình thức niêm yết giấy

Chưa được công khai kịp thời, đầy đủ, chính xác

**2. Hồ sơ Ông/bà có được giải quyết đúng hạn không?**

Sớm

Đúng hạn

Trễ hạn

**3. Số lần Ông/bà liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để hoàn thiện hồ sơ (không tính lần nộp hồ sơ đầu tiên và nguyên nhân bổ sung do lỗi của người nộp hồ sơ)**

Không

Một lần

Hơn một lần

**4. Ngoài bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Ông/bà có gặp cán bộ của cơ quan khác để hoàn thiện hồ sơ không?**

Không

Một cơ quan

Hơn một cơ quan

**5. Ông/bà có hài lòng với trang thiết bị, điều kiện phục vụ người dân, tổ chức tại Bộ phận Một cửa**

Hài lòng

Bình thường

Không hài lòng



**PHỤ LỤC IV**  
**ĐIỂM SỐ TƯƠNG ỨNG CỦA PHƯƠNG ÁN TRẢ LỜI TRONG CÂU HỎI KHẢO SÁT**  
**TẠI CÁC PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**  
**VỀ ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 25/2020/QĐ-UBND*  
*ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân thành phố)*

| Câu hỏi khảo sát/phương án trả lời   | Điểm số tương ứng của phương án trả lời |        |        | Ghi chú |
|--|---|--------|--------|---------|
|  | Điểm 2                                  | Điểm 1 | Điểm 0 |         |
| Chỉ số 1 <sup>1</sup> : Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật |   |        |        |         |
| Hồ sơ Ông/bà có được giải quyết đúng hạn không? (Phiếu số 3, 4, 5)   |   |        |        |         |
| Sớm  | X                                       |        |        |         |
| Đúng hạn   |   | X      |        |         |

<sup>1</sup> Không thực hiện khảo sát tổ chức, cá nhân đối với nội dung tại Chỉ số 6 và Chỉ số 9 được quy định tại Điều 10 Quy định này. Chỉ số 6 và Chỉ số 9 được đánh giá bởi cơ quan có thẩm quyền theo quy định tại Điều 5 Quy định này.

| Câu hỏi khảo sát/phương án trả lời  | Điểm số tương ứng của phương án trả lời |        |        | Ghi chú |
|---|---|--------|--------|---------|
|   | Điểm 2                                  | Điểm 1 | Điểm 0 |         |
| Trễ hạn   |   |        | X      |         |
| <b>Chỉ số 2:</b> Thời gian thực hiện của cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết so với quy định   |   |        |        |         |
| <b>Ông/bà có hài lòng về tiến độ giải quyết hồ sơ đối với bộ phận, cán bộ đang giải quyết không? (Phiếu số 4)</b>   |   |        |        |         |
| Hài lòng  | X                                       |        |        |         |
| Bình thường   |   | X      |        |         |
| Không hài lòng  |   |        | X      |         |
| <b>Chỉ số 3:</b> Số lần người dân, tổ chức phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính, không tính lần nộp hồ sơ đầu tiên và nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) |   |        |        |         |
| <b>Số lần Ông/bà liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để hoàn thiện hồ sơ (Phiếu số 3, 4, 5)</b>  |   |        |        |         |
| Không   | X                                       |        |        |         |
| Một lần   |   | X      |        |         |
| Hơn một lần   |   |        | X      |         |
| <b>Chỉ số 4:</b> Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức mà người dân, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)  |   |        |        |         |
| <b>Ngoài bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Ông/bà có gặp cán bộ của cơ quan khác để hoàn thiện hồ sơ không? (Phiếu số 3, 4, 5)</b>  |   |        |        |         |

| Câu hỏi khảo sát/phương án trả lời  | Điểm số tương ứng của phương án trả lời |        |        | Ghi chú   |
|---|---|--------|--------|---|
|   | Điểm 2                                  | Điểm 1 | Điểm 0 |   |
| Không   | X                                       |        |        |   |
| Một cơ quan   |   | X      |        |   |
| Hơn một cơ quan   |   |        | X      |   |
| <b>Chỉ số 5:</b> Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính             |   |        |        | Điểm số của Chỉ số 5 là trung bình cộng điểm của các câu hỏi khảo sát đối với Chỉ số này (điểm số từ 0 điểm đến 2 điểm) |
| <b>Trang phục, tác phong của cán bộ khi tiếp Ông/bà có thân thiện, lịch sự không? (Phiếu số 1, 3)</b>   |   |        |        |   |
| Tốt   | X                                       |        |        |   |
| Bình thường   |   | X      |        |   |
| Kém   |   |        | X      |   |
| <b>Khi kiểm tra thành phần hồ sơ, thông báo với Ông/bà để yêu cầu bổ sung hồ sơ, cán bộ có thực hiện cẩn thận, kỹ lưỡng không? (Phiếu số 1)</b> |   |        |        |   |
| Tốt   | X                                       |        |        |   |
| Bình thường   |   | X      |        |   |
| Kém   |   |        | X      |   |
| <b>Khi hướng dẫn, giải thích cho Ông/bà, cán bộ có thông tin đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu không? (Phiếu số 1)</b>                                   |   |        |        |   |

