

## **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế "một cửa điện tử" của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai**

### **GIÁM ĐỐC SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 15 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ “Về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương”;

Căn cứ Quyết định 556/QĐ-UBND ngày 29/9/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai “Về việc ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 15 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương”;

Căn cứ Quyết định số 18/2015/QĐ-UBND ngày 18/8/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai “Về việc ban hành Quy chế quản lý, vận hành và khai thác hệ thống một cửa điện tử, một cửa điện tử liên thông trong các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Gia Lai”;

Căn cứ Quyết định số 04/2013/QĐ-UBND ngày 22 tháng 01 năm 2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai “Về việc ban hành Quy định quản lý công tác tổ chức, cán bộ, công chức, viên chức nhà nước thuộc tỉnh Gia Lai”;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Sở và Trưởng phòng Công nghệ thông tin,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế "một cửa điện tử" của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai.

**Điều 2.** Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở, công chức, người lao động thuộc Sở Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký, thay thế Quyết định số 100/QĐ-STTTT ngày 09/10/2015 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai./.

#### **Nơi nhận:**

- Như điều 2;
- Bộ TT&TT (báo cáo);
- UBND tỉnh (báo cáo);
- Sở Nội vụ;
- Lưu: VT, VP, P.CNTT.



## **QUY CHẾ**

**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế "một cửa điện tử" của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 112/QĐ-STTTT ngày 30 tháng 8 năm 2016 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai)*

### **Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

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

Quy chế này áp dụng để thực hiện trong quy trình tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế "một cửa điện tử" (TN&TKQ) của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai; quy định trách nhiệm của các phòng chuyên môn, bộ phận có liên quan; Bộ phận TN&TKQ khi giải quyết hồ sơ công việc của tổ chức, công dân liên quan đến thủ tục hành chính theo cơ chế "một cửa điện tử" của Sở Thông tin và Truyền thông (TT&TT) tỉnh Gia Lai.

#### **Điều 2. Cơ chế một cửa điện tử của Sở TT&TT**

Cơ chế một cửa của Sở TT&TT là cơ chế giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của Sở TT&TT bao gồm: Công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính (TTHC); tiếp nhận hồ sơ, thông báo kết quả giải quyết và trả kết quả; tiếp nhận các khiếu nại, góp ý về quá trình giải quyết thủ tục hành chính để trình lãnh đạo giải quyết; tổ chức việc xin lỗi công dân nếu xử lý trễ hạn, tại một địa điểm đầu mối duy nhất là Bộ phận TN&TKQ của Sở.

Trong Quy trình giải quyết hồ sơ sử dụng Phần mềm "một cửa điện tử" hoạt động tại địa chỉ <http://qlvbdhsttt.gialai.gov.vn> và tích hợp với các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 (nếu có).

#### **Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa điện tử**

1. Công khai đầy đủ các TTHC, mức thu phí, lệ phí, thành phần hồ sơ, các mẫu văn bản và thời gian giải quyết công việc theo cơ chế một cửa theo đúng Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh Gia Lai.

2. Thủ tục đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật; bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; từng bước rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo kế hoạch chung của tỉnh.

3. Quy trình giải quyết công việc tại Bộ phận TN&TKQ và các phòng chuyên môn phù hợp với quy trình của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đã được Công bố áp dụng tại Quyết định số 49/QĐ-STTTT ngày 07/5/2015

của Giám đốc Sở TT&TT và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin.

4. Giám đốc Sở TT&TT trực tiếp chỉ đạo và chịu trách nhiệm về kết quả, chất lượng giải quyết công việc của Bộ phận TN&TKQ.

