

KẾ HOẠCH

Đưa Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hồ Chí Minh vào hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, công dân tại Trụ sở số 43 đường Nguyễn Văn Bá, phường Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; ngày 20 tháng 8 năm 2025, Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh ban hành Quyết định số 768/QĐ-UBND thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hồ Chí Minh;

Để đảm bảo các điều kiện cần thiết về cơ sở vật chất, nhân lực, trang thiết bị cho Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hồ Chí Minh hoạt động hiệu quả, vận hành liên tục, thông suốt, đáp ứng yêu cầu, chỉ đạo của Lãnh đạo thành phố đưa Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hồ Chí Minh đi vào hoạt động ngay từ đầu năm 2026; nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao, phục vụ tốt hơn nhu cầu người dân, doanh nghiệp; Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Kế hoạch đưa Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hồ Chí Minh vào hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, công dân tại Trụ sở tại số 43 đường Nguyễn Văn Bá, phường Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Thực hiện đồng bộ các nhiệm vụ về trụ sở; nhân lực; cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc; quy trình thực hiện; hệ thống công nghệ thông tin, phần mềm ứng dụng; hồ sơ, tài liệu nhằm đưa Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hồ Chí Minh vào tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp.

- Việc thực hiện chuyển nơi tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả từ Bộ phận một cửa Sở, ban, ngành về Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố phải đảm bảo khẩn trương, liên tục, không gián đoạn; có sự thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, công dân khi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính.

- Có sự phối hợp chặt chẽ giữa Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, các Sở, ban, ngành, Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, Bưu điện Trung tâm Sài Gòn, Ủy ban nhân dân phường Thủ Đức trong quá trình bố trí nhân sự, trang thiết bị, hỗ trợ, hướng dẫn công chức, viên chức trong thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh.

- Thời gian dự kiến chính thức đưa Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố vào tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại địa điểm số 43 đường Nguyễn Văn Bá, Phường Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh vào **ngày 31 tháng 12 năm 2025**.

II. NỘI DUNG

1. Quán triệt, chỉ đạo việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố

a) Các Sở, ban, ngành quán triệt, chỉ đạo các đơn vị trực thuộc, công chức, viên chức liên quan thống nhất đầu mối tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đối với các thủ tục hành chính (*gồm: Thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở, ban, ngành và các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở, ban, ngành; hồ sơ không phụ thuộc địa giới hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã*) tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

b) Tổ chức, sắp xếp quy trình nội bộ tại cơ quan, đơn vị để tiếp nhận hồ sơ do Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố chuyển đến, phân công thụ lý, giải quyết và chuyển kết quả về Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để trả cho tổ chức, công dân hoặc chuyển đến địa chỉ theo yêu cầu.

c) Bố trí đầu mối để giao, nhận hồ sơ, kết quả giải quyết với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố (*thông qua đơn vị chuyển phát*) đảm bảo nhanh chóng, kịp thời, chính xác. Phân công nhân sự các phòng, ban chuyên môn hỗ trợ công chức, viên chức Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố trong công tác tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả.

Thời gian yêu cầu hoàn thành các nhiệm vụ nêu trên trước ngày 24 tháng 12 năm 2025.

2. Bố trí quầy giao dịch, máy móc, thiết bị làm việc

- Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố xây dựng Phương án di dời trang thiết bị công nghệ thông tin của từng Sở, ban ngành khi điều động công chức và thiết bị đi kèm đến trụ sở số 43 đường Nguyễn Văn Bá, phường Thủ Đức, khi thực hiện di dời, phải đảm bảo việc tiếp nhận, xử lý thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp đảm bảo liên tục, thông suốt, không bị gián đoạn; bố trí các quầy giao dịch; bố trí trang thiết bị công nghệ thông tin, truyền thông, đường truyền, hạ tầng mạng để sẵn sàng thử nghiệm. ***Thời gian hoàn thành trong buổi sáng ngày 27 tháng 12 năm 2025.***

- Bảo hiểm xã hội Thành phố, Bưu điện Trung tâm Sài Gòn chủ động bố trí máy móc, thiết bị cho nhân sự cơ quan, đơn vị mình làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để thực hiện nhiệm vụ. ***Thời gian hoàn thành trước ngày 27 tháng 12 năm 2025.***

- Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố phối hợp với các Sở, ban, ngành, Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố vận chuyển, lắp đặt máy móc,

thiết bị theo hình thức tập trung; cài đặt, kiểm tra hoạt động. ***Thời gian hoàn thành trong buổi sáng ngày 27 tháng 12 năm 2025.***

3. Đảm bảo yêu cầu Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, hệ thống tiếp nhận hồ sơ

- Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; cấp đầy đủ tài khoản cho công chức, viên chức Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả.

- Các Sở, ban, ngành cấp đầy đủ tài khoản trên các Hệ thống phần mềm chuyên ngành cho công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (*hồ sơ trực tiếp, trực tuyến*).