| Câu hỏi khảo sát/phương án trả lời  | Điểm số tương ứng của phương án trả lời |        |        | Ghi chú |
|---|---|--------|--------|---------|
|   | Điểm 2                                  | Điểm 1 | Điểm 0 |         |
| Tốt   | X                                       |        |        |         |
| Bình thường   |   | X      |        |         |
| Kém   |   |        | X      |         |
| <b>Cán bộ có thái độ cửa quyền, gây khó khăn, phiền hà đối với Ông/bà không? (Phiếu số 1, 3, 4)</b>                 |   |        |        |         |
| Không   | X                                       |        |        |         |
| Có  |   |        | X      |         |
| <b>Chỉ số 7: Cơ sở vật chất, môi trường làm việc tại khu vực tiếp nhận và trả kết quả</b>                           |   |        |        |         |
| <b>Ông/bà có hài lòng với trang thiết bị, điều kiện phục vụ người dân, tổ chức tại Bộ phận Một cửa (Phiếu số 5)</b> |   |        |        |         |
| Hài lòng  | X                                       |        |        |         |
| Bình thường   |   | X      |        |         |
| Không hài lòng  |   |        | X      |         |
| <b>Chỉ số 8: Công khai các thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa</b>   |   |        |        |         |
| <b>Ông/bà cho ý kiến về nội dung, hình thức công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa (Phiếu số 5)</b>       |   |        |        |         |
| Kịp thời, đầy đủ, chính xác bằng hình thức điện tử/ điện tử và niêm yết giấy  | X                                       |        |        |         |

| Câu hỏi khảo sát/phương án trả lời  | Điểm số tương ứng của phương án trả lời |        |        | Ghi chú  |
|---|---|--------|--------|--|
|   | Điểm 2                                  | Điểm 1 | Điểm 0 |  |
| Kịp thời, đầy đủ, chính xác bằng hình thức niêm yết giấy  |   | X      |        |  |
| Chưa kịp thời, chưa đầy đủ, chưa chính xác  |   |        | X      |  |
| <b>Chỉ số 10: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền</b>                  |   |        |        | Điểm số của Chỉ số 10 là trung bình cộng điểm của các câu hỏi khảo sát đối với Chỉ số này (điểm số từ 0 điểm đến 2 điểm) |
| <b>Các chỉ dẫn trên hệ thống để Ông/bà hoàn thành việc nộp hồ sơ có đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu không (Phiếu số 2)</b> |   |        |        |  |
| Tốt   | X                                       |        |        |  |
| Bình thường   |   | X      |        |  |
| Kém   |   |        | X      |  |
| <b>Ông/bà nộp hồ sơ trực tuyến có cảm thấy thuận tiện, dễ thực hiện không? (Phiếu số 2)</b>                         |   |        |        |  |
| Tốt   | X                                       |        |        |  |
| Bình thường   |   | X      |        |  |
| Kém   |   |        | X      |  |

## PHẦN VĂN BẢN KHÁC

### ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

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

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

Số: 3090/QĐ-UBND

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 25 tháng 8 năm 2020*

### QUYẾT ĐỊNH

**Công bố danh mục thông tin, dữ liệu tài nguyên và môi trường  
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;*

*Căn cứ Nghị định số 73/2017/NĐ-CP ngày 14 tháng 6 năm 2017 của Chính phủ về thu thập, quản lý, khai thác và sử dụng thông tin, dữ liệu tài nguyên và môi trường;*

*Căn cứ Thông tư số 32/2018/TT-BTNMT ngày 26 tháng 12 năm 2018 của Bộ Tài nguyên và Môi trường quy định thu thập thông tin, dữ liệu tài nguyên và môi trường phục vụ lưu trữ, bảo quản, công bố, cung cấp và sử dụng;*

*Căn cứ Quyết định số 37/2018/QĐ-UBND ngày 09 tháng 10 năm 2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh về ban hành Quy chế thu thập, quản lý, khai thác, chia sẻ và sử dụng thông tin, dữ liệu tài nguyên và môi trường trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường tại Tờ trình số 6433/ TTr-STNMT-TTCNTT ngày 28 tháng 7 năm 2020.*

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Danh mục thông tin, dữ liệu về đất

đai (Bản đồ Quy hoạch sử dụng đất đến năm 2020, Bản đồ Kế hoạch sử dụng đất năm 2018, Bản đồ Hiện trạng sử dụng đất năm 2014).

**Điều 2.** Sở Tài nguyên và Môi trường có trách nhiệm:

1. Công bố Danh mục thông tin, dữ liệu tài nguyên và môi trường lên Trang thông tin điện tử của Thành phố Hồ Chí Minh và Trang thông tin điện tử của Sở Tài nguyên và Môi trường.

