

ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN 6

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

Quận 6, ngày 21 tháng 01 năm 2025

Số: 18/TB-UBND

THÔNG BÁO

Vận hành Hệ thống Tiếp nhận và trả hồ sơ tự động 24/7 - Giai đoạn 2
tại Ủy ban nhân dân Quận 6

ỦY BAN NHÂN DÂN P.1 Q.6
Số:
ĐẾN Ngày: 22-01-2025
Chuyển: K. Mung, G. Pet
Số và ký hiệu HS: EN.ĐU

Căn cứ Công văn số 1117/UBND-VP ngày 31 tháng 03 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Quận 6 về việc thống nhất chủ trương cho Văn phòng Ủy ban nhân dân Quận 6 thực hiện “Nâng cấp và mở rộng Hệ thống Tiếp nhận và Trả hồ sơ tự động 24/7”;

Nhằm đảm bảo Hệ thống Tiếp nhận và Trả hồ sơ tự động 24/7 – Giai đoạn 02 vận hành hiệu quả, đáp ứng phục vụ tốt nhu cầu của người dân, tổ chức trên địa bàn Quận 6, Ủy ban nhân dân Quận 6 thông báo vận hành Hệ thống Tiếp nhận và trả hồ sơ tự động 24/7 - Giai đoạn 2 tại Quận 6 với nội dung cụ thể như sau:

1. Chức năng chính:

- Mở rộng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Quận áp dụng tại Hệ thống lên 49 TTHC theo *Danh mục đính kèm*; tăng số lượng hồ sơ nhận trả (90 khay trả hồ sơ).

- Bổ sung chức năng quét mã Căn cước và nhập thông tin, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, hỗ trợ tự động điền thông tin vào biểu mẫu trên cổng dịch vụ công, thanh toán điện tử, biên lai điện tử, đối với hồ sơ có tính pháp lý cao, Hệ thống sẽ yêu cầu người nhận thực hiện nhận diện khuôn mặt để xác thực người nộp và người trả.

2. Địa điểm đặt máy: tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Quận 6, trụ sở Ủy ban nhân dân Quận 6 – số 107 Cao Văn Lầu, phường 01, quận 6 (*Cổng Phạm Văn Chí*).

3. Quy trình nộp hồ sơ, quy trình trả kết quả (*đối với TTHC thuộc thẩm quyền Ủy ban nhân dân Quận và thẻ Căn cước*), quy trình nộp hồ sơ trực tuyến, quy trình xử lý hồ sơ, quy trình in mã vạch vào bao bì và xử lý hồ sơ quá hạn của Hệ thống Tiếp nhận và Trả hồ sơ tự động 24/7 – Giai đoạn 2 theo Phụ lục đính kèm.

4. Tổ chức thực hiện:

4.1 Phòng Quản lý đô thị Quận 6, Phòng Kinh tế Quận 6, Phòng Tài chính – Kế hoạch Quận 6, Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 6: tăng cường vận động người dân thực hiện tiếp nhận/trả kết quả qua Hệ thống Tiếp nhận và Trả kết quả hồ sơ tự động 24/7, phấn đấu đảm bảo tỷ lệ tối thiểu 40% hồ sơ/tổng số hồ sơ được thực hiện tại Hệ thống Tiếp nhận và Trả kết quả tự động 24/7.

4.2 Công an Quận 6: vận động, tuyên truyền người dân tham gia thực hiện trả thẻ Căn cước tại Hệ thống Tiếp nhận và Trả kết quả hồ sơ tự động 24/7; phần đầu tối thiểu 20% số lượng thẻ Căn cước trong kỳ thực hiện được trả kết quả qua Hệ thống Tiếp nhận và Trả hồ sơ tự động 24/7 tại Quận 6.

4.3 Văn phòng Ủy ban nhân dân Quận 6:

- Phối hợp các cơ quan chuyên môn và Ủy ban nhân dân các Phường thông tin rộng rãi đến cá nhân, tổ chức trên địa bàn Quận biết và thực hiện hồ sơ TTHC qua Hệ thống Tiếp nhận và Trả hồ sơ tự động 24/7.

- Phối hợp Công an Quận 6 triển khai thực hiện trả thẻ Căn cước qua Hệ thống Tiếp nhận và Trả hồ sơ tự động 24/7; đảm bảo an toàn thông tin của công dân khi thực hiện.