Thời gian yêu cầu hoàn thành các nội dung trên trước ngày 25 tháng 12 năm 2025.

4. Bố trí nhân sự làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố

a) Nhân sự tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả

- Các Sở, ban, ngành thực hiện điều động nhân sự đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố đảm bảo về số lượng, chất lượng theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân Thành phố tại Công văn số 4313/UBND-HCC ngày 02 tháng 12 năm 2025 (*các trường hợp còn vướng mắc thì thực hiện biệt phái đến làm việc theo hướng dẫn của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố*).

- Văn phòng Đăng ký đất đai Thành phố: Trước mắt Sở Nông nghiệp và Môi trường căn cứ vào số lượng hồ sơ phát sinh để chỉ đạo thực hiện biệt phái đủ nhân sự đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ thuộc thẩm quyền.

- Bảo hiểm xã hội Thành phố: Căn cứ vào số lượng hồ sơ phát sinh để thực hiện biệt phái đủ nhân sự đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

Yêu cầu: Nhân sự được điều động, biệt phái đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả phải có chữ ký số cá nhân, tài khoản để tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả.

Thời gian yêu cầu hoàn thành các nhiệm vụ nêu trên trước ngày 24 tháng 12 năm 2025.

b) Nhân sự hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận yêu cầu chuyển kết quả đến địa chỉ theo yêu cầu

- Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố chủ trì, phối hợp với Bưu điện Trung tâm Sài Gòn bố trí, sắp xếp nhân sự hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, công dân khi liên hệ giải quyết hồ sơ; tiếp nhận yêu cầu để hỗ trợ các đối tượng yếu thế và thực hiện các dịch vụ về bưu chính công ích.

- Ủy ban nhân dân Phường Thủ Đức bố trí lực lượng Đoàn viên thanh niên tham gia hỗ trợ tổ chức, công dân giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố và gửi danh sách về Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để tổ chức tập huấn, phân công.

Thời gian yêu cầu hoàn thành các nhiệm vụ nêu trên trước ngày 25 tháng 12 năm 2025.

5. Về công tác luân chuyển hồ sơ, thu phí, lệ phí

- Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố phối hợp Bưu điện Trung tâm Sài Gòn, các cơ quan liên quan bố trí nhân lực, thống nhất quy trình để luân chuyển hồ sơ, kết quả giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố và cơ quan giải quyết hồ sơ.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố phối hợp các Sở, ban, ngành, cơ quan liên quan thống nhất hình thức thực hiện việc thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.

Thời gian yêu cầu hoàn thành các nhiệm vụ nêu trên trước ngày 25 tháng 12 năm 2025.

6. Xử lý đối với các hồ sơ đã tiếp nhận tại Bộ phận một cửa Sở, ban, ngành trước đây

- Đối với kết quả đang chờ trả cho tổ chức, công dân: Các Sở, ban, ngành đóng gói, chuyển đơn vị chuyển phát chuyển cho Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để tiếp tục trả cho tổ chức, công dân. ***Hoàn thành trước ngày 30 tháng 12 năm 2025.***

- Đối với hồ sơ đang trong quá trình giải quyết: Các Sở, ban, ngành tiếp tục thụ lý, giải quyết theo quy định; chuyển kết quả giải quyết qua đơn vị chuyển phát đến Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để tiếp tục trả cho tổ chức, công dân theo lịch hẹn.

- Hồ sơ phát sinh do Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố tiếp nhận (*trực tiếp, trực tuyến*): Thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

7. Hướng dẫn, tập huấn, vận hành thử nghiệm

- Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố chủ trì, phối hợp với Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố, các cơ quan liên quan tổ chức tập huấn về Nội quy, Quy chế làm việc, quy trình vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và các kỹ năng liên quan. ***Thời gian hoàn thành trước ngày 26 tháng 12 năm 2025.***

- Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố chủ trì, phối hợp với Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố, các cơ quan liên quan tổ chức tập huấn và vận hành thử nghiệm; rút kinh nghiệm, khắc phục những hạn chế để báo cáo Ủy

ban nhân dân Thành phố trước khi chính thức đi vào hoạt động. ***Thời gian tập huấn và thực hiện thử nghiệm vào chiều ngày 27 tháng 12 năm 2025.***

- Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố có phương án bố trí nhân lực trực tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố ít nhất 02 tuần kể từ ngày vận hành để hỗ trợ và xử lý sự cố phát sinh (nếu có).