Địa chỉ truy cập: <http://www.hochiminhcity.gov.vn/>

Địa chỉ truy cập: <http://www.donre.hochiminhcity.gov.vn/>

2. Hướng dẫn thủ tục khai thác và sử dụng thông tin, dữ liệu tài nguyên và môi trường trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

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

**Điều 4.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường, Thủ trưởng các sở, ban, ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận - huyện, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Võ Văn Hoan**

**DANH MỤC THÔNG TIN, DỮ LIỆU VỀ ĐẤT ĐAI (BẢN ĐỒ QUY HOẠCH SỬ DỤNG ĐẤT ĐẾN NĂM 2020,  
BẢN ĐỒ KẾ HOẠCH SỬ DỤNG ĐẤT NĂM 2018, BẢN ĐỒ HIỆN TRẠNG SỬ DỤNG ĐẤT NĂM 2014)**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 3090/QĐ-UBND ngày 25 tháng 8 năm 2020 của UBND thành phố Hồ Chí Minh)*

| <b>Thông tin, dữ liệu về đất đai</b>                |                     |  |                |
|---|---------------------|--|----------------|
| <b>1. Bản đồ Quy hoạch sử dụng đất đến năm 2020</b> |                     |  |                |
| <b>TT</b>   | <b>Tên trường</b>   | <b>Mô tả</b>   | <b>Ghi chú</b> |
| 1   | Đơn vị cung cấp     | Sở Tài nguyên và Môi trường Thành phố Hồ Chí Minh              |                |
|   | Tên cơ quan/tổ chức | Trung tâm Công nghệ thông tin tài nguyên và Môi trường         |                |
|   | Địa chỉ             | 63 Lý Tự Trọng, phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh |                |
|   | Số điện thoại       | 028 38277686   |                |
|   | Email               | ttcntt.stnmt@tphcm.gov.vn                                      |                |
| 2   | Loại dữ liệu        | Bản đồ Quy hoạch sử dụng đất đến năm 2020                      |                |



|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
| 3 | Tóm tắt                           | Thực hiện theo quy định của pháp luật, các văn bản chỉ đạo của thành phố, Ủy ban nhân dân các quận - huyện đã triển khai công tác lập quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất đến năm 2020 nhằm điều chỉnh cơ cấu sử dụng đất, đảm bảo sự hài hòa, hợp lý; góp phần phát triển ổn định và bền vững kinh tế - xã hội trên địa bàn nói riêng và toàn thành phố nói chung. |
| 4 | Nguồn dữ liệu                     | Tổng hợp từ nguồn bản đồ quy hoạch định hướng phát triển của các ngành trên địa bàn quận - huyện; Bản đồ điều chỉnh quy hoạch đến năm 2020; Bản đồ Hiện trạng sử dụng đất; Bản đồ Kế hoạch sử dụng đất.   |
| 5 | Ngày phát hành<br>(Năm thành lập) | 2011-2020   |
| 6 | Bản quyền                         | Bản quyền thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh.<br>Ràng buộc: Dữ liệu này được khai thác và sử dụng miễn phí đối với cơ quan, đơn vị Nhà nước. Các ứng dụng thương mại hoặc các dự án, công trình, nhiệm vụ sử dụng dữ liệu này phải thực hiện nghĩa vụ tài chính theo quy định.   |
| 7 | Ngôn ngữ                          | Tiếng Việt.   |
| 8 | Định dạng dữ liệu                 | Các dữ liệu dạng KML, GML, GeJson, Shape file,... đã được chuẩn hóa và đáp ứng hệ tọa độ VN2000 Thành phố Hồ Chí Minh và WGS84 toàn cầu được khai thác và sử dụng qua các dịch vụ Web đã tuân thủ các tiêu chuẩn mở do Nhà nước quy định trong đó có 2 chuẩn cơ bản là OGC WFS, OGC WMS.  |
| 9 | Phạm vi dữ liệu                   | 24 quận - huyện   |

|  |                            |  |  |
|--|----------------------------|--|--|
| 10   | Khả năng cung cấp, sử dụng | Hình thức khai thác và sử dụng:<br>- Kết nối, truy nhập, chia sẻ thông tin, dữ liệu với cơ sở dữ liệu tài nguyên và môi trường của cơ quan quản lý, cung cấp thông tin, dữ liệu tài nguyên và môi trường.<br>- Truy cập, khai thác và sử dụng dữ liệu qua các dịch vụ Web WMS, WFS, đã được xây dựng.- Sử dụng phần mềm mã nguồn mở QGIS, Google Earth, OpenLayer, Leaflet, phần mềm ESRI ArcMap,... |  |
| 11   | Thủ tục cung cấp, sử dụng  | Theo quy định của pháp luật.   |  |
| <b>2. Bản đồ Kế hoạch sử dụng đất năm 2018</b> |                            |  |  |
| <b>TT</b>                                      | <b>Tên trường</b>          | <b>Mô tả</b>   |  |
| 1  | Đơn vị cung cấp            | Sở Tài nguyên và Môi trường Thành phố Hồ Chí Minh  |  |
|  | Tên cơ quan/tổ chức        | Trung tâm Công nghệ thông tin tài nguyên và Môi trường   |  |
|  | Địa chỉ                    | 63 Lý Tự Trọng, phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh   |  |
|  | Số điện thoại              | 028 38277686   |  |
|  | Email                      | ttcntt.stnmt@tphcm.gov.vn  |  |
| 2  | Loại dữ liệu               | Bản đồ Kế hoạch sử dụng đất năm 2018.  |  |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| 3 | Tóm tắt  | Kế hoạch sử dụng đất năm 2018 là nhiệm vụ cần phải thực hiện, nhằm cụ thể hóa công tác quản lý và sử dụng đất trong năm 2018. Kế hoạch sử dụng đất sau khi được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền phê duyệt sẽ là cơ sở pháp lý của công tác quản lý Nhà nước về đất đai, là căn cứ để giao đất, cho thuê đất, chuyển mục đích sử dụng đất nhằm khai thác và phát huy hiệu quả nguồn lực đất đai để thực hiện các công trình, dự án phát triển kinh tế - xã hội của thành phố. |  |
| 4 | Nguồn dữ liệu  | Nguồn thành lập: Từ bản đồ hiện trạng sử dụng đất năm 2014; Bản vẽ các công trình, dự án thực hiện kế hoạch sử dụng đất trong năm 2018  |  |
| 5 | Ngày phát hành<br>(Năm ban hành Quyết định phê duyệt kế hoạch sử dụng đất) | 2018  |  |
| 6 | Bản quyền  | Bản quyền thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh<br>Ràng buộc: Dữ liệu này được khai thác và sử dụng miễn phí đối với cơ quan, đơn vị Nhà nước. Các ứng dụng thương mại hoặc các dự án, công trình, nhiệm vụ sử dụng dữ liệu này phải thực hiện nghĩa vụ tài chính theo quy định.  |  |
| 7 | Ngôn ngữ   | Tiếng Việt.   |  |
| 8 | Định dạng dữ liệu  | Các dữ liệu dạng KML, GML, GeJson, Shape file,... đã được chuẩn hóa và đáp ứng hệ tọa độ VN2000 Thành phố Hồ Chí Minh và WGS84 toàn cầu được khai thác và sử dụng qua các dịch vụ Web đã tuân thủ các tiêu chuẩn mở do Nhà nước quy định trong đó có 2 chuẩn cơ bản là OGC WFS, OGC WMS.  |  |

