

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM
SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

QUY TRÌNH
TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ
THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Số tài liệu	Hiệu lực từ ngày	Lần ban hành	Số trang
QT.01 - VP	01/02/2016	02	10

	Người viết	Người xem xét	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Thị Thu Hiền	Đào Ngọc Tuấn	Lê Ngọc Tường	Đình Hải
Chức danh	Chuyên viên	Lãnh đạo phòng	Lãnh đạo Sở	Giám đốc Sở
Chữ ký				
Ngày ký	26/01/2016	27/01/2016	29/01/2016	01/02/2016

Tài liệu này được phân phối đến:

Ban Giám đốc Sở

Văn phòng Sở

Các Phòng thuộc Sở

QUY TRÌNH
TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ
THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 42/QĐ-SVHTTDL ngày 01 tháng 02 năm
2016 của Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Quảng Nam)

I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này quy định về tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ, giải quyết hồ sơ; trả kết quả; mối quan hệ và trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức, viên chức có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam.

*Lĩnh vực hồ sơ bao gồm:

Tất cả các thủ tục hành chính thực hiện theo Quyết định số 3794/QĐ-UBND ngày 28/11/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam về việc công bố thủ tục hành chính dưới hình thức “Bản sao y bản chính” thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam.

II. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU VIỆN DẪN

1. Định nghĩa, từ viết tắt

- Cơ chế một cửa tại Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam là cơ chế giải quyết công việc của tổ chức, công dân thuộc thẩm quyền của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch từ khâu hướng dẫn hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển hồ sơ, trả lại kết quả hồ sơ chỉ thông qua một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thuộc Văn phòng Sở.

- Bộ phận một cửa: Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ.
- TTHC: Thủ tục hành chính.
- NVVH: Nghiệp vụ văn hóa
- NV TDTT: Nghiệp vụ Thể dục thể thao
- QLLH: Quản lý Lễ hành
- QLLT: Quản lý Lưu trú
- QT.01 - VP*M.01: Quy trình.01 - Văn phòng*mẫu.01

2. Tài liệu viện dẫn

- Quy trình kiểm soát tài liệu (QT.04-VP)
- Quy trình kiểm soát hồ sơ(QT.02-VP)

- Quy trình thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa (QT.02-ISO)
- Quy trình giải quyết hồ sơ về lĩnh vực Văn hoá (QT.01-NVVH)
- Quy trình giải quyết hồ sơ về lĩnh vực thể dục thể thao (QT.01-TDĐT)
- Quy trình giải quyết hồ sơ về lĩnh vực thể dục thể thao (QT.02-TDĐT)
- Quy trình giải quyết hồ sơ về lĩnh vực Quản lý Lễ hành (QT.01-QLLH)
- Quy trình giải quyết hồ sơ về lĩnh vực Lưu trú (QT.01-QLLT)
- Quyết định 2337/QĐ-UBND ngày 19/7/2012 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam về việc khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân và doanh nghiệp đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh và Công văn số 884/SNV-CCHC ngày 29/7/2014 của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Nam về việc hướng dẫn khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công;
- Quyết định số 3794/QĐ-UBND ngày 28/11/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam về việc công bố thủ tục hành chính dưới hình thức “Bản sao y bản chính” thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam.
- Quyết định số 2121/QĐ-UBND ngày 16/6/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam về việc Ban hành quy định tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức qua dịch vụ bưu chính.
- Quyết định 2031/QĐ-UBND ngày 08/6/2015 của UBND tỉnh Quảng Nam về ban hành quy định về trách nhiệm công khai xin lỗi của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.
- Quyết định 3533/QĐ-UBND ngày 30/9/2015 của UBND tỉnh Quảng Nam về phê duyệt Đề án thực hiện mô hình một cửa theo hướng hiện đại tại Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam.
- Quyết định 4339/QĐ-UBND ngày 11/11/2015 của UBND tỉnh Quảng Nam về ban hành quy định Ban Ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Nam;

III. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ THEO CƠ CHẾ “MỘT CỬA”

(Xem lưu đồ khái quát dưới đây)

Trách nhiệm	Trình tự công việc	Biểu mẫu
Cán bộ được phân công tại Bộ phận một cửa	<pre> graph TD A([Tiếp nhận hồ sơ]) --> B{Kiểm tra} B --> C[Giải quyết hồ sơ] B --> A C --> D{Ký duyệt} D --> C D --> E[Trả kết quả cho công dân] E --> F([Lưu giữ hồ sơ]) </pre>	QT.01-VP*M.01 QT.01-VP*M.03
Cán bộ được phân công tại Bộ phận một cửa		QT.01-VP*M.02 QT.01-VP*M.05
Phòng Chuyên môn		QT.01-VP*M.04 Theo các quy trình tại Phòng Chuyên môn có liên quan
Lãnh đạo Sở/Trưởng phòng theo ủy quyền		QT.01-VP*M.04 Theo các quy trình của Phòng Chuyên môn có liên quan
Cán bộ được phân công tại Bộ phận một cửa		QT.01-VP*M.07
Cán bộ được phân công tại Phòng Chuyên môn		

