SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

QUY TRÌNH QUY TRÌNH THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

QT.VP.03

	Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Họ và tên	*Nguyễn Thanh Thủy*	*Đặng Quang Khanh*	*Nguyễn Ngọc Hùng*
Chữ ký			
Chức vụ	***Chánh Văn phòng***	***Phó Giám đốc***	***Giám đốc***

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

QUY TRÌNH
Thực hiện các thủ tục hành chính tại Bộ phận "Tiếp nhận và trả kết quả"
Lần ban hành/Sửa đổi: 01/00

1. Mục đích

Sở Thông tin và Truyền thông thiết lập, ban hành, duy trì thực hiện và cải tiến quy trình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua cơ chế một cửa điện tử nhằm thống nhất cách thức thực hiện, trách nhiệm quyền hạn của nhân viên và công chức tham gia trong quy trình tác nghiệp này. Đồng thời đảm bảo việc thực hiện có hiệu quả cơ chế một cửa với mục tiêu tiếp nhận và giải quyết nhanh chóng, rõ ràng, minh bạch các thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo quy định của Nhà nước.

2. Phạm vi áp dụng, trách nhiệm và quyền hạn

2.1. Phạm vi áp dụng

Quy trình này được áp dụng với tất cả các quá trình tác nghiệp thuộc thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Sở Thông tin và Truyền thông Gia Lai.

2.2. Trách nhiệm và quyền hạn

(1) Bộ phận "Tiếp nhận và trả kết" của Sở tại Trung tâm phục vụ hành chính tỉnh Gia Lai

- Tiếp nhận, hướng dẫn tổ chức, công dân đến liên hệ về những công việc thuộc thẩm quyền của Sở được quy định giải quyết theo cơ chế "một cửa" điện tử, kiểm tra, hướng dẫn và chỉ nhận hồ sơ đã đủ thủ tục theo quy định, chuyển hồ sơ đã nhận cho các phòng chuyên môn để xem xét giải quyết và trả kết quả cho tổ chức, công dân.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở tại Trung tâm phục vụ hành chính tỉnh Gia Lai trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh Gia Lai, nhân viên làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu sự quản lý toàn diện trực tiếp của Văn phòng UBND tỉnh Gia Lai; Bưu điện tỉnh Gia Lai và chịu sự quản lý chuyên môn của Sở theo Bản thỏa thuận đã ký kết

- Trong giờ hành chính, nhân viên của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải mặc trang phục theo quy định, có thẻ công chức và có biển chức danh đặt trên bàn làm việc để cho tổ chức, công dân biết đến liên hệ.

(2) Các phòng trực thuộc Sở

- 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 với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hàng ngày.

- Ký vào phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ do Bộ phận và trả kết quả chuyển đến khi giao hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo nội dung: ngày hồ sơ gửi đến, nội dung cần giải quyết, ngày trao trả hồ sơ, ký xác nhận.

- Trưởng các phòng chuyên môn của Sở có trách nhiệm giải quyết hồ sơ đảm bảo thời gian hẹn, đúng pháp luật. Các phòng chuyên môn không trực tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân thuộc các lĩnh vực giải quyết theo cơ chế "một cửa".

- 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 phối hợp giải quyết trước khi ký hay trình cấp có thẩm quyền xem xét.

(3) Tổ chức, công dân.

Tổ chức, công dân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính chỉ liên hệ với bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; hồ sơ đủ thủ tục theo quy định. Trong trường hợp hồ sơ chưa đủ thủ tục, hay không đúng thẩm quyền giải quyết thì được cán bộ một cửa hướng dẫn để tổ chức, công dân hoàn thiện và thực hiện.

3. Định nghĩa - thuật ngữ và các từ viết tắt

3.1 Định nghĩa thuật ngữ

(1) Cơ chế một cửa là cơ chế giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân, bao gồm cả tổ chức, cá nhân nước ngoài (sau đây gọi là tổ chức, công dân) thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của một cơ quan hành chính nhà nước, từ hướng dẫn, tiếp nhận giấy tờ, hồ sơ, giải quyết đến trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước.