|  |                            |   |  |
|--|----------------------------|---|--|
| 9  | Phạm vi dữ liệu            | 24 quận - huyện   |  |
| 10   | Khả năng cung cấp, sử dụng | Hình thức khai thác và sử dụng:<br>- Kết nối, truy nhập, chia sẻ thông tin, dữ liệu với cơ sở dữ liệu tài nguyên và môi trường của cơ quan quản lý, cung cấp thông tin, dữ liệu tài nguyên và môi trường.<br>- Truy cập, khai thác và sử dụng dữ liệu qua các dịch vụ Web WMS, WFS đã được xây dựng.- Sử dụng phần mềm mã nguồn mở QGIS, Google Earth, OpenLayer, Leaflet, phần mềm ESRI ArcMap,... |  |
| 11   | Thủ tục cung cấp, sử dụng  | Theo quy định của pháp luật.  |  |
| <b>3. Bản đồ Hiện trạng sử dụng đất năm 2014</b> |                            |   |  |
| <b>TT</b>  | <b>Tên trường</b>          | <b>Mô tả</b>  |  |
| 1  | Đơn vị cung cấp            | Sở Tài nguyên và Môi trường TPHCM   |  |
|  | Tên cơ quan/tổ chức        | Trung tâm Công nghệ thông tin tài nguyên và Môi trường  |  |
|  | Địa chỉ                    | 63 Lý Tự Trọng, phường Bến Nghé, Quận 1, TPHCM  |  |
|  | Số điện thoại              | 028 38277686  |  |
|  | Email                      | ttcntt.stnmt@tphcm.gov.vn   |  |
| 2  | Loại dữ liệu               | Bản đồ Hiện trạng sử dụng đất năm 2014.   |  |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| 3 | Tóm tắt   | <p>Thực hiện theo Quyết định số 5300/QĐ-UBND TPHCM về việc phê duyệt phương án và kinh phí kiểm kê đất đai, lập bản đồ hiện trạng sử dụng đất thành phố Hồ Chí Minh năm 2014. Bản đồ hiện trạng sử dụng đất năm 2014 của 24 quận - huyện được các cơ quan quản lý Nhà nước thành lập dựa trên: - Bản đồ điều tra, khoanh vẽ dạng giấy (bản đồ đi thực địa có xác nhận của địa phương); bản đồ điều tra, khoanh vẽ dạng số chuyên vào phần mềm TK-Tool, bản đồ điều tra, khoanh vẽ dạng số biên tập và phụ lục 03 theo thông tư 28/2014/TT-BTNMT.- Bản đồ hiện trạng sử dụng đất dạng số và dạng giấy của Xã, Phường, Thị trấn thuộc quận - huyện được thành lập năm 2014.- Biểu thống kê 01/TKĐĐ: Thống kê, kiểm kê diện tích đất đai năm 2014 của từng quận - huyện.- Số liệu biểu 04/TKĐĐ: Thống kê, kiểm kê diện tích đất phân theo đơn vị hành chính năm 2014 của quận - huyện.- Các loại tài liệu khác đã sử dụng gồm: Các tài liệu về giao đất, cho thuê đất và thu hồi đất, chuyển mục đích sử dụng đất từ năm 2011 đến 2014.</p> |  |
| 4 | Nguồn dữ liệu   | <p>Tổng hợp từ nguồn Bản đồ Hiện trạng sử dụng đất các Xã, phường, Thị trấn của từng quận - huyện.</p>   |  |
| 5 | Ngày phát hành<br>(Thời điểm thực hiện báo cáo thuyết minh) | 2015   |  |