- Theo dõi, tổng hợp báo cáo kết quả định kỳ hàng tuần, tháng, quý về Ủy ban nhân dân Quận 6, phối hợp đơn vị triển khai khắc phục các lỗi phát sinh (nếu có) trong quá trình vận hành.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cá nhân, tổ chức liên hệ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Quận 6 để được hướng dẫn, số điện thoại liên hệ: 028.39695699.

Hoặc thông tin liên hệ:

+ Góp ý về chức năng hệ thống: Ông Nguyễn Kim Phúc – Chánh Văn phòng Văn phòng Ủy ban nhân dân quận. Số điện thoại: 0915.588.787; thư điện tử: nkphuc.q6@tphcm.gov.vn; Bà Tống Thị Ngọc Nhanh – Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Quận 6; Số điện thoại: 0938.982.727; thư điện tử: ttnnhanh.q6@tphcm.gov.vn.

+ Hỗ trợ kỹ thuật, quy trình: Ông Trần Quang Quý – Công chức Văn phòng Ủy ban nhân dân quận. Số điện thoại: 0988.805.807; thư điện tử: tqquy.q6@tphcm.gov.vn hoặc Bà Lê Quang Phú An – Công chức Văn phòng Ủy ban nhân dân quận. Số điện thoại: 0938.567.929; thư điện tử: lqpan.q6@tphcm.gov.vn

Trên đây là Thông báo về vận hành Hệ thống Tiếp nhận và trả hồ sơ tự động 24/7 - Giai đoạn 2 của Ủy ban nhân dân Quận 6, đề nghị các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện. / *Nguyễn Kim Phúc*

Nơi nhận:

- TTUBND Q6 (để báo cáo);
- UB MTTQVN và các Đoàn thể Q6;
- CA/Q6;
- Các Phòng, Ban, Ngành thuộc Quận;
- UBND 10 phường;
- VP.UB: CPVP/KT, Tin học, TH/An, Tổ Quản trị;
- Lưu.




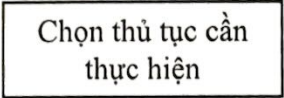
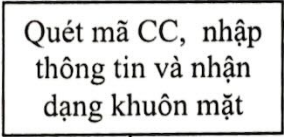
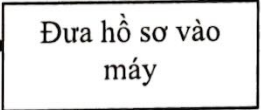

CHỦ TỊCH

Lê Thị Thanh Thảo

Quận 6, ngày ... tháng năm

QUY TRÌNH HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG
TẠI HỆ THỐNG TIẾP NHẬN VÀ TRẢ HỒ SƠ TỰ ĐỘNG 24/7
(Đính kèm theo Thông báo số 18 /TB-UBND
ngày 21 tháng 01 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Quận 6)

1. Quy trình nộp hồ sơ

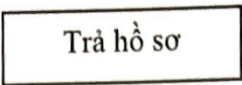
TT	Lưu đồ	Trách nhiệm / hỗ trợ	Giải thích lưu đồ
1		Người dân	- Người dân khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ công sẽ chuẩn bị các hồ sơ liên quan và đến máy để thao tác
2		Người dân	- Chọn vào nút “ Nộp hồ sơ trực tiếp ”. - Chọn tiếp thủ tục cần thực hiện (trong danh sách thủ tục máy cung cấp).
3			- Người dân đưa thẻ Căn cước đến máy quét mã QR-Code, sau khi quét thành công máy sẽ tự điền thông tin: Họ tên, số Căn cước, địa chỉ. - Nhập thông tin số điện thoại và thực hiện xác thực OTP số điện thoại. - Bấm nút in đơn để in mẫu đơn tương ứng với thủ tục cần làm (nếu cần) - Đối với các thủ tục cần tính phát lý cao, máy sẽ yêu cầu người dân thực hiện nhận dạng khuôn mặt.
4		Người dân	- Điền vào mẫu đơn (nếu có) - Lấy 01 túi hồ sơ và để đơn đăng ký kèm các giấy tờ đính kèm (nếu có) theo yêu cầu của thủ tục. - Đưa túi hồ sơ vào khay “ Nhận hồ sơ ” theo đúng chiều hướng dẫn (để barcode lên trên)
5		Người dân /Máy xử lý	- Máy sẽ quét Barcode trên bìa hồ sơ: + Nếu đúng Barcode trong hệ thống thì sẽ cuộn vào thùng đựng. + Nếu không đúng máy cuộn trả ra khay để người dân kiểm tra và nộp lại.