1. Thành phần hồ sơ của các thủ tục hành chính

Thành phần và yêu cầu của các loại hồ sơ theo từng thủ tục hành chính được quy định tại Quyết định số 3794/QĐ-UBND ngày 28/11/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam về việc công bố thủ tục hành chính dưới hình thức “Bản sao y bản chính” thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam và các Quy trình giải quyết hồ sơ tại các phòng Chuyên môn có liên quan.

2. Quy định về mã số Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả:

2.1. Mã số trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả gồm 10 ký tự, chia thành 03 nhóm, cách nhau bằng dấu chấm (“.”) có cấu trúc SHX.NN.XXXXX, trong đó:

a) SHX là mã của các cơ quan hành chính quy định:

Đối với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam mã số cụ thể: 014.NN.XXXXX. theo mẫu: **QT.01-VP*M.03**

b) NN là mã năm tiếp nhận hồ sơ, gồm 02 số cuối của năm.

Ví dụ: năm 2016 được quy định cụ thể với mã số như sau:
SHX.16.XXXXX

c) XXXXX là mã thứ tự hồ sơ được tiếp nhận trong năm, gồm 05 số, bắt đầu từ 00001.

3. Quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả:

3.1. Nộp và tiếp nhận hồ sơ:

a) Cá nhân, tổ chức có thể nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc đăng ký nộp hồ sơ qua đường bưu chính (theo mẫu **QT.01-VP*M.06** ghi rõ nơi nhận là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan) hoặc nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet (đối với các thủ tục đã được cơ quan có thẩm quyền công bố thực hiện trực tuyến qua mạng Internet từ mức độ 3 trở lên).

b) Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ theo các quy định nêu tại Quyết định số 3794/QĐ-UBND ngày 28/11/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam về việc công bố thủ tục hành chính dưới hình thức “Bản sao y bản chính” thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam và các Quy trình giải quyết hồ sơ tại các phòng Chuyên môn có liên quan.

Công chức tiếp nhận hồ sơ phải viết Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (theo mẫu **QT.01-VP*M.03** khi tổ chức cá nhân nộp hồ sơ), Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả được lập thành 2 bản, một bản giao cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ, một bản liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (theo mẫu **QT.01-VP*M.04**) và được Lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Sau đó Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cập nhật vào Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả (theo mẫu **QT.01-VP*M.07**).

Trường hợp hồ sơ của cá nhân, tổ chức không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thì Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể, chu đáo để cá nhân, tổ chức đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định hiện hành.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ thì Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn cụ thể bằng Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (theo mẫu **QT.01-VP*M.01**) được lập thành 02 bản, một bản gửi Phiếu trực tiếp cho cá nhân, tổ chức; gửi qua đường bưu chính (nếu hồ sơ được nộp qua đường bưu chính) hoặc đăng tải trên Trang/Cổng thông tin điện tử đơn vị; gửi vào tài khoản trực tuyến hoặc địa chỉ thư điện tử mà người nộp hồ sơ đã đăng ký (nếu hồ sơ được nộp trực tuyến từ mức độ 3 trở lên), một bản được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Việc hướng dẫn này được thực hiện theo nguyên tắc một lần, cụ thể, đầy đủ, theo đúng quy định đã được niêm yết công khai.

c) Nếu hồ sơ đã đầy đủ, hợp lệ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cập nhật thông tin vào Sổ theo dõi tiếp nhận hồ sơ – trả kết quả (theo mẫu **QT.01-VP*M.07**) hoặc Phần mềm một cửa điện tử (nếu có).

d) Trường hợp đối với hồ sơ theo quy định phải giải quyết và trả kết quả ngay, không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, công chức tại Bộ

phận tiếp nhận và trả kết quả luân chuyển hồ sơ cho bộ phận chuyên môn thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

e) Đối với các hồ sơ không thuộc các trường hợp trên, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và hẹn trả kết quả giao Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (theo mẫu **QT.01-VP*M.03**) có đầy đủ thông tin trực tiếp cho người nộp hồ sơ; hoặc khi tổ chức, cá nhân gửi qua đường bưu chính; hoặc đăng tải lên Cổng/Trang thông tin điện tử đơn vị gửi vào tài khoản trực tuyến hoặc địa chỉ thư điện tử mà người nộp hồ sơ đã đăng ký (nếu hồ sơ được nộp trực tuyến từ mức độ 3 trở lên).