(2) Dịch vụ hành chính công: theo nghĩa chung nhất là dịch vụ do Nhà nước trực tiếp cung cấp hoặc trực tiếp chịu trách nhiệm và hỗ trợ tài chính.

3.2 Các từ viết tắt

- CQHCNN: Cơ quan hành chính nhà nước
- DVHCC: dịch vụ hành chính công
- TT&TT: Thông tin và Truyền thông

4. Tài liệu viện dẫn

(1) Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;

(2) Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

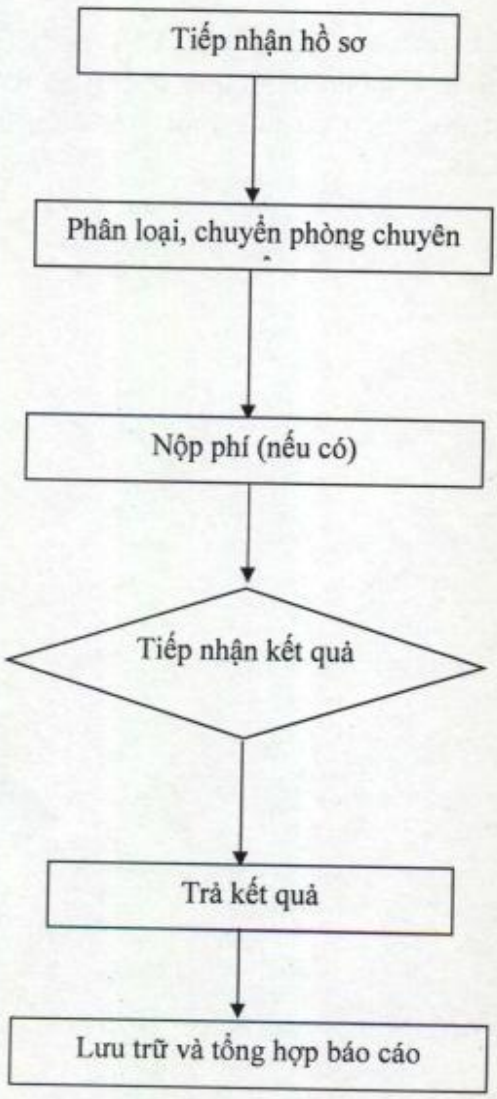
(3) Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2019 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

(4) Quyết định số 830/QĐ-UBND ngày 21/8/2019 về phê duyệt 37 quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở TT&TT; theo đó thời gian thực hiện TTHC của sở đã giảm từ 30 đến 50% so với thời gian quy định; Quyết định số 758/QĐ-UBND ngày 17/8/2020 về việc phê duyệt quy trình nội bộ của 01 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở TT&TT tỉnh Gia Lai.

(5) Quyết định số 112/QĐ-STTTT ngày 30/8/2016 Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông v/v 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.

5. Nội dung quy trình:

5.1. Lưu đồ:

Trách nhiệm	Nội dung	Tài liệu liên quan
Bước 1: Nhân viên Bộ phận "tiếp nhận và trả kết quả" **Bước 2:** Nhân viên "tiếp nhận và trả kết quả" chuyển lãnh đạo Phòng chuyên môn **Bước 3:** Nhân viên bộ phận "tiếp nhận và trả kết quả" Tổ chức/công dân **Bước 4:** Nhân viên bộ phận "tiếp nhận và trả kết quả" Phòng chuyên môn **Bước 5:** Công chức thường trực tại bộ phận "tiếp nhận và trả kết quả" **Bước 6:** Nhân viên bộ phận "tiếp nhận và trả kết quả"		Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ BM QT VP 03.02: Phiếu yêu cầu bổ sung và hoàn thiện hồ sơ Trường hợp hồ sơ hợp lệ BM QT VP 03.01: Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền BM QT VP 03.03: Phiếu từ chối tiếp nhận và giải quyết hồ sơ BM QT VP 03.04: Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ BM QT VP 03.04 – – Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ BM QT VP 03.01 Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả BM QT VP 03.05 Sổ theo hồ sơ BM QT VP 03.06 - Kế hoạch triển khai khảo sát đo lường sự thỏa mãn của tổ chức/công dân; BM QT VP 03.07 - Ý kiến nhận xét chất lượng dịch vụ HCC.

