

Số: 150/QĐ-SCT Gia Lai, ngày 11 tháng 10 năm 2016

**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 Công Thương Gia Lai**

**GIÁM ĐỐC SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH GIA LAI**

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 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 25 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 36/2015/QĐ-UBND ngày 04/12/2015 của UBND tỉnh Gia Lai về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức bộ máy của Sở Công Thương;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Sở,

**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 Công Thương tỉnh Gia Lai.

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 112/QĐ-SCT ngày 28/10/2015 của Giám đốc Sở Công Thương tỉnh Gia Lai về ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa tại Sở Công Thương tỉnh Gia Lai.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở, công chức, viên chức Sở Công Thương chịu trách nhiệm thi hành quyết định này. *hes*

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (b/c);
- Sở Nội vụ (b/c);
- Sở Thông tin và Truyền thông (b/c);
- Lãnh đạo Sở;
- Website Sở;
- Lưu: VT, VP.



**Bùi Khắc Quang**

## **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 Công Thương tỉnh Gia Lai**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 150/QĐ-SCT ngày 11 tháng 10 năm 2016 của  
Giám đốc Sở Công Thương 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" của Sở Công Thương tỉnh Gia Lai; quy định trách nhiệm của các phòng chuyên môn, bộ phận có liên quan, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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" thuộc thẩm quyền của Sở Công Thương tỉnh Gia Lai.

### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Đối tượng có yêu cầu: Tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân có nhu cầu giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Sở Công Thương.

2. Đối tượng thực hiện:

- Lãnh đạo Sở Công Thương.
- Trưởng phòng và công chức các phòng chuyên môn thuộc Sở có liên quan.
- Công chức được phân công làm nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

### **Điều 3. Cơ chế một cửa điện tử của Sở Công Thương**

Cơ chế một cửa điện tử của Sở Công Thương là cơ chế giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của Sở Công Thương bao gồm: Công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính; 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 tiếp nhận và trả kết quả của Sở.

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

### **Điều 4. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa điện tử**

1. Công khai đầy đủ các thủ tục hành chính, 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 Quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai về công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương 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 tiếp nhận và trả kết quả và các phòng chuyên môn phù hợp với Quyết định 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ; phù hợp với Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và từng bước ứng dụng công nghệ thông tin để thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

4. Giám đốc Sở Công Thương trực tiếp chỉ đạo và chịu trách nhiệm về kết quả, chất lượng giải quyết công việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

#### **Điều 5. Phạm vi công việc giải quyết theo cơ chế một cửa điện tử của Sở Công Thương**

Các thủ tục hành chính được Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai ra Quyết định công bố thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương Gia Lai.

#### **Điều 6. 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 tiếp nhận và trả kết quả và trên trang thông tin điện tử của Sở, cổng dịch vụ công của tỉnh.

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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 7. Quy định về giờ làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả 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 30' đến 10 giờ 30'

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

2. Thời gian hành chính 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, cơ quan liên quan giải quyết.

#### **Điều 8. Quy định lễ lỗi làm việc**

1. Công chức thuộc Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả 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 tiếp nhận và trả kết quả 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 tiếp nhận và trả kết quả và công chức các phòng chuyên môn liên quan đến giải quyết công việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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 tiếp nhận và trả kết quả 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 tiếp nhận và trả kết quả chịu trách nhiệm cập nhật 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 9. Về tổ chức**

1. Bộ Phận tiếp nhận và trả kết quả trực thuộc Văn phòng Sở và do Giám đốc Sở Công Thương thành lập.

2. Chánh Văn phòng Sở phụ trách Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, có trách nhiệm theo dõi, quản lý toàn diện về hoạt động của Bộ phận này. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là công chức thuộc biên chế chính thức của Sở, do Giám đốc Sở quyết định (trung tập và điều động từ các phòng chuyên môn), chịu sự quản lý trực tiếp của Chánh Văn phòng Sở trong thời gian thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả về nội dung, chất lượng, hiệu quả việc tiếp nhận và trả kết quả công việc cho tổ chức, công dân.

#### **Điều 10. 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 Công Thương 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 tiếp nhận và trả kết quả 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 tiếp nhận và trả kết quả 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 mình đối với quy định hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở.

6. Xây dựng các báo cáo định kỳ (đợt 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 11. 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 tiếp nhận và trả kết quả 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 tiếp nhận và trả kết quả.

c) Kiểm tra, giám sát việc chấp hành quy chế, nội quy của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

d) Báo cáo Giám đốc Sở về tình hình thực hiện công tác của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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 phụ cấp theo quy định.

2. Đối với công chức làm việc 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 phụ cấp, 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 12. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa của Sở Công Thương**

#### **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 internet về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Sở Công Thương; công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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 đề 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;

c) 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 đến giải quyết công việc.

d) Trường hợp tổ chức, công dân bổ sung hồ sơ, thì sử dụng chức năng “Danh sách hồ sơ đang chờ bổ sung” để bổ sung.

