

Số: 815/QĐ-HV

Hà Nội, ngày 28 tháng 06 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định Tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính
tại Bộ phận Giao dịch một cửa**

GIÁM ĐỐC HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

Căn cứ Luật Giáo dục đại học sửa đổi, bổ sung số 34/2018/QH14 ngày 19/11/2018 của Quốc Hội về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học;

Căn cứ Nghị định số 99/2019/NĐ-CP ngày 30/12/2019 của Thủ tướng Chính phủ Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học;

Căn cứ Nghị quyết số 22/NQ-HĐHV ngày 12/04/2021 của Chủ tịch Hội đồng Học viện về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Chính trị và Công tác sinh viên,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Giao dịch một cửa”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể ngày ký.

Điều 3. Trưởng các đơn vị, tổ chức, đoàn thể trực thuộc Học viện; cán bộ, công nhân viên chức, người lao động, người học của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông và các bên liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như điều 3 (t/h);
- Ban GĐHV (b/c);
- Lưu VT, CT&CTSV.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



TS. Vũ Tuấn Lâm

QUY ĐỊNH

TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỘ PHẬN GIAO DỊCH MỘT CỬA

(Ban hành kèm theo quyết định số 815 ngày 28 tháng 6 năm 2023 của
Giám đốc Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. “Bộ phận giao dịch Một cửa” là nơi giải quyết công việc đối với sinh viên các hệ đào tạo tại Cơ sở Đào tạo Hà Nội thuộc thẩm quyền của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông. Bộ phận giao dịch một cửa là tên gọi chung của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

2. Quy định này ban hành trình tự, thủ tục, thời gian và trách nhiệm của cán bộ, các phòng ban chức năng liên quan tiếp nhận, giải quyết công việc đối với sinh viên.

3. Giải thích từ ngữ: Cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) là phương thức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân của một cơ quan có thẩm quyền thông qua Bộ phận một cửa.

4. Nguyên tắc hoạt động:

- Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả được quản lý tập trung, thống nhất tại Bộ phận một cửa của các phòng ban chức năng và các đơn vị có liên quan.

- Lấy sự hài lòng làm thước đo chất lượng, hiệu quả phục vụ của cán bộ, viên chức và các phòng ban trong việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) cho các cá nhân và tổ chức.

- Giải quyết công việc kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng thẩm quyền, đúng quy định, đúng quy chế công tác học sinh - sinh viên (HSSV) của Bộ Giáo dục và Đào tạo và của Học viện.

- Đảm bảo thực hiện công khai, minh bạch về thủ tục, thời gian và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị trong Học viện.

- Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được theo dõi, đôn đốc, kiểm tra giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đầy mạnh ứng dụng Công nghệ thông tin (CNTT) trên môi trường điện tử.

- Quy định rõ trách nhiệm của cán bộ và các phòng ban chức năng liên quan.

- Không làm phát sinh chi phí trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính cho các cá nhân, tổ chức ngoài quy định của nhà nước của Học viện.

- Cán bộ, viên chức có trách nhiệm giải trình về việc thực thi nhiệm vụ trong giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật khi có yêu cầu của Lãnh đạo Học viện.

5. Thời gian làm việc:

Trong giờ hành chính: **Tất cả các ngày làm việc trong tuần.**

- Sáng từ 8h00' đến 12h00'; Trong đó thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân từ 8h30' đến 11h30'

- Chiều từ 13h00 đến 17h00; Trong đó thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân từ 14h00' đến 16h30'

- Ngoài thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định của Quy chế này, công chức, viên chức thực hiện rà soát, sắp xếp, phân loại, xử lý hồ sơ, nhập dữ liệu hồ sơ TTHC thuộc lĩnh vực được phân công giải quyết và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định.

- Thời gian làm việc quy định trong quy chế này không bao gồm ngày Thứ bảy, Chủ nhật và các ngày lễ theo quy định. Việc tổ chức làm việc ngoài giờ hành chính hoặc các ngày nghỉ bù trong năm: Tùy theo yêu cầu của từng đơn vị, tình hình thực tế tại cơ quan và đảm bảo quy định của pháp luật hiện hành.

6. Những hành vi không được làm:

6.1 Cán bộ, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC tại Văn phòng giao dịch một cửa không được có các hành vi sau đây:

- Cờ quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho các cá nhân, tổ chức khi thực hiện TTHC

- Cản trở cá nhân, tổ chức lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận – trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.

- Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện TTHC.

- Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của cá nhân, tổ chức hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi.

- Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết TTHC hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật và của Học viện.

- Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu trách nhiệm, không khách quan trong quá trình giải quyết công việc.

- Ứng xử, giao tiếp không đúng quy chế văn hóa công sở.

- Có hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực thi công vụ.

6.2 Cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết TTHC không được có các hành vi sau đây:

- Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết TTHC.

- Cản trở việc giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân. Dùng các thủ đoạn để lừa dối, hối lộ cán bộ, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC.

- Vu khống, xúc phạm danh dự của các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền hoặc đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của công chức, viên chức Học viện trong quá trình giải quyết TTHC.

- Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC.

- Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, thiếu trung thực, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của công chức viên chức.

- Các hành vi vi phạm khác mà pháp luật đã quy định.

6.3 Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, công dân được thuê số hóa TTHC hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC không được thực hiện các hành vi sau:

- Cản trở quá trình giải quyết TTHC.

- Lừa dối công chức, viên chức Học viện, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện TTHC.

- Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi.

- Các hành vi vi phạm khác mà pháp luật đã quy định.

Chương II

TỔ CHỨC, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

1. Tổ chức của Bộ phận một cửa

- Bộ phận một cửa của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông được tổ chức tại cơ quan Học viện và các đơn vị trực thuộc Học viện có phát sinh TTHC.

- Bộ phận một cửa phải được đặt ở vị trí thuận tiện, dễ nhận biết, có quy mô diện tích phù hợp để thuận lợi cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch và công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ.

2. Nhiệm vụ của Bộ phận một cửa

- Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử trên Webside của Học viện; và bằng văn bản danh mục TTHC được thực hiện tại Bộ phận một cửa. Các nội dung TTHC phải được công khai theo quy định của pháp luật hiện hành.

- Hướng dẫn thực hiện TTHC; tiếp nhận, số hóa hồ sơ TTHC; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

- Phối hợp với các đơn vị có liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày, hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ trực tuyến trên phần mềm PTIT.Slink.

- Phối hợp với các cơ quan đơn vị có thẩm quyền hoặc cơ quan đơn vị có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa.

- Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với công chức, viên chức Học viện liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC; chuyển ý kiến giải trình của các đơn vị có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân.

- Tại Bộ phận một cửa phải cung cấp đầy đủ thông tin TTHC; Chia khu vực tiếp nhận và trả kết quả theo lĩnh vực chuyên môn của từng phòng ban chức năng khoa học, hợp lý phù hợp với yêu cầu chuyên trong tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC., bảo đảm thuận tiện cho tổ chức, cá nhân đến liên hệ. Khuyến khích việc tích hợp các dịch vụ tiện ích để hỗ trợ, phục vụ nhu cầu của tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch tại Bộ phận một cửa của Học viện.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật.

3. Quyền hạn của Bộ phận một cửa

- Được đề nghị các đơn vị trực thuộc Học viện và các đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Từ chối tiếp nhận hồ sơ chưa đúng quy định, chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các đơn vị liên quan trong việc giải quyết TTHC theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt và đúng thời gian quy định.

- Theo dõi, đơn đốc, nhận thức đánh giá cán bộ viên chức do các đơn vị thuộc Học viện cử đến làm việc tại Bộ phận một cửa về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy cơ quan.

- Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân.

- Đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng thông tin và phần mềm ứng dụng PTIT.Slink; tham gia đảm bảo an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng hệ thống này.

- Thực hiện các quyền hạn được giao theo quy định của pháp luật.

4. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận một cửa

Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông giao nhiệm vụ cho Phòng Chính trị và Công tác Sinh viên phụ trách và là đầu mối quản lý hành chính về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Văn phòng Giao dịch Một cửa;

Trường phòng Phòng Chính trị và Công tác Sinh viên trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước BGĐ Học viện về toàn bộ hoạt động của Bộ phận một cửa của Học viện; phân công, giao nhiệm vụ cho cán bộ phụ trách, thường trực theo dõi, quản lý, giám sát các hoạt động tại Bộ phận Một cửa.

5. Trách nhiệm của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa

- Đeo thẻ viên chức (biển tên) và mặc đồng phục Học viện trong quá trình làm việc;
- Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.
- Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.
- Phối hợp với viên chức của các đơn vị tham gia Bộ phận một cửa để tiếp nhận, chuyển hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC.
- Theo dõi giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; Thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.
- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đơn vị giải quyết TTHC liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân.
- Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; kịp thời phát hiện, kiến nghị với người đứng đầu Bộ phận một cửa để sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ các quy định về TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của Học viện.
- Không được thực hiện hành vi quy định tại mục 4. Chương I quy chế này.
- Thực hiện các chức trách, nhiệm vụ khác theo quy định của quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan

Chương III

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ, GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ KẾT QUẢ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Tiếp nhận thủ tục hành chính

1.1 Tiếp nhận thủ tục hành chính trực tuyến

Khi tiếp nhận hồ sơ TTHC trực tuyến trên ứng dụng trực tuyến (nếu có), công chức, viên chức thường trực có trách nhiệm thực hiện những nội dung sau đây:

Kiểm tra dữ liệu điện tử của các hồ sơ thủ tục theo tài khoản đã được tạo.

- Trường hợp khi tiếp nhận phát hiện hồ sơ, giấy tờ không trùng khớp với dữ liệu điện tử thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy. Việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của Học viện.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, công chức viên chức bộ phận một cửa phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

- Khi hồ sơ của tổ chức, cá nhân đã đầy đủ, hợp lệ thì công chức, viên chức theo dõi hệ thống phần mềm của Học viện để giải quyết hoặc chuyển đến bộ phận chuyên môn theo đúng lĩnh vực để giải quyết theo đúng quy trình.