5.2. Mô tả nội dung

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ

1) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có những nhiệm vụ sau đây:

a) Tiếp tổ chức, công dân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính nộp hồ sơ tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Gia Lai (Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở TT&TT). Chỉ tiếp nhận và giải quyết những công việc thuộc thẩm quyền của Sở được quy định giải quyết theo cơ chế "Một cửa" điện tử.

b) Trường hợp yêu cầu của tổ chức, công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn để tổ chức, công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

c) Khi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân trực tiếp, nhân viên Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm kiểm tra kỹ các loại giấy tờ cần thiết của từng loại hồ sơ (theo quy định của thủ tục hành chính), hướng dẫn cụ thể, một lần cho tổ chức và công dân kê khai, bổ sung (nếu thiếu vào BM QT VP 03.02 - Phiếu yêu cầu bổ sung và hoàn thiện hồ sơ). Sau khi kiểm tra, nếu hồ sơ đã đúng nội dung và đủ số lượng các loại giấy tờ theo quy định thì tiếp nhận hồ sơ, nhập vào dịch vụ công trực tuyến trên phần mềm Một cửa điện tử; in Giấy nhận hồ sơ vào sổ theo dõi (BM QT VP 03.01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả)

d) Đối với các loại công việc theo quy định giải quyết trong ngày làm việc không được ghi giấy hẹn thì tiếp nhận và giải quyết ngay, sau đó trình lãnh đạo có thẩm quyền ký, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân, thu phí, lệ phí đối với những công việc được thu phí, lệ phí theo quy định của pháp luật;

e) Đối với các loại công việc theo quy định được ghi giấy hẹn thì tiếp nhận (BM QT VP 03.01 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả), chủ trì, phối hợp với bộ phận chức năng có liên quan giải quyết hồ sơ, thu phí, lệ phí đối với những công việc được thu phí, lệ phí theo quy định của pháp luật.

f) Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nhân viên Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải tiến hành phân loại hồ sơ và đặt đúng theo lĩnh vực, thủ tục để dễ dàng phân loại và theo dõi quá trình tiếp nhận hồ sơ.

2) Thời gian:

- Sáng từ 7h00-11h00
- Chiều từ 13h00-17h00

3) Nội dung hồ sơ:

Hồ sơ các loại thủ tục hành chính theo phụ lục về các thủ tục hành chính do các phòng chuyên môn của Sở xây dựng, đề xuất và Lãnh đạo Sở thông qua để thực hiện tại Bộ phận "tiếp nhận và trả kết quả".

Bước 2: Phân loại và chuyển giao hồ sơ:

a) Thời gian hành chính còn lại vào cuối mỗi buổi làm việc nhân viên một cửa sắp xếp hồ sơ, kiểm tra đối chiếu sổ theo dõi hồ sơ và các hồ sơ đã tiếp nhận, nếu việc cập nhật vào sổ theo dõi có sai sót thì bổ sung.

b) Bàn giao hoặc chuyển hồ sơ: Nhân viên Bộ phận "tiếp nhận và trả kết quả" trực tiếp giao hồ sơ cho các phòng chuyên môn. Công chức phòng chuyên môn tiếp nhận hồ sơ ký nhận vào BM QT VP 03.04 Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

c) Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu công chức chuyên môn phát hiện sai sót trong hồ sơ nào thì trả hồ sơ đó cho nhân viên Bộ phận "tiếp nhận và trả kết quả" lập phiếu BM QT VP 03.02 - Phiếu yêu cầu bổ sung và hoàn thiện hồ sơ trả nhân viên Bộ phận "tiếp nhận và trả kết thông báo cho công dân nội dung sai sót để công dân được biết ký xác nhận vào BM QT VP 03.04 Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