#### **2. Về chuyển hồ sơ:**

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều này, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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 7 của Quy chế này. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

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

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. Công chức ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện chức năng "Danh sách 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 Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để thực hiện các thủ tục ban hành văn bản đi.

5. Trả kết quả giải quyết hồ sơ:

Sau khi nhận hồ sơ đã giải quyết từ Lãnh đạo Sở, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả vào Sổ theo dõi hồ sơ và thực hiện các bước 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 tiếp nhận và trả kết quả.

Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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 13. 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 tiếp nhận và trả kết quả; tổ chức kiểm tra, nhận hồ sơ đã đủ thủ tục theo quy định do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển 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 cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả lại cho tổ chức, công dân theo đúng thời gian quy định.

### **Điều 14. Mối quan hệ phối hợp giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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 tiếp nhận và trả kết quả 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 tiếp nhận và trả kết quả 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 tiếp nhận và trả kết quả 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 tiếp nhận và trả kết quả (bằng văn bản hoặc trao đổi trực tiếp); 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.

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 15. Chế độ họp, thông tin báo cáo**

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

2. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả 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 tiếp nhận và trả kết quả 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 16. Khen thưởng, kỷ luật**

Công chức thực hiện tốt quy chế này sẽ được biểu dương, khen thưởng; nếu

lâm trái với quy định của quy chế này hoặc có biểu hiện những nhiễu 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 17. Điều khoản thi hành**

1. Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở và công chức có liên quan thực hiện quy chế này. Định kỳ 6 tháng, 01 năm tổng kết, đánh giá và gửi báo cáo về Văn phòng Sở tổng hợp theo quy định.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế, Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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./

## 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 Công Thương 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 |

**SỞ CÔNG THƯƠNG  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:..... /HDHS ..... ngày ..... tháng ..... năm.....

**PHIẾU HƯỚNG DẪN 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.....

.....

.....

.....

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)

SỞ CÔNG THƯƠNG CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
TRẢ KẾT QUẢ

**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 đến cơ quan giải quyết | Nhận kết quả từ cơ quan giải quyết | Ngày, tháng, năm | Ký nhận |         |
| 1  | 2        | 3        | 4                   | 5                    | 6                      | 7                          | 8                | 9               | 10                                  | 11                                 | 12               | 13      | 14      |
|    |          |          |                     |                      |                        |                            |                  |                 |                                     |                                    |                  |         |         |
|    |          |          |                     |                      |                        |                            |                  |                 |                                     |                                    |                  |         |         |
|    |          |          |                     |                      |                        |                            |                  |                 |                                     |                                    |                  |         |         |
|    |          |          |                     |                      |                        |                            |                  |                 |                                     |                                    |                  |         |         |
|    |          |          |                     |                      |                        |                            |                  |                 |                                     |                                    |                  |         |         |
|    |          |          |                     |                      |                        |                            |                  |                 |                                     |                                    |                  |         |         |
|    |          |          |                     |                      |                        |                            |                  |                 |                                     |                                    |                  |         |         |
|    |          |          |                     |                      |                        |                            |                  |                 |                                     |                                    |                  |         |         |
|    |          |          |                     |                      |                        |                            |                  |                 |                                     |                                    |                  |         |         |
|    |          |          |                     |                      |                        |                            |                  |                 |                                     |                                    |                  |         |         |

**Ghi chú:** Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Mẫu số 03

**SỞ CÔNG THƯƠNG  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../TNHS

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**

**Mã hồ sơ:.....**

(Liên: Lưu/giao khách hàng)

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:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

2. Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

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

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

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

6. 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)

**Ghi chú:**

- Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; một liên giao cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ;

- Cá nhân, tổ chức có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

**SỞ CÔNG THƯƠNG  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../KSGQHS

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

**PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả số: .....

(Chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ này)

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<br>(Trước hạn/đúng hạn/quá hạn) | GHI CHÚ |
|----------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------|
| 1. Giao:       | ...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....  |                                            |                                                          |         |
| Bộ phận TN&TKQ | <b>Người giao</b><br>(Ký và ghi rõ họ tên) | <b>Người nhận</b><br>(Ký và ghi rõ họ tên) |                                                          |         |
| 2. Nhận:.....  |                                            |                                            |                                                          |         |
| 1. Giao:.....  | ...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....  |                                            |                                                          |         |
| 2. Nhận: ..... | <b>Người giao</b><br>(Ký và ghi rõ họ tên) | <b>Người nhận</b><br>(Ký và ghi rõ họ tên) |                                                          |         |
| .....          | .....                                      |                                            |                                                          |         |
| .....          | .....                                      |                                            |                                                          |         |
| 1. Giao:.....  | ...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....  |                                            |                                                          |         |
| 2. Nhận:       | <b>Người giao</b><br>(Ký và ghi rõ họ tên) | <b>Người nhận</b><br>(Ký và ghi rõ họ tên) |                                                          |         |
| Bộ phận TN&TKQ |                                            |                                            |                                                          |         |

**Ghi chú:**

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.