|    |                            |   |  |
|----|----------------------------|---|--|
| 6  | Bản quyền                  | Bản quyền thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh.<br>Ràng buộc: Dữ liệu này được khai thác và sử dụng miễn phí đối với cơ quan, đơn vị Nhà nước. Các ứng dụng thương mại hoặc các dự án, công trình, nhiệm vụ sử dụng dữ liệu này phải thực hiện nghĩa vụ tài chính theo quy định.   |  |
| 7  | Ngôn ngữ                   | Tiếng Việt.   |  |
| 8  | Định dạng dữ liệu          | Các dữ liệu dạng KML, GML, GeJson, Shape file,... đã được chuẩn hóa và đáp ứng hệ tọa độ VN2000 Thành phố Hồ Chí Minh và WGS84 toàn cầu được khai thác và sử dụng qua các dịch vụ Web đã tuân thủ các tiêu chuẩn mở do Nhà nước quy định trong đó có 2 chuẩn cơ bản là OGC WFS, OGC WMS.  |  |
| 9  | Phạm vi dữ liệu            | 24 quận - huyện.  |  |
| 10 | Khả năng cung cấp, sử dụng | Hình thức khai thác và sử dụng:<br>- Kết nối, truy nhập, chia sẻ thông tin, dữ liệu với cơ sở dữ liệu tài nguyên và môi trường của cơ quan quản lý, cung cấp thông tin, dữ liệu tài nguyên và môi trường.- Truy cập, khai thác và sử dụng dữ liệu qua các dịch vụ Web WMS, WFS đã được xây dựng.- Sử dụng phần mềm mã nguồn mở QGIS, Google Earth, OpenLayer, Leaflet, phần mềm ESRI ArcMap,... |  |
| 11 | Thủ tục cung cấp, sử dụng  | Theo quy định của pháp luật.  |  |

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ**

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

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

Số: 3354/QĐ-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 16 tháng 9 năm 2020

## **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế (mẫu) về tổ chức và hoạt động  
của Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng phường, thị trấn**

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

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 29 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Quyết định số 89/QĐ-TTg ngày 09 tháng 01 năm 2013 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Xây dựng xã hội học tập giai đoạn 2012 - 2020”;*

*Căn cứ Quyết định số 2164/QĐ-TTg ngày 11 tháng 11 năm 2013 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển hệ thống thiết chế văn hóa, thể thao cơ sở giai đoạn 2013 - 2020, định hướng đến năm 2030;*

*Căn cứ Quyết định số 09/2008/QĐ-BGDĐT ngày 24 tháng 3 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm học tập cộng đồng tại xã, phường, thị trấn, Thông tư số 40/2010/TT-BGDĐT ngày 30 tháng 12 năm 2010 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm học tập cộng đồng tại xã, phường, thị trấn ban hành kèm theo Quyết định số 09/2008/QĐ-BGDĐT ngày 24 tháng 3 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo;*

*Căn cứ Thông tư số 96/2008/TT-BTC ngày 27 tháng 10 năm 2008 của Bộ Tài chính hướng dẫn việc hỗ trợ kinh phí từ ngân sách nhà nước cho các Trung tâm học tập cộng đồng;*

*Căn cứ Thông tư số 12/2010/TT-BVHTTDL ngày 22 tháng 12 năm 2010 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định mẫu về tổ chức, hoạt động và tiêu chí của*

*Trung tâm Văn hóa - Thể thao xã, Thông tư số 14/2016/TT-BVHTTDL ngày 21 tháng 12 năm 2016 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định tiêu chí của Trung tâm Văn hóa - Thể thao phường, thị trấn;*

*Căn cứ Quyết định số 1280/QĐ-UBND ngày 14 tháng 4 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành các Tiêu chuẩn văn hóa giai đoạn 2020 - 2025;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Văn hóa và Thể thao tại Tờ trình số 137/TTr-SVHTT-XDNSVHGĐ ngày 08 tháng 01 năm 2020; ý kiến của Sở Giáo dục và Đào tạo tại Công văn số 4717/GDĐT-CTTT ngày 20 tháng 12 năm 2019, của Sở Tài nguyên và Môi trường tại Công văn số 188/STNMT-QLĐ ngày 09 tháng 01 năm 2020; của Sở Tài chính tại Công văn số 153/STC-NS ngày 09 tháng 01 năm 2020; của Sở Tư pháp tại Công văn số 1077/STP-VB ngày 04 tháng 3 năm 2020 và của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 3480/TTr-SNV-XDCQCTTN ngày 20 tháng 8 năm 2020 về ban hành Quy chế mẫu về tổ chức và hoạt động của Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng phường, thị trấn.*

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế (mẫu) về tổ chức và hoạt động của Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng phường, thị trấn.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc Sở Văn hóa và Thể thao, Sở Giáo dục và Đào tạo, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các sở, ngành Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**KT.CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Lê Thanh Liêm**



**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 (MẪU)**

**Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Văn hóa - Thể thao  
và Học tập cộng đồng phường, thị trấn trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 3354/QĐ-UBND  
ngày 16 tháng 9 năm 2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh)*