#### **Điều 4. Phạm vi công việc giải quyết theo cơ chế một cửa điện tử của Sở TT&TT**

1. Cấp phép xuất bản Bản tin;
2. Cấp phép xuất bản tài liệu không kinh doanh;
3. Cấp giấy chấp thuận cho phép hợp báo;
4. Cấp giấy phép hoạt động in xuất bản phẩm;
5. Cấp đổi giấy phép hoạt động in xuất bản phẩm;
6. Cấp lại giấy phép hoạt động in xuất bản phẩm;
7. Đăng ký/đăng ký lại hoạt động phát hành xuất bản phẩm;
8. Đăng ký hoạt động cơ sở in;
9. Thay đổi thông tin đăng ký hoạt động cơ sở in;
10. Xác nhận chuyển nhượng máy photocopy màu, máy in có chức năng photocopy màu;
11. Cấp giấy phép chế bản in, gia công sau in cho nước ngoài;
12. Cấp giấy xác nhận đăng ký in vàng mã;
13. Cấp giấy phép triển lãm, hội chợ xuất bản phẩm;
14. Cấp giấy phép in gia công xuất bản phẩm cho nước ngoài;
15. Đăng ký sử dụng photocopy màu, máy in có chức năng photocopy màu;
16. Thẩm định hồ sơ trình Bộ Thông tin và Truyền thông cấp phép xuất bản đặc san;
17. Cấp giấy phép in gia công cho nước ngoài sản phẩm không phải là xuất bản phẩm đối với cơ sở in của cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc địa phương;
18. Cấp giấy phép nhập khẩu xuất bản phẩm không kinh doanh;
19. Thẩm định hồ sơ đề nghị Bộ Thông tin và Truyền thông cấp thẻ nhà báo cho cơ quan báo chí của tỉnh;
20. Thẩm định văn bản, hồ sơ cho phép thành lập và hoạt động của cơ quan đại diện, phóng viên thường trú ở trong nước của các cơ quan báo chí;
21. Cấp đăng ký thu tín hiệu truyền hình nước ngoài trực tiếp từ vệ tinh;
22. Thẩm định hồ sơ đề nghị Cục quản lý phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử cấp giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp cho cơ quan báo chí;
23. Cấp sửa đổi, bổ sung giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp;
24. Cấp gia hạn giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp;
25. Cấp lại giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp;
26. Cấp giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp;
27. Cấp phép hoạt động bưu chính trong phạm vi nội tỉnh;
28. Xác nhận thông báo hoạt động bưu chính trong phạm vi nội tỉnh;
29. Cấp sửa đổi, bổ sung Giấy phép bưu chính;
30. Cấp lại giấy phép bưu chính khi hết hạn;
31. Cấp lại Giấy phép bưu chính khi bị mất hoặc hư hỏng không sử dụng được;

32. Cấp lại văn bản xác nhận thông báo hoạt động kinh bưu chính khi bị mất hoặc hỏng không sử dụng được;

33. Thông báo thời gian chính thức cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 trên mạng;

34. Thông báo thay đổi trụ sở chính nhưng vẫn trong cùng một tỉnh, thành phố, văn phòng giao dịch, địa chỉ cho thuê máy chủ của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 trên mạng;

35. Thông báo thay đổi phần vốn góp dẫn đến thay đổi thành viên góp vốn (hoặc cổ đông) có phần vốn góp từ 30% vốn điều lệ trở lên của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 trên mạng;

36. Thông báo thời gian chính thức cung cấp trò chơi điện tử trên mạng;

37. Thông báo thay đổi phương thức, phạm vi cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 trên mạng đã được phê duyệt;

38. Thông báo thời gian chính thức bắt đầu cung cấp trò chơi G2, G3, G4 trên mạng cho công cộng;

39. Thông báo thay đổi tên miền trang thông tin điện tử (trên internet), kênh phân phối trò chơi (trên mạng viễn thông di động), thẻ loại trò chơi (G2, G3, G4);

40. Thông báo thay đổi phần vốn góp dẫn đến thay đổi thành viên góp vốn (hoặc cổ đông) có phần vốn góp từ 30% vốn điều lệ trở lên của doanh nghiệp đã được cấp giấy chứng nhận đăng ký cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G2, G3, G4 trên mạng.

### **Điều 5. Công khai quy trình, thủ tục**

1. Các quy định về hồ sơ, quy trình, thời gian giải quyết, phí, lệ phí đối với từng loại hồ sơ phải được niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời tại Bộ phận TN&TKQ và trên trang thông tin điện tử của Sở, cổng dịch vụ công của tỉnh.

2. Bộ phận TN&TKQ của Sở mở sổ theo dõi thư góp ý của tổ chức, cá nhân, việc xin lỗi của các bộ phận (nếu trễ hạn).

3. Theo dõi việc xử lý, công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm “một cửa điện tử” và trang thông tin điện tử <http://motcua.gialai.gov.vn> để tham mưu lãnh đạo Sở đôn đốc các phòng chuyên môn thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.