Bước 3: Nộp phí:

Sau ngày làm việc nhân viên Bộ phận "tiếp nhận và trả kết quả" phải kiểm kê phí và lệ phí đã thu, nộp ngay cho kế toán của Sở theo Bản thỏa thuận số 03/BTT-STTTT-BĐT về việc chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của Sở TT&TT sang Bưu điện tỉnh thực hiện.

Bước 4: Tiếp nhận hồ sơ từ các phòng chuyên môn sau khi đã giải quyết:

Các phòng chuyên môn, sau khi giải quyết xong các yêu cầu của tổ chức, công dân theo thẩm quyền quy định, thì cử công chức chuyên môn trực tiếp bàn giao kết quả cho nhân viên Bưu điện và cùng Công chức phòng chuyên môn ký xác nhận vào BM QT VP 03.04 Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; nhân viên Bộ phận "tiếp nhận và trả kết quả" cập nhật thông tin vào sổ theo dõi.

Trường hợp không thể giải quyết hồ sơ theo đúng thời gian đúng quy định như đã hẹn, phòng chuyên môn phải thông báo cho bộ phận một cửa (bằng văn bản BM QT VP 03.05 Phiếu xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả); Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, công dân biết lý do và hẹn lại thời gian trả kết quả.

Bước 5: Trả hồ sơ cho tổ chức, công dân:

Sau khi tiếp nhận kết quả từ phòng chuyên môn, Nhân viên Bộ phận "tiếp nhận và trả kết quả" tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ đã giải quyết cho tổ chức và công dân theo phiếu hẹn; thu phí, lệ phí theo quy định và thu giấy hẹn; vào sổ theo dõi theo BM QT VP 03.06.

Bước 6: Lưu trữ và báo cáo:

Nhân viên Bộ phận "tiếp nhận và trả kết quả" có trách nhiệm bảo quản, lưu giữ các văn bản, hồ sơ liên quan trong quá trình thực hiện cơ chế một cửa điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính, bao gồm: BM QT VP 03.01- Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; BM QT VP 03.02 - Phiếu yêu cầu bổ sung và hoàn thiện hồ sơ ; BM QT VP 03.03- Phiếu từ chối tiếp nhận và giải quyết hồ sơ; BM QT VP 03.04 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; BM QT VP 03.05 - Phiếu xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả; BM QT VP 03.06 - Sổ theo dõi hồ sơ. Hủy bỏ các Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả với tổ chức, công dân sau khi trả hồ sơ. Kết thúc chuyển tất cả văn bản, hồ sơ liên quan trong quá trình thực hiện cơ chế một cửa điện tử về Sở TT&TT để lưu giữ theo quy định hiện hành.

Hàng quý, Nhân viên Bộ phận "tiếp nhận và trả kết quả" phải tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện cơ chế một cửa điện tử để Sở báo cáo tình hình thực hiện cụ thể cho cơ quan chuyên môn, cơ quan cấp trên biết để giám sát và theo dõi.

5.3 Thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế "một cửa" điện tử

Số TT	Tên thủ tục hành chính
I.	**Lĩnh vực Báo chí**
01	Trưng bày tranh, ảnh và các hình thức thông tin khác bên ngoài trụ sở cơ quan đại diện nước ngoài, tổ chức nước ngoài
02	Cấp phép xuất bản Bản tin
03	Thay đổi nội dung ghi trong giấy phép xuất bản Bản tin
04	Cho phép họp báo nước ngoài
05	Cho phép họp báo trong nước
II.	**Lĩnh vực Phát thanh - Truyền hình và Thông tin - Điện tử**
01	Thông báo thay đổi chủ sở hữu, địa chỉ trụ sở chính của tổ chức, doanh nghiệp đã được cấp Giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp
02	Cấp Giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp
03	Cấp sửa đổi, bổ sung Giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp
04	Cấp lại Giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp
05	Cấp gia hạn Giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp

06	Thông báo thay đổi trụ sở chính, văn phòng giao dịch, địa chỉ đặt hoặc cho thuê máy chủ của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 trên mạng.
07	Thông báo thay đổi cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 trên mạng do chia tách, hợp nhất, sáp nhập, chuyển đổi công ty theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp; 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.
08	Thông báo thay đổi phương thức, phạm vi cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 trên mạng đã được phê duyệt
09	Thông báo thay đổi tên miền khi cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử trên trang thông tin điện tử (trên internet), kênh phân phối trò chơi (trên mạng viễn thông di động); thể loại trò chơi (G2, G3, G4); thay đổi trụ sở chính của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G2, G3, G4 trên mạng.
10	Thông báo thay đổi cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G2, G3, G4 trên mạng do chia tách, hợp nhất, sáp nhập, chuyển đổi công ty theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp; 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.
11	Cấp đăng ký thu tín hiệu truyền hình nước ngoài trực tiếp từ vệ tinh
12	Cấp sửa đổi, bổ sung giấy chứng nhận đăng ký thu tín hiệu truyền hình nước ngoài trực tiếp từ vệ tinh
III. Lĩnh vực Xuất bản, In và phát hành	
01	Cấp giấy phép hoạt động in
02	Cấp lại giấy phép hoạt động in
03	Đăng ký hoạt động cơ sở in
04	Thay đổi thông tin đăng ký hoạt động cơ sở in
05	Đăng ký sử dụng máy photocopy màu, máy in có chức năng photocopy màu
06	Chuyển nhượng máy photocopy màu, máy in có chức năng photocopy màu
07	Cấp phép xuất bản tài liệu không kinh doanh
08	Cấp giấy phép hoạt động in xuất bản phẩm
09	Cấp lại giấy phép hoạt động in xuất bản phẩm

10	Cấp đổi giấy phép hoạt động in xuất bản phẩm
11	Cấp giấy phép in gia công xuất bản phẩm cho nước ngoài
12	Cấp giấy phép nhập khẩu xuất bản phẩm không kinh doanh
13	Cấp giấy phép tổ chức triển lãm, hội chợ xuất bản phẩm
14	Đăng ký hoạt động phát hành xuất bản phẩm
15	Đăng ký lại hoạt động phát hành xuất bản phẩm
IV. Lĩnh vực Bưu chính	
01	Cấp giấy phép bưu chính
02	Sửa đổi, bổ sung giấy phép bưu chính
03	Cấp lại giấy phép bưu chính khi hết hạn
04	Cấp lại giấy phép bưu chính khi bị mất hoặc hư hỏng không sử dụng được
05	Cấp văn bản xác nhận văn bản thông báo hoạt động bưu chính
06	Cấp lại văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính khi bị mất hoặc hư hỏng không sử dụng được

6. Khảo sát, đo lường sự thỏa mãn của tổ chức/công dân về dịch vụ hành chính công:

Định kỳ 01 năm/lần Sở Thông tin và Truyền thông ban hành và thực hiện kế hoạch lấy ý kiến của tổ chức, công dân để có thể nhìn nhận tổng thể hoạt động của Sở thông qua việc nhận xét, góp ý của các tổ chức, cá nhân thụ hưởng những dịch vụ do cơ quan cung cấp, qua đó xác định được những cơ hội để cải tiến hệ thống chất lượng được tốt hơn.