TT	Lưu đồ	Trách nhiệm / hỗ trợ	Giải thích lưu đồ
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Thanh toán phí, lệ phí</div>	Người dân/ Máy xử lý	<ul style="list-style-type: none"> - Sau khi nhận hồ sơ sẽ hiện màn hình thu tiền phí (đối với thủ tục có thu phí, lệ phí) - Người dân có thể chọn thanh toán bằng tiền mặt hoặc thanh toán qua ứng dụng Ngân hàng bằng cách quét mã QR-Code. - Trường hợp quá thời hạn mà người dân chưa nộp đủ tiền thì máy sẽ đóng màn hình thu tiền và chuyển qua bước in biên nhận.
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Nộp thành công và in biên nhận</div>	Máy xử lý	<ul style="list-style-type: none"> - Nếu nộp hồ sơ và nhận tiền thành công thì sẽ hiện màn hình thông báo chờ nhận biên nhận. Sau đó trở về màn hình chính. - Trường hợp thừa/thiếu thì số tiền thừa/thiếu sẽ in trên biên nhận và được xử lý ở bước nhận hồ sơ.

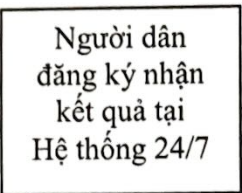
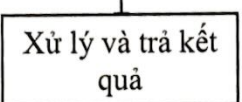
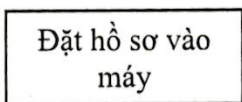
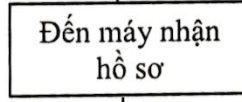

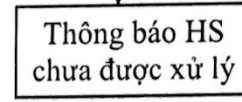
2. Quy trình trả kết quả

2.1 Quy trình trả kết quả đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền Ủy ban nhân dân Quận:

TT	Lưu đồ	Trách nhiệm / hỗ trợ	Giải thích lưu đồ
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Đến máy nhận hồ sơ</div>	Người dân	- Khi đến thời hạn nhận hồ sơ sẽ đến máy nhập số CC/CMND và số biên nhận vào máy.
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> Kiểm tra hồ sơ/xác thực khuôn mặt </div>	Máy xử lý	<ul style="list-style-type: none"> - Máy sẽ kiểm tra hồ sơ tương ứng đã được để vào khay trả hồ sơ trong máy TH1: Chưa có hồ sơ trong máy TH2: Có hồ sơ trong máy - Đối với hồ sơ có tính pháp lý cao, máy sẽ yêu cầu người nhận thực hiện nhận diện khuôn mặt để xác thực người nộp và người trả
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Thông báo HS chưa được xử lý</div>	Người dân/ Máy xử lý	- Hiện màn hình thông báo hồ sơ chưa được xử lý.
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Thông báo mức phí và xử lý nhận tiền.</div>	Người dân/ Máy xử lý	<ul style="list-style-type: none"> - TH người dân nộp không đủ tiền lúc nộp hồ sơ, Máy sẽ hiện số tiền phí còn thiếu của thủ tục, người dân có thể chọn hình thức thanh toán bằng tiền mặt hoặc qua ứng dụng Ngân hàng bằng cách quét mã QR-Code: → khi nhận đủ tiền → máy sẽ chuyển qua xử lý trả hồ sơ (nếu đưa dư máy sẽ không trả lại tiền thừa).

TT	Lưu đồ	Trách nhiệm / hỗ trợ	Giải thích lưu đồ
5		Máy xử lý	<ul style="list-style-type: none"> - Máy xử lý trả hồ sơ ra khay trả hồ sơ. Sau đó chuyển qua màn hình đánh giá chất lượng dịch vụ. - Quay về màn hình chính.