### **Chương I**

## **QUY ĐỊNH CHUNG**

### **Điều 1. Vị trí, tên gọi**

#### **1. Vị trí:**

a) Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng phường, thị trấn là một thiết chế văn hóa - thể thao, được ngân sách nhà nước hỗ trợ kinh phí hoạt động theo chức năng nhiệm vụ được giao. Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng phường, thị trấn do Ủy ban nhân dân quận, huyện quyết định thành lập trên cơ sở hợp nhất: Nhà văn hóa, Câu lạc bộ văn hóa, thể thao, Đài truyền thanh, Trung tâm học tập cộng đồng ở phường, thị trấn.

b) Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng phường, thị trấn được giao cho Ủy ban nhân dân phường, thị trấn quản lý trực tiếp và toàn diện mọi hoạt động.

c) Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng phường, thị trấn chịu sự quản lý nhà nước của Phòng Văn hóa và Thông tin, Phòng Giáo dục và Đào tạo quận, huyện; sự hướng dẫn về nghiệp vụ của Trung tâm Văn hóa, Trung tâm Văn hóa - Thể thao, Trung tâm Thể dục Thể thao quận, huyện.

2. Tên gọi: Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng + tên phường, thị trấn.

3. Nếu có nhu cầu tổ chức phục vụ sinh hoạt văn hóa, thể thao cho các địa bàn

liên phường, cụm phường, khu vực; tùy điều kiện địa phương, Ủy ban nhân dân quận quy hoạch, quyết định thành lập và giao nhiệm vụ cho Trung tâm Văn hóa, Trung tâm Văn hóa - Thể thao hoặc Trung tâm Thể dục Thể thao quận quản lý cơ sở Văn hóa - Thể thao trực thuộc để tổ chức hoạt động văn hóa, thể thao cho địa bàn liên phường, liên cụm, khu vực.

4. Quy chế này chỉ được áp dụng đối với Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng của từng phường, thị trấn. Đối với mô hình Trung tâm Văn hóa - Thể thao liên phường, cụm phường thì áp dụng theo khoản 4 Điều 1 của Quy chế này.

### **Điều 2. Chức năng**

1. Tuyên truyền phổ biến đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước; tổ chức các hoạt động văn hóa, thể thao, vui chơi giải trí; bảo tồn, phát huy các hình thức sinh hoạt văn hóa, thể thao; bồi dưỡng năng khiếu nghệ thuật, thể dục thể thao; nâng cao dân trí và mức hưởng thụ văn hóa, thể thao cho nhân dân; thu hút và tạo điều kiện thuận lợi cho các tầng lớp nhân dân tham gia mọi hoạt động văn hóa, thể thao; phục vụ các nhiệm vụ kinh tế - xã hội của địa phương.

2. Hướng dẫn nghiệp vụ chuyên môn cho phong trào văn hóa, văn nghệ, thể thao quần chúng tại cơ sở. Tạo điều kiện cho người dân được học tập thường xuyên, học tập suốt đời.

### **Điều 3. Điều kiện, thẩm quyền thành lập**

1. Căn cứ quy hoạch hệ thống thiết chế văn hóa, thể thao của quận, huyện, trên cơ sở hợp nhất các cơ sở hiện có như: Nhà văn hóa, sân vận động, Câu lạc bộ văn hóa, Câu lạc bộ thể dục thể thao, đài truyền thanh, thư viện, Trung tâm học tập cộng đồng ở phường, thị trấn hoặc được quy hoạch đầu tư mới tập trung tại một vị trí thuận lợi nhằm thu hút người dân đến tham gia hoạt động.

2. Ủy ban nhân dân quận, huyện quyết định thành lập Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng phường, thị trấn theo đề nghị của Trưởng Phòng Văn hóa và Thông tin, Trưởng Phòng Giáo dục và Đào tạo và Trưởng Phòng Nội vụ quận, huyện.

## **Chương II**

### **NHIỆM VỤ VÀ QUYỀN HẠN**

**Điều 4. Nhiệm vụ của Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng phường, thị trấn**

1. Xây dựng các chương trình, kế hoạch hoạt động hàng tháng, quý, năm, trình Ủy ban nhân dân phường, thị trấn phê duyệt; tổ chức thực hiện các chương trình, kế hoạch sau khi được phê duyệt.

2. Đề xuất, tham mưu Ủy ban nhân dân phường, thị trấn tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện chủ trương xã hội hóa và liên kết hoạt động lĩnh vực văn hóa, thể thao, giáo dục, học tập cộng đồng trong phạm vi phường, thị trấn đúng theo quy định pháp luật.

3. Tổ chức và phối hợp tổ chức thông tin tuyên truyền gồm: Triển lãm, sinh hoạt chuyên đề, biểu diễn tuyên truyền lưu động, phòng đọc sách, vui chơi giải trí, chiếu phim, câu lạc bộ, nhóm sở thích, lớp năng khiếu nghệ thuật; phối hợp tổ chức các hoạt động thể dục, thể thao, hướng dẫn kỹ thuật, phương pháp, các điều kiện tập luyện cho Nhân dân tại địa bàn.

4. Tổ chức và phối hợp tổ chức các cuộc liên hoan, hội thi, hội diễn, hội thao, biểu diễn nghệ thuật, tham gia các hoạt động giao lưu văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao trong và ngoài địa phương, tư vấn khuyến học, phòng chống tệ nạn xã hội; hướng dẫn phong trào văn hóa - văn nghệ, thể dục thể thao cho các khu phố.