Sở Thông tin và Truyền thông gửi phiếu trực tiếp đến tất cả tổ chức, công dân đến giao dịch tại Bộ phận "Tiếp nhận và trả kết quả", hoặc qua đường bưu chính đến tổ chức, công dân lĩnh vực thông tin và truyền thông để khảo sát, đo lường sự thỏa mãn của tổ chức/công dân về dịch vụ hành chính công.

7. Biểu mẫu:

Số TT	Tên biểu mẫu	Kí hiệu
01	Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả	BM QT VP 03.01
02	Phiếu yêu cầu bổ sung và hoàn thiện hồ sơ	BM QT VP 03.02
03	Phiếu từ chối tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	BM QT VP 03.03
04	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ	BM QT VP 03.04
05	Phiếu xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả	BM QT VP 03.05
06	Sổ theo dõi hồ sơ	BM QT VP 03.06
07	Kế hoạch khảo sát, đo lường sự thỏa mãn của tổ chức/công dân về dịch vụ hành chính công	BM QT VP 03.07
08	Phiếu khảo sát chất lượng phục vụ hành chính công	BM QT VP 03.08

7. Hồ sơ cần lưu:

Hồ sơ được lưu theo các quy định tại các quy trình liên quan. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định về công tác văn thư, lưu trữ./.

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH GIA LAI **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG** ------- Số:...../TTPVHCC-BPTNTKQSTTTT	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** ---------- *....., ngày ..... tháng ..... năm .....*

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả .....

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....Email: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

Số lượng hồ sơ:.....(bộ).....

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: .....ngày

Thời gian nhận hồ sơ: ....giờ.... phút, ngày ... tháng ...năm....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:... giờ..., phút, ngày ... .tháng....năm....

Đăng ký nhận kết quả tại: .....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyển số:.....Số thứ tự.....

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ *(Ký và ghi rõ họ tên)*	**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ** *(Ký và ghi rõ họ tên)* *(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu mẫu điện tử)*

Ghi chú:

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa;

- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH GIA LAI **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG** ---------- Số:...../HDHS-BPTNTKQSTTTT	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** ---------- *....., ngày ..... tháng ..... năm .....*

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại.....Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

Lý do: .....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với ..... số điện thoại ..... để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là biểu mẫu điện tử)

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH GIA LAI **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG** ------- Số:...../TTPVHCC-BPTNTKQSTTTT	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** ---------- *....., ngày ..... tháng ..... năm .....*

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa.....

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....

.....

.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ *(Ký và ghi rõ họ tên)*	**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ** *(Ký và ghi rõ họ tên)* *(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu mẫu điện tử)*

Ghi chú: Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Phiếu được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ; một liên được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH GIA LAI **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG** ---------- Số:……/TTPVHCC-BPTNTKQSTTTT	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** ---------- *……, ngày …… tháng …… năm ……*

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ sơ: ……

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ: ……

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ: ……

TÊN CƠ QUAN	**THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ**	**KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)**
1. Giao: BPTNTKQSTTTT Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	...giờ.. .phút, ngày ... tháng ... năm.... **Người giao** **Người nhận**	
1. Giao: Phòng ……. .	..giờ...phút, ngày ... tháng... năm....	
2. Nhận: Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	**Người giao** **Người nhận**	

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH GIA LAI **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG** ---------- Số:……./PXL- BPTNTKQSTTTT	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** ---------- *……, ngày …… tháng …… năm ……*

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày...tháng...năm ..., *(tên cơ quan, đơn vị)* tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính *(tên thủ tục hành chính)* của Ông/Bà/Tổ chức); mã số: ……..

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: …..giờ..., ngày....tháng...năm...

Tuy nhiên đến nay, *(tên cơ quan, đơn vị)* chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:...