3.2. Luân chuyển hồ sơ:

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ và giao Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức; công chức tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả chuyển hồ sơ cho công chức, bộ phận hoặc phòng chuyên môn liên quan ngay trong buổi làm việc, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (theo mẫu **QT.01-VP*M.04**) kèm theo hoặc nhập thông tin trên Phần mềm một cửa điện tử (nếu có). Trường hợp hồ sơ được tiếp nhận trong 30 phút cuối buổi làm việc thì có thể chuyển hồ sơ cho phòng, bộ phận (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn vào đầu giờ của buổi làm việc kế tiếp.

b) Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (theo mẫu **QT.01-VP*M.04**) được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả sau khi trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

3.3. Xử lý, giải quyết hồ sơ:

Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức, bộ phận hoặc phòng chuyên môn giải quyết như sau:

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 hồ sơ và trả kết quả.

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 cùng với hồ sơ lưu tại cơ quan 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 hồ sơ và trả kết quả.

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 cho Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả kèm theo thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung và kèm theo Thông báo đề nghị bổ túc hồ sơ (theo mẫu **QT.01-VP*M.02**). Việc thông báo bổ sung hồ sơ phải thực hiện trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong tổng thời gian giải quyết hồ sơ, trừ trường hợp hồ sơ bổ sung khác cơ bản với hồ sơ lần đầu cần phải thẩm tra, xác minh lại.

c) Đối với các hồ sơ quá hạn giải quyết: Công chức, bộ phận hoặc phòng chuyên môn giải quyết hồ sơ phải tham mưu lãnh đạo cơ quan văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức theo quy định tại Quyết định số 2031/QĐ-UBND ngày 08/6/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh, đồng thời Thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả (theo mẫu **QT.01-VP*M.05**) chuyên cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để gửi cho cá nhân, tổ chức.

3.4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ:

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cập nhật thông tin vào Sổ theo dõi tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (theo mẫu **QT.04-VP*M.07**) hoặc Phần mềm một cửa điện tử (nếu có) và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hoặc qua dịch vụ bưu chính (nếu cá nhân, tổ chức đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính, trả kết quả trực tuyến qua mạng Internet theo quy định (nếu thủ tục đã áp dụng trực tuyến mức độ 4).

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Sau khi phòng chuyên môn gửi Thông báo đề nghị bổ túc hồ sơ (theo mẫu **QT.01-VP*M.02**), công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải liên hệ với cá nhân, tổ chức để đề nghị bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, gửi văn bản xin lỗi của đơn vị (nếu là lỗi của công chức tiếp nhận hồ sơ).

Thông báo đề nghị bổ túc hồ sơ (theo mẫu **QT.01-VP*M.02**) được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và chuyển lại cho công chức, bộ phận, phòng chuyên môn đã thụ lý trước đó khi cá nhân, tổ chức đã hoàn thiện hồ sơ theo thông báo.

c) Đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ vì không đủ điều kiện theo quy định pháp luật;

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Liên hệ, chuyển văn bản xin lỗi trong đó nêu rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả lần sau cho cá nhân, tổ chức trước thời điểm trả kết quả đã ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Thông báo đề cá nhân, tổ chức nhận kết quả;

e) Công chức được phân công tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có trách nhiệm trả kết quả giải quyết hồ sơ theo hẹn, nhận lại Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả do công dân giữ, viết phiếu thu lệ phí theo quy định (mẫu **QT.01-VP*M.09**) và hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến phòng Kế hoạch - Tài chính và vào Sổ theo dõi tiếp nhận hồ sơ - trả kết quả theo mẫu **QT.01-VP*M.07** có chữ ký khách hàng. Trường hợp cá nhân, tổ chức đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính hoặc nhận kết quả trực tuyến qua mạng Internet (dịch vụ công trực tuyến mức độ 4), việc thanh toán phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện thông qua các công cụ thanh toán trực tuyến, chuyển khoản theo quy định hiện hành của pháp luật.

3.5 việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông với các cơ quan, đơn vị khác được thực hiện theo Điều 14 Quyết định 4339/QĐ-

UBND ngày 11/11/2015 của UBND tỉnh Quảng Nam về ban hành quy định Ban Ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Nam.