### **Điều 6. Quy định về giờ làm việc của Bộ phận TN&TKQ**

1. Bộ phận TN&TKQ của Sở tiếp nhận và trả kết quả công việc cho tổ chức, công dân trong giờ hành chính từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ các ngày lễ, tết, ngày nghỉ theo quy định), cụ thể như sau:

Buổi sáng : Từ 07 giờ 00' đến 10 giờ 30'

Buổi chiều: Từ 13 giờ 00' đến 16 giờ 30'

2. Thời gian làm việc còn lại trong ngày được bố trí để sắp xếp, bàn giao hồ sơ giữa các bộ phận và chuyển hồ sơ đến các phòng chuyên môn giải quyết.

### **Điều 7. Quy định lễ lối làm việc**

1. Công chức thuộc Bộ phận TN&TKQ chỉ nhận hồ sơ của tổ chức, công

dân tại địa điểm làm việc quy định, khi kiểm tra đủ các thủ tục theo danh mục đã niêm yết công khai mới viết phiếu nhận và hẹn ngày trả kết quả; không trực tiếp giải quyết hồ sơ.

2. Công chức các phòng chuyên môn chỉ thực hiện việc thụ lý, giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân do Bộ phận TN&TKQ của Văn phòng Sở chuyển đến, không được trực tiếp tiếp xúc, nhận hồ sơ (thuộc loại thủ tục giải quyết theo cơ chế một cửa) của tổ chức, công dân nếu chưa có ý kiến của Lãnh đạo Sở. Tham mưu văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức nếu việc giải quyết thủ tục hành chính bị chậm trễ do chức trách của phòng mình.

3. Công chức thuộc Bộ phận TN&TKQ và công chức các phòng chuyên môn liên quan đến giải quyết công việc tại Bộ phận TN&TKQ phải thực hiện đúng quy chế làm việc của cơ quan và các quy định của Luật cán bộ, công chức; Luật phòng, chống tham nhũng.

4. Lãnh đạo Sở, công chức thuộc Bộ phận TN&TKQ và công chức các phòng chuyên môn liên quan có trách nhiệm thực hiện đúng quy trình giải quyết hồ sơ theo hệ thống và phần mềm "một cửa điện tử" đã được trang bị. Bộ phận TN&TKQ chịu trách nhiệm cập nhật đầy đủ các hồ sơ đến và đi ở bộ phận 1 cửa vào phần mềm đúng quy định.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

#### **Điều 8. Về tổ chức**

1. Bộ phận TN&TKQ trực thuộc Văn phòng Sở TT&TT, do Chánh Văn phòng trực tiếp phụ trách, được thành lập theo quyết định của Giám đốc Sở.

2. Công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ là công chức thuộc biên chế chính thức của Sở, do Giám đốc Sở phân công, chịu sự quản lý trực tiếp của Chánh Văn phòng Sở trong thời gian thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận TN&TKQ.

#### **Điều 9. Nhiệm vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Tiếp tổ chức và công dân để giải quyết công việc thuộc thẩm quyền của Sở TT&TT được quy định giải quyết theo cơ chế một cửa.

2. Hướng dẫn và nhận hồ sơ của tổ chức, công dân được quy định giải quyết theo cơ chế một cửa của Sở.

3. Chuyển hồ sơ của tổ chức, công dân đến các phòng chuyên môn để giải quyết theo quy trình quy định; sau khi có kết quả từ các phòng chuyên môn, các cơ quan liên quan; công chức tại Bộ phận TN&TKQ nhận và trả kết quả hồ sơ công việc của tổ chức, công dân theo phiếu hẹn, đồng thời thu phí, lệ phí theo đúng quy định hiện hành.

4. Theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ của các phòng chuyên môn; kịp thời báo cáo, đề xuất Lãnh đạo Sở những vấn đề phát sinh ngoài khả năng giải quyết của Bộ phận TN&TKQ và phòng chuyên môn liên quan nhằm đảm bảo chất lượng và thời gian giải quyết công việc theo quy định.

5. Hướng dẫn cho tổ chức và công dân phản ánh, kiến nghị, nhận xét, góp ý của đối với quy định hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở.
6. Xây dựng các báo cáo định kỳ (đột xuất) theo quy định.
7. Sử dụng phần mềm “một cửa điện tử” trong việc tiếp nhận, luân chuyển và trả hồ sơ đúng quy trình và kỹ thuật.
8. Thực hiện tốt quy chế văn hóa, ứng xử niềm nở và trách nhiệm, tận tình trong quá trình tiếp xúc với tổ chức, công dân.