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(tên cơ quan, đơn vị) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày ……. tháng ……... năm ……

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

GIÁM ĐỐC

(Ký và ghi rõ họ tên)
(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nếu là biểu mẫu điện tử)

SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

TT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Số lượng hồ sơ (bộ)	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Ngày, tháng, năm				Trả kết quả		Ghi chú
							Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Chuyển hồ sơ giải quyết	Nhận kết quả giải quyết	Ngày, tháng, năm	Ký nhận	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	*12*	*13*	*14*
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													

TT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Số lượng hồ sơ (bộ)	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Ngày, tháng, năm				Trả kết quả		Ghi chú
							Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Chuyển hồ sơ giải quyết	Nhận kết quả giải quyết	Ngày, tháng, năm	Ký nhận	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	*12*	*13*	*14*
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													

UBND TỈNH GIA LAI
SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

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

Số: /KH-STTTT

Gia Lai, ngày tháng năm 20...

KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI KHẢO SÁT

Đo lường sự thỏa mãn của tổ chức/công dân về dịch vụ hành chính công

1/ Mục tiêu:

Nhằm giúp Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai

2/Nội dung triển khai khảo sát:

Đo sự thỏa mãn của tổ chức, công dân đối với việc tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính công thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai gồm:

Số TT	Tên thủ tục hành chính
I. Lĩnh vực Báo chí	
01	Trưng bày tranh, ảnh và các hình thức thông tin khác bên ngoài trụ sở cơ quan đại diện nước ngoài, tổ chức nước ngoài
02	Cấp phép xuất bản Bản tin
03	Thay đổi nội dung ghi trong giấy phép xuất bản Bản tin
04	Cho phép họp báo nước ngoài
05	Cho phép họp báo trong nước
II. Lĩnh vực Phát thanh - Truyền hình và Thông tin - Điện tử	
01	**1.** Thông báo thay đổi chủ sở hữu, địa chỉ trụ sở chính của tổ chức, doanh nghiệp đã được cấp Giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp
02	Cấp Giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp
03	Cấp sửa đổi, bổ sung Giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp
04	Cấp lại Giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp
05	Cấp gia hạn Giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp
06	Thông báo thay đổi trụ sở chính, văn phòng giao dịch, địa chỉ đặt hoặc cho thuê máy chủ của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 trên mạng.

07	Thông báo thay đổi cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 trên mạng do chia tách, hợp nhất, sáp nhập, chuyển đổi công ty theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp; 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.
08	Thông báo thay đổi phương thức, phạm vi cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G1 trên mạng đã được phê duyệt
09	Thông báo thay đổi tên miền khi cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử trên trang thông tin điện tử (trên internet), kênh phân phối trò chơi (trên mạng viễn thông di động); thể loại trò chơi (G2, G3, G4); thay đổi trụ sở chính của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G2, G3, G4 trên mạng.
10	Thông báo thay đổi cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử G2, G3, G4 trên mạng do chia tách, hợp nhất, sáp nhập, chuyển đổi công ty theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp; 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.
11	Cấp đăng ký thu tín hiệu truyền hình nước ngoài trực tiếp từ vệ tinh
12	Cấp sửa đổi, bổ sung giấy chứng nhận đăng ký thu tín hiệu truyền hình nước ngoài trực tiếp từ vệ tinh
III. Lĩnh vực Xuất bản, In và phát hành	
01	Cấp giấy phép hoạt động in
02	Cấp lại giấy phép hoạt động in
03	Đăng ký hoạt động cơ sở in
04	Thay đổi thông tin đăng ký hoạt động cơ sở in
05	Đăng ký sử dụng máy photocopy màu, máy in có chức năng photocopy màu
06	Chuyển nhượng máy photocopy màu, máy in có chức năng photocopy màu
07	Cấp phép xuất bản tài liệu không kinh doanh
08	Cấp giấy phép hoạt động in xuất bản phẩm
09	Cấp lại giấy phép hoạt động in xuất bản phẩm
10	Cấp đổi giấy phép hoạt động in xuất bản phẩm
11	Cấp giấy phép in gia công xuất bản phẩm cho nước ngoài
12	Cấp giấy phép nhập khẩu xuất bản phẩm không kinh doanh