IV. CÁC QUY ĐỊNH KHÁC:

1. Thời gian làm việc tại Bộ phận một cửa

Công chức tổ chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả vào tất cả các ngày làm việc từ thứ hai đến thứ sáu hằng tuần; thời gian làm việc:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

Thời gian còn lại trong ngày làm việc dùng để sắp xếp, lưu trữ, cập nhật, chuyển hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ đã giải quyết từ phòng chuyên môn, bộ phận có liên quan chuyển đến. Nếu tiếp nhận hồ sơ ít, thì thời gian còn lại làm thêm những công việc khác có liên quan do Chánh văn phòng trực tiếp phân công.

2. Trách nhiệm, nhiệm vụ của Bộ phận tiếp nhận:

- Thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ được xác định trong Đề án vị trí việc làm và Đề án thực hiện mô hình một cửa theo hướng hiện đại tại Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam

- Tiếp công dân, tổ chức tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả khi công dân, tổ chức có yêu cầu giải quyết công việc trong phạm vi thẩm quyền của Sở. Khi tiếp xúc với công dân, tổ chức phải có thái độ lịch sự, vui vẻ, hòa nhã, tích cực.

- Trong giờ làm việc phải đeo thẻ công chức và mặc đồng phục công sở (nếu có).

- Hướng dẫn công dân, tổ chức trong việc hoàn tất thủ tục hành chính, giấy tờ, biểu mẫu theo quy định.

- Xử lý hồ sơ của công dân, tổ chức theo phạm vi trách nhiệm, quyền hạn của mình. Trường hợp hồ sơ của công dân, tổ chức có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của các phòng chuyên môn khác thì chuyển cho phòng chuyên môn trực tiếp giải quyết. Phối hợp cùng với các phòng chức năng có liên quan để đảm bảo việc tiếp nhận và trả kết quả cho công dân, tổ chức đúng thời gian quy định. Nghiêm cấm gây phiền hà cho công dân, tổ chức dưới mọi hình thức.

- Nhận lại kết quả đã giải quyết, trả lại cho công dân, tổ chức, thu phí, lệ phí theo quy định (nếu có).

- Luôn nỗ lực học tập, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ để đáp ứng tốt yêu cầu công tác, giải quyết đúng pháp luật các công việc được giao.

- Có tinh thần tiết kiệm, liêm chính, bảo vệ tài sản nhà nước, thực hiện nghiêm túc các quy định về phòng gian bảo mật đối với các hồ sơ, tài liệu thuộc thẩm quyền quản lý (tài liệu mật phải lưu trữ trong tủ có khóa), hết thời gian làm việc phải ngắt nguồn điện, quạt, điều hòa, máy tính...

- Đảm bảo tốt các yêu cầu về vệ sinh, trật tự cơ quan, không hút thuốc trong giờ làm việc, xây dựng nếp sống văn minh, giữ gìn cơ quan luôn sạch đẹp.

3. Tiếp đón và hướng dẫn tổ chức, công dân đến liên hệ công việc

- Tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có ghế ngồi đợi, nước uống, quạt để phục vụ công dân khi đến giao dịch.

- Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hướng dẫn cụ thể, chi tiết để các tổ chức và cá nhân khi đến giao dịch giải quyết hồ sơ thỏa mãn yêu cầu nếu cần.

- Trên bảng, phía trước cửa ra - vào có bản hướng dẫn các thủ tục hành chính, quy trình, quy định thủ tục giải quyết từng lĩnh vực, bộ phận.

- Tại điểm giao dịch có các biểu mẫu hướng dẫn thủ tục, quy trình giải quyết công việc tương ứng để công dân tìm hiểu khi có yêu cầu.

- Khi tổ chức, công dân, doanh nghiệp có khiếu nại, ý kiến, thắc mắc... thì Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có nhiệm vụ thực hiện theo đúng theo các quy định, quy trình liên quan.

4. Công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

4.1. Thủ tục hành chính được công khai rõ ràng, đầy đủ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo hướng dẫn tại Thông tư số 05/2014/TT-BTP ngày 07/02/2014 của Bộ Tư pháp, gồm các thông tin chủ yếu sau:

a) Danh mục thủ tục hành chính thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

b) Nội dung chính của từng thủ tục gồm: tên thủ tục hành chính, cấp thẩm quyền giải quyết, thành phần hồ sơ và số lượng mỗi loại, số bộ hồ sơ phải nộp, thời hạn giải quyết và trả kết quả, mức phí và lệ phí thực hiện thủ tục, các biểu mẫu của thủ tục.

c) Từng thủ tục phải có hướng dẫn cách thức thực hiện và kèm theo một bộ hồ sơ mẫu đã được điền thông tin để cá nhân, tổ chức tham khảo.

d) Danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trực tuyến qua mạng Internet từ mức độ 3 trở lên và quy trình, cách thức truy cập, nộp hồ sơ điện tử, nhận kết quả giải quyết.