5. Phối hợp triển khai thực hiện Phong trào “Toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa”: giúp Ban Chỉ đạo Phong trào “Toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa” phường, thị trấn triển khai thực hiện phong trào trên địa bàn; tổ chức các hoạt động tuyên truyền, cổ vũ phong trào xây dựng “Gia đình văn hóa”, “Khu phố văn hóa” “Phường, thị trấn đạt chuẩn văn minh đô thị” và các danh hiệu văn hóa khác trong phong trào tại địa bàn.

6. Tham gia các hoạt động văn hóa, thể dục thể thao do quận, huyện tổ chức.

7. Quản lý tài sản, trang thiết bị, cơ sở vật chất kỹ thuật được giao theo quy định của pháp luật.

8. Thực hiện nhiệm vụ khác do Ủy ban nhân dân quận, huyện và Ủy ban nhân dân phường, thị trấn giao.

### **Điều 5. Quyền hạn của Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng phường, thị trấn**

1. Kiến nghị với Ủy ban nhân dân phường, thị trấn, quận, huyện và cơ quan quản lý văn hóa, thể dục thể thao, giáo dục và đào tạo cấp trên về những vấn đề có liên quan đến tổ chức và hoạt động của Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập

cộng đồng phường, thị trấn.

2. Được cử cán bộ tham gia các lớp tập huấn nghiệp vụ, các cuộc liên hoan, hội thi, hội diễn do cơ quan chuyên ngành cấp trên tổ chức.

3. Được mời những người có chuyên môn, nghiệp vụ trong các lĩnh vực văn hóa, thể thao, giáo dục và đào tạo để chỉ đạo, hướng dẫn, giảng dạy hoặc dàn dựng các chương trình hoạt động của Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng phường, thị trấn theo quy định của pháp luật.

4. Được liên kết, tổ chức các hoạt động văn hóa, thể thao, hoạt động học tập cộng đồng và các hoạt động khác đáp ứng nhu cầu của Nhân dân trên địa bàn phường, thị trấn đảm bảo đúng quy định của pháp luật và phù hợp với điều kiện cơ sở vật chất của Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng phường, thị trấn.

### **Chương III** **TỔ CHỨC BỘ MÁY, NHÂN SỰ**

#### **Điều 6. Cơ cấu tổ chức bộ máy**

1. Ban Chủ nhiệm Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng phường, thị trấn hoạt động theo nguyên tắc kiêm nhiệm, không làm phát sinh biên chế tại phường, thị trấn.

2. Cơ cấu tổ chức Ban Chủ nhiệm Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng phường, thị trấn gồm có: Chủ nhiệm, Phó Chủ nhiệm, Kế toán, cán bộ chuyên môn nghiệp vụ và các thành viên kiêm nhiệm.

a) Chủ nhiệm là Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, thị trấn phụ trách văn hóa - xã hội kiêm nhiệm, do Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, thị trấn có quyết định phân công nhiệm vụ; Chủ nhiệm chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, thị trấn và pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm.

b) Phó Chủ nhiệm là Công chức văn hóa - xã hội do Chủ nhiệm đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, thị trấn quyết định; giúp Chủ nhiệm phụ trách và theo dõi một số mặt công tác; Phó Chủ nhiệm chịu trách nhiệm trước Chủ nhiệm và pháp luật về nhiệm vụ được phân công.

c) Kế toán, thủ quỹ: do kế toán, thủ quỹ của Ủy ban nhân dân phường, thị trấn kiêm nhiệm.

d) Cán bộ chuyên môn, nghiệp vụ: người hoạt động không chuyên trách ở phường, thị trấn có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp về văn hóa, thể thao, giáo dục kiêm nhiệm.

đ) Thành viên kiêm nhiệm là lãnh đạo Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Chủ tịch Hội Cựu Chiến binh, Bí thư Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh, Chủ tịch Hội Liên hiệp Phụ nữ, Hội Khuyến học phường, thị trấn và những người tự nguyện, có khả năng tham gia tổ chức các hoạt động văn hóa, thể dục thể thao, giáo dục và đào tạo ở địa phương.

### 3. Về trình độ:

a) Chủ nhiệm, Phó Chủ nhiệm, Kế toán: theo quy định tiêu chuẩn cán bộ, công chức cấp xã.

b) Cán bộ chuyên môn, nghiệp vụ: có trình độ Trung cấp trở lên, được qua đào tạo, tập huấn văn nghệ quần chúng; hướng dẫn viên thể dục thể thao; biên tập viên tuyên truyền; kẻ vẽ; thư viện, bảo tàng; kỹ thuật viên (âm thanh, ánh sáng, truyền thanh); phương pháp viên, công tác câu lạc bộ, công tác đội, nhóm sở thích.

### 4. Về chế độ, chính sách:

a) Đối với cán bộ, công chức phường, thị trấn: được hưởng phụ cấp kiêm nhiệm theo quy định.

b) Đối với những người hoạt động không chuyên trách: đã được hưởng phụ cấp hàng tháng theo chế độ người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã theo quy định hiện hành.