### **Điều 10. Trách nhiệm, quyền lợi công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Đối với Chánh Văn phòng Sở - Phụ trách Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:
  - a) Theo dõi, nắm tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công chức thuộc Bộ phận TN&TKQ và phối hợp với các Trưởng phòng chuyên môn kịp thời giải quyết những vấn đề vướng mắc xảy ra, đặc biệt đối với những hồ sơ liên quan đến nội dung công việc của nhiều phòng.
  - b) Tham mưu đảm bảo các điều kiện làm việc của Bộ phận TN&TKQ.
  - c) Kiểm tra, giám sát việc chấp hành quy chế, nội quy của công chức tại Bộ phận TN&TKQ.
  - d) Báo cáo Giám đốc Sở về tình hình thực hiện công tác của Bộ phận TN&TKQ theo định kỳ và các khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện quy chế để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, sửa đổi.
  - e) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và văn hóa ứng xử, giao tiếp với cá nhân, tổ chức.
  - f) Được hưởng chế độ hỗ trợ theo quy định.
2. Đối với công chức thường trực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:
  - a) Kiểm tra, hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân giải quyết theo cơ chế một cửa.
  - b) Chuyển đầy đủ hồ sơ đến bộ phận, phòng chuyên môn giải quyết theo quy định.
  - c) Nhận kết quả từ phòng chuyên môn, các cơ quan liên quan trả lại cho tổ chức, công dân; thu phí, lệ phí theo quy định của pháp luật.
  - d) Thực hiện các báo cáo, công văn có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa của Sở.
  - e) Việc tiếp nhận, luân chuyển và trả hồ sơ trên phần mềm “một cửa điện tử” phải đúng với thời gian, quy trình thực tế.
  - f) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và văn hóa ứng xử, giao tiếp với cá nhân, tổ chức.
  - g) Được hưởng chế độ hỗ trợ, trang bị đồng phục làm việc theo quy định tại Quy chế chi tiêu nội bộ của cơ quan.

## **Chương III**

### **MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC GIỮA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ VỚI PHÒNG CHUYÊN MÔN**

#### **Điều 11. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa của Sở TT&TT**

### 1. Về tiếp nhận hồ sơ:

Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp, qua dịch vụ bưu chính hoặc nộp trực tuyến qua mạng internet về Bộ phận TN&TKQ Sở TT&TT; công chức Bộ phận TN&TKQ có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

a) Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

b) Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể theo mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

Trường hợp hồ sơ hợp lệ, công chức tiếp nhận hồ sơ đăng nhập vào phần mềm “một cửa điện tử” của Sở, sử dụng chức năng “Tạo hồ sơ 1 cửa”, nhập các thông tin của hồ sơ và chuyển đi theo quy trình; lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả có sẵn trên phần mềm (theo mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này trao cho tổ chức, cá nhân).

### 2. Về chuyển hồ sơ:

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan, tổ chức công chức thường trực tại Bộ phận TN&TKQ có trách nhiệm lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này (có sẵn trên phần mềm);

b) Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho phòng chuyên môn liên quan giải quyết vào thời gian quy định tại Khoản 2, Điều 6 của Quy chế này. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận TN&TKQ.

c) Sau khi chuyển hồ sơ gốc, phải thực hiện chuyển hồ sơ trên phần mềm “một cửa điện tử” cho phòng chuyên môn.

### 3. Giải quyết hồ sơ:

Sau khi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân do các phòng chuyên môn giải quyết, Trưởng các phòng chuyên môn xem xét giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân do Bộ phận TN&TKQ chuyển đến đúng theo quy trình, thời gian quy định:

a) Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận TN&TKQ; và thực hiện đính kèm file kết quả vào phần mềm “một cửa điện tử” để trình Lãnh đạo Sở xem xét, phê duyệt.

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu tại phòng chuyên môn tham mưu giải quyết;

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận TN&TKQ; và thực hiện đính kèm file kết quả vào phần mềm “một cửa điện tử” để trình Lãnh đạo Sở xem xét, phê duyệt.