13	Cấp giấy phép tổ chức triển lãm, hội chợ xuất bản phẩm
14	Đăng ký hoạt động phát hành xuất bản phẩm
15	Đăng ký lại hoạt động phát hành xuất bản phẩm
IV. Lĩnh vực Bưu chính	
01	Cấp giấy phép bưu chính
02	Sửa đổi, bổ sung giấy phép bưu chính
03	Cấp lại giấy phép bưu chính khi hết hạn
04	Cấp lại giấy phép bưu chính khi bị mất hoặc hư hỏng không sử dụng được
05	Cấp văn bản xác nhận văn bản thông báo hoạt động bưu chính
06	Cấp lại văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính khi bị mất hoặc hư hỏng không sử dụng được

3/ Phương pháp thu thập:

☐ Fax ☒ Gửi phiếu nhận xét:

☐ Điện thoại ☐ Khác:

4/ Các đơn vị cần thăm dò:

Các tổ chức, cá nhân được thụ hưởng những dịch vụ hành chính công do Sở Thông tin và Truyền thông Gia Lai cung cấp.

5/ Thời gian tiến hành khảo sát:

Từ ngày tháng đến hết ngày tháng năm .

6/ Chi phí cần thiết cho cuộc khảo sát (nếu có):

NGƯỜI LẬP **LÃNH ĐẠO SỞ TT&TT**

Nơi nhận:
- Ban ISO;
- Tổ chức, công dân;
- Lưu VT, Ban ISO.

UỶ BAN NHÂN DÂN TỈNH GIA LAI
SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

PHIẾU ĐÁNH GIÁ BỘ PHẬN MỘT CỬA SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG TỈNH GIA LAI

Nhằm xác định mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và để cải thiện chất lượng phục vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị, Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai tổ chức ***"Khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức về chất lượng phục vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả"***.

Kính đề nghị Ông/Bà vui lòng cho biết ý kiến của mình theo các nội dung dưới đây. Thông tin cung cấp sẽ được hoàn toàn giữ bí mật.

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

THÔNG TIN CHUNG

Họ và tên:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:.....

Số TT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá	Ghi chú
1	**Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa của Sở Thông tin và Truyền thông**	**2**		
1.1	Bộ phận "Một cửa" của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Gia Lai tiếp nhận, xem xét, thẩm định, phê duyệt hoặc trình phê duyệt và trả kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng TTHC theo danh mục TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành: ***2 điểm***			
1.2	100% TTHC thuộc thẩm quyền được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Gia Lai (trừ các TTHC quy định tại các Điểm a, b Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP): ***1 điểm***			
1.3	Dưới 100% TTHC thuộc thẩm quyền được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Gia Lai (trừ các TTHC quy định tại các Điểm a, b Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP): ***0 điểm***			

2	**Công khai thủ tục hành chính**	**2**		
2.1	Được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng 2 hình thức sau: hình thức niêm yết *(tại Bộ phận Một cửa, nơi giải quyết TTHC)* và hình thức điện tử *(gồm các phương thức: trên Trang thông tin điện tử của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai; trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh; trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh)*: ***2 điểm***			
2.2	Được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết và thêm 01 (một) phương thức điện tử nêu tại điểm 2.1 mục này: ***1 điểm***			
2.3	Không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời hoặc được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng 01 (một) hình thức (niêm yết hoặc điện tử) nêu tại điểm 2.1 mục này: ***0 điểm***			
3	**Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân**	**2**		
3.1	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: ***2 điểm***			
3.2	Tối thiểu từ 90% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không xử lý kéo dài: ***1 điểm***			
3.3	Dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài: ***0 điểm***			
4	**Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Sở Thông tin và Truyền thông**	**2**		
4.1	Tối thiểu 20% thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu được đưa vào triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 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: ***2 điểm***			
4.2	Có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 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: ***1 điểm***			
4.3	Không triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 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 quá hạn: ***0 điểm***			
	Tổng cộng:	**8**		