2.2 Quy trình trả kết quả đối với thẻ Căn cước:

TT	Lưu đồ	Trách nhiệm / hỗ trợ	Giải thích lưu đồ
1		Văn phòng UBND Quận (Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến)	Ghi nhận thông tin Người dân đăng ký nhận kết quả tại Hệ thống 24/7.
2		Cán bộ Công an Quận 6	Đến thời hạn trả kết quả cho công dân, Công an Quận 6 thực hiện xử lý hồ sơ và trả kết quả (Bản chính kèm theo các thông tin: Tên thủ tục, Mã hồ sơ, Họ tên và Số điện thoại, địa chỉ nhận kết quả gửi cho Văn phòng UBND Quận (Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến) (Thực hiện ký nhận vào sổ giao nhận).
3		Văn phòng UBND Quận (Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến)/Máy xử lý	Định kỳ 01 lần/ngày (Buổi chiều lúc 16 giờ 00), nhân viên Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến phụ trách sử dụng màn hình phía sau máy và máy quét mã vạch để đặt hồ sơ vào khay trả hồ sơ. In biên nhận đã đặt hồ sơ vào khay.
4		Người dân/ Tổ chức	<ul style="list-style-type: none"> - Khi đến thời hạn nhận hồ sơ, người dân sẽ nhận được tin nhắn của Ủy ban nhân dân Quận 6 (Brandname: UBNDQUAN6) (trong tin nhắn có 01 mã hồ sơ), người dân mang tin nhắn đến máy nhập Mã số hồ sơ vào Hệ thống. - Người dân sẽ đến máy nhập Số biên nhận/Mã hồ sơ, sau đó nhập Mã OTP nhận được từ điện thoại vào Hệ thống.
5		Máy xử lý	<ul style="list-style-type: none"> - Máy sẽ kiểm tra hồ sơ tương ứng đã được để vào khay trả hồ sơ trong máy TH1: Chưa có hồ sơ trong máy TH2: Có hồ sơ trong máy
6		Người dân/ Tổ chức/ Máy xử lý	- Hiện màn hình thông báo hồ sơ chưa được xử lý.

TT	Lưu đồ	Trách nhiệm / hỗ trợ	Giải thích lưu đồ
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Trả hồ sơ</div>	Máy xử lý	<ul style="list-style-type: none"> - Máy xử lý trả hồ sơ ra khay trả hồ sơ. Sau đó chuyển qua màn hình đánh giá chất lượng dịch vụ. - Quay về màn hình chính.

3. Quy trình nộp hồ sơ trực tuyến

TT	Lưu đồ	Trách nhiệm / hỗ trợ	Giải thích lưu đồ
1	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center; width: 100px; margin: 0 auto;">Nhu cầu</div>	- Người dân	- Người dân khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ công sẽ đến máy để thao tác
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Chọn thủ tục cần thực hiện</div>	- Người dân	<ul style="list-style-type: none"> - Chọn vào nút “Nộp hồ sơ trực tuyến”. - Chọn tiếp thủ tục cần thực hiện (trong danh sách thủ tục máy cung cấp).
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Quét và ghi nhận thông tin trên hồ sơ</div>	- Người dân/Máy xử lý	<ul style="list-style-type: none"> - Tùy theo thủ tục, màn hình sẽ hiện màn hình quét thông tin hồ sơ. - Người dân sẽ để các giấy tờ tương ứng vào khay quét hồ sơ. - Hình ảnh hồ sơ và thông tin nhận dạng được sẽ được lưu vào dữ liệu, lưu vào file và hiện lên màn hình. VD: Họ tên, số CMND,...
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Quét mẫu đơn</div>	- Người dân/Máy xử lý	<ul style="list-style-type: none"> - Người dân điền các thông tin bổ sung vào mẫu đơn, ký tên,.... - Để mẫu đơn đã điền đầy đủ vào khay quét hồ sơ. - Hệ thống sẽ quét và lưu vào file + dữ liệu
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tự động điền thông tin vào cổng dịch vụ công</div>	- Người dân/Máy xử lý	<p>Máy tự động điền các thông tin cơ bản (Họ tên, số CC, địa chỉ,...) vào cổng DVC.</p> <p>Người dân nhập bổ sung các trường thông tin còn thiếu và làm theo các bước trên cổng DVC</p>
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tải hồ sơ lên cổng DVC</div>	- Máy xử lý	- Máy tự tải hồ sơ đính kèm lên cổng DVC
8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Chọn hình thức nhận hồ sơ/Thanh toán</div>	- Người dân/Máy xử lý	<ul style="list-style-type: none"> - Sau khi cổng DVC nhận hồ sơ sẽ hiện màn hình chọn hình thức nhận hồ sơ và thanh toán trực tuyến. - Người dân thực hiện theo hướng dẫn.