## Chương IV

### CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ VÀ KINH PHÍ

#### Điều 7. Cơ sở vật chất

1. Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng phường, thị trấn được Nhà nước giao đất sử dụng thuộc quỹ đất, quỹ nhà dành cho phúc lợi văn hóa, xã hội với diện tích theo quy hoạch đã được phê duyệt tùy vào tình hình thực tế địa phương.

2. Quy mô Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng phường, thị trấn theo Thông tư số 14/2016/TT-BVHTTDL ngày 21 tháng 12 năm 2016 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng

phường, thị trấn được quy hoạch xây dựng ở khu vực trung tâm, đông dân cư, thuận lợi giao thông, khi xây dựng mới hoặc cải tạo sửa chữa cần đảm bảo các yêu cầu chính về cơ sở vật chất như sau:

a) Diện tích đất quy hoạch: diện tích từ 300m<sup>2</sup> trở lên. Trên cơ sở sáp nhập các cơ sở hiện có như: Nhà Văn hóa, Đài Truyền thanh, Nhà tập luyện thể dục - thể thao, sân vận động, khu vui chơi trẻ em, Trung tâm học tập cộng đồng.

b) Quy mô xây dựng:

- Có phòng chức năng phù hợp với chuyên môn nghiệp vụ;
- Có sân nền mái che hoặc hội trường phục vụ tổ chức họp dân, hội nghị, sinh hoạt văn hóa.

c) Trang thiết bị:

- Bộ tăng âm (tivi, ampli, micro, loa,...);
- Bộ trang trí, khánh tiết: cờ Tổ quốc, cờ Đảng, ảnh hoặc tượng Bác Hồ, phòng màn sân khấu nhỏ, băng khẩu hiệu, cờ trang trí...
- Bàn ghế phục vụ hội họp, sinh hoạt;
- Tủ sách, tranh ảnh tuyên truyền phục vụ thiếu nhi;
- Bảng tin, nội quy hoạt động;
- Trang thiết bị văn hóa: các loại nhạc cụ gồm đàn guitar tân-cổ, đàn organ, đàn bầu, đàn nguyệt, đàn nhị, sáo trúc, trống.. (phù hợp với tình hình địa phương);
- Dụng cụ thể dục thể thao: bóng đá, bóng chuyền, bóng bàn, cầu lông, cờ tướng, bộ dụng cụ thể dục ngoài trời (phù hợp với tình hình địa phương).

c) Hội trường đa năng: dùng để tổ chức các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thông tin, triển lãm; phòng đọc sách báo, sinh hoạt câu lạc bộ sở thích và sân khấu ngoài trời (quy mô 200 chỗ);

d) Khu vui chơi giải trí;

đ) Cụm các công trình thể dục thể thao: có ít nhất một công trình thể dục thể thao như sân tập thể thao; nhà tập luyện thể thao, hồ bơi và các công trình thể thao khác.

3. Căn cứ điều kiện thực tế và quy mô tổ chức của Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng phường, thị trấn, Ủy ban nhân dân quận, huyện quyết định

việc đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị theo các quy chuẩn chuyên môn và theo thẩm quyền.

### **Điều 8. Kinh phí hoạt động**

1. Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng phường, thị trấn được ngân sách Nhà nước hỗ trợ kinh phí hoạt động thường xuyên theo chức năng, nhiệm vụ được giao tùy theo khả năng cân đối ngân sách địa phương theo phân cấp ngân sách và các nguồn từ xã hội hóa về hoạt động văn hóa, thể thao, học tập cộng đồng, các nguồn thu khác theo đúng quy định của pháp luật.

2. Tài trợ của các tổ chức, cá nhân, hội phí của hội viên.

3. Việc quản lý thu, chi của Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Học tập cộng đồng phường, thị trấn được thực hiện đầy đủ theo các quy định về quản lý tài chính của Nhà nước.

## **Chương V**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 9. Trách nhiệm thực hiện**

1. Căn cứ Quy chế này, Ủy ban nhân dân phường, thị trấn có trách nhiệm xây dựng Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm phù hợp với yêu cầu, đặc điểm của địa phương, nhưng không trái với nội dung Quy chế này; Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, thị trấn trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện phê duyệt.

2. Phòng Văn hóa và Thông tin phối hợp Phòng Giáo dục và Đào tạo và Phòng Nội vụ cùng cấp thẩm định tham mưu Ủy ban nhân dân quận, huyện phê duyệt Quy chế hoạt động của Trung tâm Văn hóa - thể thao và Học tập cộng đồng phường, thị trấn.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh các vấn đề vượt quá thẩm quyền, Ủy ban nhân dân quận, huyện báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân Thành phố (thông qua Sở Văn hóa và Thể thao) giải quyết hoặc bổ sung và sửa đổi Quy chế cho phù hợp./.

---

**VĂN PHÒNG UBND THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

Địa chỉ: 86 Lê Thánh Tôn, quận 1

Điện thoại: 38.233.686

Fax: (84.8) 38.233.694

Email: [tcb.ubnd@tphcm.gov.vn](mailto:tcb.ubnd@tphcm.gov.vn)

Website: [www.congbao.hochiminhcity.gov.vn](http://www.congbao.hochiminhcity.gov.vn)

In tại Xí nghiệp Bản đồ Đà Lạt - Bộ Quốc phòng