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ; và phải sử dụng chức năng “bổ sung hồ

so” và chuyển cho cán bộ tiếp nhận hồ sơ trên phần mềm “một cửa điện tử” để thông báo cho công dân, tổ chức.

c) Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b Khoản này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết hoặc cần sửa đổi, bổ sung thì công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. Cán bộ ở bộ phận TN&TKQ thực hiện chức năng "hồ sơ cần bổ sung" trong phần mềm.

d) Các hồ sơ quá hạn giải quyết: phải thực hiện chức năng “xin lỗi công dân” trên phần mềm “một cửa điện tử” để tham mưu văn bản xin lỗi của Sở (trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả) và không được sử dụng chức năng “kết thúc hồ sơ” trong trường hợp này khi chưa trả hồ sơ.

4. Lãnh đạo Sở xử lý, phê duyệt hồ sơ trên phần mềm “một cửa điện tử”:

Sau khi nhận được hồ sơ từ phòng chuyên môn trên phần mềm “một cửa điện tử”:

a) Trường hợp Lãnh đạo Sở không đồng ý hoặc cần phòng chuyên môn bổ sung, làm rõ thì Lãnh đạo Sở chuyển hồ sơ cho phòng chuyên môn để chỉnh sửa, bổ sung, làm rõ.

b) Trường hợp Lãnh đạo Sở đồng ý với ý kiến của phòng chuyên môn, Lãnh đạo Sở chuyển hồ sơ cho Văn thư để thực hiện các thủ tục ban hành văn bản đi.

5. Vào sổ văn bản đi của cơ quan: Văn thư sau khi nhận được hồ sơ đã được phê duyệt từ Lãnh đạo Sở, thực hiện các thủ tục ban hành văn bản đi trên phần mềm “một cửa điện tử”, sau đó chuyển hồ sơ cho cán bộ tiếp nhận hồ sơ trên phần mềm.

6. Trả kết quả giải quyết hồ sơ:

Sau khi nhận hồ sơ đã giải quyết từ Văn thư, công chức Bộ phận TN&TKQ vào Sổ theo dõi hồ sơ và thực hiện như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí theo quy định; và thực hiện chức năng “Trả kết quả” trên phần mềm “một cửa điện tử” để kết thúc hồ sơ.

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ; sau khi cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ xong, thực hiện chức năng “bổ sung hồ sơ” trên phần mềm “một cửa điện tử” để chuyển phòng chuyên môn tiếp tục giải quyết.

c) Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ; và thực hiện chức năng “Trả kết quả” trên phần mềm “một cửa điện tử” để kết thúc hồ sơ.

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức; và thực hiện chức năng “xin lỗi” trên phần mềm “một cửa điện tử” và không được sử dụng chức năng “kết thúc hồ sơ” trong trường hợp này.

đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả; và thực hiện chức năng “Trả kết quả” trên phần mềm



“một cửa điện tử” để kết thúc hồ sơ.

e) Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận TN&TKQ.

Công chức Bộ phận TN&TKQ phải nhập thời gian kết thúc hồ sơ và thời gian trả kết quả vào phần mềm “một cửa điện tử” đúng với thời gian thực tế.

### **Điều 12. Trách nhiệm của phòng chuyên môn trong giải quyết công việc theo cơ chế một cửa**

1. Trưởng (phụ trách) phòng chuyên môn bố trí hợp lý công việc tại phòng để tiếp nhận và giải quyết hồ sơ; phân công công chức phụ trách việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đã giải quyết thông qua Bộ phận TN&TKQ; tổ chức kiểm tra, nhận hồ sơ đã đủ thủ tục theo quy định do Bộ phận TN&TKQ chuyên giao; tổ chức giải quyết hồ sơ đảm bảo thời gian hẹn, đúng pháp luật.

2. Trường hợp hồ sơ liên quan đến nhiều phòng thì Trưởng phòng chuyên môn chịu trách nhiệm chính phải phối hợp với các phòng chuyên môn khác để giải quyết trước khi ký hay trình lãnh đạo Sở xem xét.

3. Phối hợp với các cơ quan hữu quan thẩm tra, thụ lý, đề xuất trình lãnh đạo Sở, giải quyết hồ sơ trong một số trường hợp phải phối hợp cụ thể theo đúng thẩm quyền quy định.