TT	Lưu đồ	Trách nhiệm / hỗ trợ	Giải thích lưu đồ
9	Nộp thành công	- Máy xử lý	- Hệ thống tự động lưu thông tin mã hồ sơ từ cổng dịch vụ công và thông báo thành công. - Sau đó trở về màn hình chính.

4. Quy trình xử lý hồ sơ

TT	Lưu đồ	Trách nhiệm / hỗ trợ	Giải thích lưu đồ
1	Đến máy lấy hồ sơ ra	Văn phòng UBND Quận (Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến)	Định kỳ 02 lần/ngày (Buổi sáng lúc 08 giờ 00, buổi chiều lúc 14 giờ 00) nhân viên Tổ tư vấn dịch vụ công phụ trách sẽ mở máy và lấy các hồ sơ và tiền trong thùng đựng hồ sơ.
2	Phân loại hồ sơ và chuyển cho phòng chức năng	Văn phòng UBND Quận (Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến)	Phân loại hồ sơ và tiền theo phòng chức năng và chuyển cho phòng chức năng xử lý (Thực hiện ký nhận vào sổ giao nhận).
3	Cập nhật tình trạng xử lý	Công chức Bộ phận Một cửa Quận 6/ Cán bộ Công an Quận 6	Xử lý hồ sơ và trả kết quả (Bản chính) gửi cho nhân viên Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến <i>kèm theo các thông tin: Tên thủ tục, Mã hồ sơ, Họ tên và Số điện thoại, địa chỉ nhận kết quả</i> (Thực hiện ký nhận vào sổ giao nhận).
4	Đặt hồ sơ vào máy	Văn phòng UBND Quận (Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến)/ Máy xử lý	Định kỳ 01 lần/ngày (Buổi chiều lúc 16 giờ 00), nhân viên Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến phụ trách sử dụng màn hình phía sau máy và máy quét mã vạch để đặt hồ sơ vào khay trả hồ sơ. In biên nhận đã đặt hồ sơ vào khay.
5	Hoàn tất	Máy xử lý	

5. Quy trình in mã vạch vào bao bì và xử lý hồ sơ quá hạn

TT	Lưu đồ	Trách nhiệm / hỗ trợ	Giải thích lưu đồ
1	In mã vạch lên bì hồ sơ	Văn phòng UBND Quận (Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến)/ Máy xử lý	Khi bì hồ sơ trên máy gần hết, nhân viên Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến sẽ in mã vạch mới vào bì hồ sơ → sau đó mang để vào khay bì hồ sơ trên máy

TT	Lưu đồ	Trách nhiệm / hỗ trợ	Giải thích lưu đồ
2	<div>Theo dõi danh sách hồ sơ quá hạn</div>	Văn phòng UBND Quận (Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến)/ Máy xử lý	<p>Nhân viên Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến dùng phần mềm kiểm tra danh sách hồ sơ quá hạn, số khay tương ứng.</p> <p>Trong vòng 05 ngày từ khi người dân nhận được tin nhắn từ Ủy ban nhân dân Quận 6 (Brandname: UBNDQUAN6) mà người dân không đến nhận kết quả hồ sơ và khay chứa hồ sơ của Hệ thống bị đầy thì Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến sẽ lấy ra các kết quả và giao lại cho công chức Bộ phận Một cửa/ Cán bộ Công an Quận theo từng thủ tục (Thực hiện ký nhận vào sổ giao nhận), trường hợp Hệ thống không bị đầy thì các kết quả này vẫn để trong Hệ thống.</p>
3	<div>Liên hệ xử lý</div>	Công chức Bộ phận Một cửa Quận 6/Cán bộ Công an Quận	Liên hệ từng hồ sơ để xử lý.

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

Quận 6, ngày ... tháng năm

Mẫu SỔ THEO DÕI HỒ SƠ
QUY TRÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG
TẠI HỆ THỐNG TIẾP NHẬN VÀ TRẢ HỒ SƠ TỰ ĐỘNG 24/7
(Đính kèm theo Thông báo số 18 /TB-UBND
ngày 21 tháng 01 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Quận 6)

[illegible]