4.2. Việc công khai thủ tục hành chính được thực hiện đồng thời dưới 03 hình thức, bao gồm:

a) Niêm yết trên bảng niêm yết thủ tục hành chính (khổ giấy A4, in 01 mặt).

b) Niêm yết trên màn hình cảm ứng tra cứu thủ tục hành chính (nếu đã được trang bị).

Khuyến khích các cơ quan, đơn vị bổ sung thêm các hình thức công khai thủ tục phù hợp.

5. Công khai thông tin đường dây nóng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

5.1. Bên cạnh niêm yết nội dung hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo Thông tư số 05/2014/TT-BTP

ngày 07/02/2014 của Bộ Tư pháp, các cơ quan, đơn vị thực hiện công khai thông tin đường dây nóng về cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, góp ý của cá nhân, tổ chức, bao gồm:

a) Số điện thoại và địa chỉ thư điện tử của cán bộ, công chức được phân công tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và của người đứng đầu cơ quan, thông tin địa chỉ thư điện tử.

b. Hình thức công khai bao gồm:

- Niêm yết số điện thoại trên bảng niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hoặc tại bàn viết hồ sơ.

c. Nội dung cụ thể:

THÔNG TIN ĐƯỜNG DÂY NÓNG (*)

Nếu gặp vướng mắc, khó khăn hoặc hành vi gây khó dễ, những nhiễu, chậm trễ trong quá trình giải quyết hồ sơ, đề nghị cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị theo đường dây nóng như sau:

* Số điện thoại thông tin đường dây nóng:

Đồng chí Đinh Hải, Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Nam. Điện thoại: 0903 502 459

- Địa chỉ thư điện tử: *haid@quangnam.gov.vn*

haidinhqn@gmail.com

vhttdlqnam@quangnam.gov.vn

vhttdlqnam@gmail.com.

- Ý kiến bằng văn bản gửi vào hòm thư góp ý tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

6. Theo dõi, báo cáo tình hình hoạt động của Bộ phận một cửa

- Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm quản lý và điều hành các bộ phận thực hiện giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

- Kịp thời giải quyết những vấn đề phát sinh trong quá trình tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, công dân, doanh nghiệp theo Quy trình xử lý khiếu nại và tố cáo, Quy định đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân.

- Bộ phận một cửa lập báo cáo (tháng, quý, năm) về tình hình tiếp nhận, giải quyết và trả hồ sơ cho tổ chức, công dân, doanh nghiệp theo biểu **QT.01-VP*M.08** bằng hình thức bản giấy hoặc qua phần mềm QOFFICCE do Lãnh đạo Văn phòng Sở quy định.

IV. HỒ SƠ CÔNG VIỆC

TT	Tên hồ sơ	Bộ phận quản lý	Cách lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ	Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết	Thời gian	02 năm
2	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết	Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết	Thời gian	03 năm
3	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ	Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết	Thời gian	03 năm Chuyên kho lưu trữ
4	Thông báo đề nghị bổ túc hồ sơ	Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết	Thời gian	03 năm Chuyên kho lưu trữ
5	Thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả	Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết	Thời gian	03 năm Chuyên kho lưu trữ
6	Phiếu đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính	Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết	Thời gian	03 năm Chuyên kho lưu trữ
7	Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ	Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết	Thời gian	03 năm Chuyên kho lưu trữ
8	Báo cáo tình hình giải quyết hồ sơ	Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết	Thời gian	03 năm

Các nội dung khác về kiểm soát hồ sơ tuân theo Quy trình kiểm soát hồ sơ **QT.02-VP**.

V. PHỤ LỤC

- Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ – mẫu: **QT.01-VP*M.01**
- Thông báo đề nghị bổ túc hồ sơ – mẫu: **QT.01-VP*M.02**
- Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết – mẫu: **QT.01-VP*M.03**
- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ – mẫu: **QT.01-VP*M.04**
- Thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả – mẫu: **QT.01-VP*M.05**
- Phiếu đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính
– mẫu: **QT.01-VP*M.06**
- Sổ theo dõi tiếp nhận hồ sơ - trả kết quả – mẫu: **QT.01-VP*M.07**
- Báo cáo tình hình giải quyết hồ sơ – mẫu: **QT.01-VP*M.08**
- Giấy đề nghị thu phí – mẫu: **QT.01-VP*M.09**