4. Chuyển hồ sơ đã giải quyết chuyển cho Bộ phận TN&TKQ để trả lại cho tổ chức, công dân theo đúng thời gian quy định.

### **Điều 13. Môi quan hệ phối hợp giữa Bộ phận TN&TKQ với các phòng chuyên môn**

1. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu thủ tục còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận TN&TKQ trực tiếp trao đổi ngay với lãnh đạo phòng chuyên môn (hoặc công chức được phân công) để thống nhất trước khi nhận hồ sơ.

2. Nếu hồ sơ do công chức tại Bộ phận TN&TKQ tiếp nhận chuyển đến phòng chuyên môn kiểm tra không đúng theo quy định thì phòng chuyên môn phải có văn bản trả lại hồ sơ cho tổ chức, công dân hoặc yêu cầu bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ (bắt đầu lại quy trình giải quyết từ đầu); đồng thời báo với Bộ phận TN&TKQ về các trường hợp này để tổng hợp kết quả giải quyết và tránh lặp lại tương tự, và thực hiện chức năng "bổ sung hồ sơ" trên phần mềm “một cửa điện tử”.

Thời gian để xem xét, giải quyết sau khi tổ chức, cá nhân đã bổ sung hồ sơ là thời gian quy định của thủ tục trừ cho số thời gian đã tiếp nhận và xử lý những lần trước.

Nếu phải trả lại hồ sơ để bổ sung từ lần thứ hai trở đi, phòng chuyên môn có trách nhiệm báo cáo, giải trình cụ thể với lãnh đạo Sở phụ trách nội dung giải quyết.

3. Trường hợp không thể giải quyết hồ sơ theo đúng thời gian quy định như đã hẹn, phòng chuyên môn phải thông báo cho Bộ phận TN&TKQ (bằng văn bản hoặc trao đổi trực tiếp); Bộ TN&TKQ có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, công dân biết lý do và hẹn lại thời gian trả kết quả.

4. Nếu việc giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân chậm hơn so với thời gian quy định, gây tác hại đối với tổ chức và công dân mà không có lý do chính đáng thì trách nhiệm thuộc về phòng, cá nhân thụ lý hồ sơ đó; đồng thời phải tham mưu văn bản xin lỗi gửi đến tổ chức, công dân và thực hiện trách nhiệm bồi thường theo quy định (nếu có); chịu sự xử lý của Lãnh đạo Sở hoặc cấp có thẩm quyền theo quy định về công vụ.

5. Các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân về quy định hành chính chuyển đến các phòng chuyên môn phải được xử lý và có kết quả theo thời gian quy định.

#### **Điều 14. Chế độ họp, thông tin báo cáo**

1. Công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ thực hiện đầy đủ chế độ thông tin báo cáo về số lượng hồ sơ nhận và trả kết quả cho Trưởng Bộ phận TN&TKQ và nội dung này được phản ánh trong báo cáo cải cách hành chính của Sở.

2. Bộ phận TN&TKQ định kỳ quý họp một lần (trừ trường hợp họp đột xuất); cuối năm họp kiểm điểm đánh giá, nhận xét công chức.

3. Trường hợp cần thiết, Bộ phận TN&TKQ tổ chức họp với các phòng chuyên môn, cơ quan liên quan để đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

### **Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 15. Khen thưởng, kỷ luật**

Công chức thực hiện tốt quy chế này sẽ được biểu dương, khen thưởng; nếu làm trái với quy định của quy chế này hoặc có biểu hiện những thiếu sót đối với tổ chức, công dân trong quá trình thực thi công vụ sẽ bị xử lý theo đúng quy định của pháp luật.

#### **Điều 16. Điều khoản thi hành**

Định kỳ hàng quý, Văn phòng Sở có trách nhiệm báo cáo với Giám đốc Sở về tình hình thực hiện quy chế này; tổng hợp vào báo cáo định kỳ với Ủy ban nhân dân tỉnh, Bộ TT&TT theo quy định.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn, Bộ phận TN&TKQ nếu thấy vướng mắc hoặc cần bổ sung, sửa đổi, ban hành mới thì tổng hợp, đề xuất Giám đốc Sở xem xét quyết định./.

**GIÁM ĐỐC**  
  
**Nguyễn Ngọc Hùng**

## PHỤ LỤC

### MỘT SỐ BIỂU MẪU

*(Ban hành kèm theo Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế "một cửa điện tử" của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai)*

Mẫu số 01	Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 02	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 04	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