8. Công bố hoạt động chính thức

Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan báo cáo, tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành văn bản chính thức đưa Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả ***vào ngày 31 tháng 12 năm 2025.***

9. Tổ chức Lễ ra mắt hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hồ Chí Minh

a) Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, Đài Truyền hình Thành phố Hồ Chí Minh, đơn vị tổ chức sự kiện tổ chức Lễ ra mắt hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hồ Chí Minh đảm bảo chu đáo, trang trọng, an toàn, thiết thực, hiệu quả.

b) Quy mô, số lượng, thành phần tham dự:

Dự kiến khoảng 50 người, gồm:

- Đại biểu Trung ương: Lãnh đạo Văn phòng Chính phủ
- Lãnh đạo Thành phố Hồ Chí Minh: Lãnh đạo Thành ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân Thành phố, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố Hồ Chí Minh;
- Các đồng chí Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Sở, ban, ngành Thành phố; Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố;
- Đại diện một số Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, xã;
- Đại diện một số doanh nghiệp;
- Toàn thể công chức, viên chức, người lao động Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố;
- Phóng viên báo, đài

c) Thời gian, địa điểm:

- Thời gian: từ 08 giờ đến 09 giờ 30, ngày 31 tháng 12 năm 2025 (thứ tư).
- Địa điểm: Trụ sở Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hồ Chí Minh. Số 43 đường Nguyễn Văn Bá, phường Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh.

d) Dự kiến chương trình Lễ ra mắt

- Tuyên bố lý do, giới thiệu đại biểu.

- Lãnh đạo Thành phố tặng hoa chúc mừng.
- Chiếu Video Clip giới thiệu về công tác cải cách thủ tục hành chính và tình hình hoạt động của Bộ phận Một cửa tại các sở ngành, địa phương; Báo cáo công tác chuẩn bị, ra mắt, mục tiêu thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công (*bằng Video clip*).
- Phát biểu chỉ đạo của Văn phòng Chính phủ (nếu có).
- Phát biểu chỉ đạo của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh.
- Phát biểu tiếp thu ý kiến chỉ đạo và cam kết phục vụ người dân, doanh nghiệp của Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.
- Ra mắt Ban lãnh đạo và đại diện đội ngũ công chức, viên chức Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.
- Nghi thức ra mắt hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố (*đặt tay lên quả cầu trên màn hình LED*).
- Lãnh đạo Thành phố và đại biểu tham quan không gian làm việc.
- Kết thúc chương trình.

10. Về đảm bảo an ninh trật tự cho Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố trong thời gian đầu đưa vào hoạt động

- Giao UBND phường Thủ Đức xây dựng Kế hoạch đảm bảo an ninh trật tự, phân luồng giao thông để hỗ trợ Trung tâm trong buổi lễ ra mắt đưa Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hồ Chí Minh đi vào hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, công dân tại Trụ sở 43 số Nguyễn Văn Bá vào **ngày 31 tháng 12 năm 2025**, đồng thời bố trí và gửi danh sách lực lượng chức năng hỗ trợ để đảm bảo an ninh trật tự trong những ngày đầu Trung tâm đi vào hoạt động tại trụ sở mới.
- Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố chủ trì, phối hợp với UBND phường Thủ Đức xây dựng quy chế phối hợp về đảm bảo an ninh trật tự tại Trung tâm.

III. KINH PHÍ

Kinh phí thực hiện các nội dung nêu trên từ ngân sách nhà nước đã giao năm 2025 cho các đơn vị và Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các Sở, ban, ngành, Bảo hiểm xã hội Thành phố, Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố, Đài Truyền hình Thành phố Hồ Chí Minh, UBND phường Thủ Đức, các cơ quan có liên quan khẩn trương triển khai thực hiện các nội dung được giao; phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố trong công tác tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả, xử lý các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của tổ chức, cá nhân.

2. Các Sở, ban, ngành rà soát danh mục các thủ tục hành chính đặc thù, không thể thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét **trước ngày 25 tháng 12 năm 2025.**

3. Đề nghị Bưu điện Trung tâm Sài Gòn phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, các Sở, ban, ngành trong công tác bố trí nhân lực làm việc, thống nhất quy trình nghiệp vụ để thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ, kết quả và chuyển phát kết quả đến địa chỉ theo yêu cầu.

4. Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố căn cứ tiến độ thực tế để theo dõi, tham mưu cấp có thẩm quyền đơn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này; kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố xử lý những khó khăn, vướng mắc (nếu có).

Trên đây là Kế hoạch đưa Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố vào hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, công dân tại Trụ sở số 43 đường Nguyễn Văn Bá, phường Thủ Đức; Ủy ban nhân dân Thành phố yêu cầu các Sở, ban, ngành địa phương và các đơn vị có liên quan nghiêm túc, khẩn trương triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- TT Thành ủy; TT HĐND thành phố;
- TTUB: CT, các PCT;
- Sở, ban, ngành; Trung tâm CDS TP;
- BHXH TP; Bưu điện Trung tâm TP;
- Đài TH TP HCM; Viễn thông HCM;
- UBND phường Thủ Đức;
- VPUB: CVP, các PCVP; Phòng TH, VX, KT, ĐT, DA, HCQT; TT TTĐT TP; TTPVHCC TP;
- Lưu: VT, (HCC-Huy).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Mạnh Cường