1.2 Tiếp nhận thủ tục hành chính giấy

- Hồ sơ TTHC giấy thuộc lĩnh vực chuyên môn nào thì công chức, viên chức được phân công thực hiện nhiệm vụ này có trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ. Trường hợp viên chức phụ trách chính vắng mặt thì lãnh đạo đơn vị chuyên môn có trách nhiệm cử viên chức khác đến tiếp nhận hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân và chịu trách nhiệm về tính chính xác của hồ sơ tiếp nhận.

- Hồ sơ nhận trực tiếp tại Bộ phận một cửa, hoặc qua dịch vụ Bưu chính, viên chức của bộ phận chuyên môn tiếp nhận hồ sơ và hướng dẫn, kiểm tra, xem xét tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ.

+ Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn để tổ chức, cá nhân đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

+ Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định thì hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ một lần đầy đủ, chính xác và nêu rõ lý do.

+ Trường hợp từ chối hồ sơ thì viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do.

+ Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định thì viên chức tiếp nhận hướng dẫn tổ chức, cá nhân nhập thông tin vào sổ theo dõi và hẹn trả kết quả theo quy định.

+ Trường hợp có hồ sơ TTHC được gửi thông qua dịch vụ Bưu chính đến Học viện, văn thư có trách nhiệm chuyển hồ sơ về Bộ phận một cửa ngay trong ngày đối với hồ sơ nhận được trước 15 giờ, hoặc trước 9 giờ của ngày làm việc kế tiếp đối với hồ sơ nhận sau 15 giờ hàng ngày. Việc giao nhận hồ sơ giữa các bộ phận phải được thể hiện trên sổ theo dõi và có đầy đủ ngày giờ, chữ ký của các bên.

1.3 Quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Kiểm tra tra thông tin; cần có đủ các trường thông tin: họ tên, ngày tháng năm sinh, số CCCD, ngày cấp nơi cấp, tên loại giấy tờ cần cấp, nội dung chính của giấy tờ, thời hạn có hiệu lực...

- Trường hợp không phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến các đơn vị có liên quan thì viên chức được giao nhiệm vụ xử lý thẩm định hồ sơ, trình cấp có thẩm quyền ký phê duyệt, gửi bộ phận văn thư đóng dấu và nhận lại để trả cho tổ chức, cá nhân.

- Trường hợp phải thẩm tra, xác minh: viên chức phải liên hệ với các cá nhân, bộ phận có liên quan trong Học viện để xác minh làm rõ; Hẹn chính xác thời gian trả lời hoặc trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

- Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện hoặc căn cứ giải quyết, viên chức Bộ phận trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do cho tổ chức, cá nhân. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 3 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ những trường hợp đặc biệt. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

- Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, đơn vị giải quyết TTHC phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ

chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

2. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

- Kết quả TTHC gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải đảm bảo đầy đủ, chính xác theo quy định của Học viện.

- Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác thực thì phải trả lại cho tổ chức, cá nhân theo đúng quy định.

- Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết TTHC theo đúng thời gian, địa điểm đã được thông báo. Trường hợp nhận qua dịch vụ Bưu chính thì tổ chức, cá nhân phải cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin địa chỉ, điện thoại để thuận tiện cho việc liên lạc.

- Thời hạn trả kết quả: từ 3 đến 5 ngày làm việc.

- Khuyến khích việc trả kết quả TTHC trước thời hạn quy định.

- Sau khi có kết quả giải quyết TTHC, các đơn vị chuyên môn có trách nhiệm chuyển hồ sơ trả kết quả về Bộ phận một cửa để trả cho tổ chức, cá nhân.

- Các hồ sơ giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân và thu phí, lệ phí (nếu có). Trường hợp nhận qua dịch vụ Bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính theo quy định.

- Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: liên hệ với tổ chức, cá nhân để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo yêu cầu của bộ phận chuyên môn giải quyết hồ sơ.

- Đối với hồ sơ không giải quyết: liên hệ với tổ chức, cá nhân để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo lý do không giải quyết hồ sơ.

- Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn: liên hệ để tổ chức, cá nhân nhận kết quả.

- Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cán bộ chuyên môn làm quá hạn (nếu có) cho tổ chức, cá nhân.

- Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa đến nhận hồ sơ giấy tờ theo lịch hẹn thì kết quả giải quyết được lưu giữ tại Bộ phận một cửa.

- Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ bằng sổ sách (bản giấy) hoặc tại hệ thống PTIT.Slink của Học viện để phục vụ cho việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các TTHC khác theo quy định của pháp luật.

Chương IV

ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Nguyên tắc đánh giá

Đánh giá việc thực hiện TTHC là việc nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC của Bộ phận một cửa, công chức viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết TTHC. Đánh giá việc giải quyết TTHC của Học viện thực hiện theo nguyên tắc sau:

Khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật trong việc công bố đánh giá và công bố kết quả đánh giá.

Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về tiến độ và chất lượng giải quyết TTHC và kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ làm thước đo để đánh giá.

Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

2. Thẩm quyền đánh giá.

- Học viện đánh giá chất lượng, tiến độ việc giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan và đơn vị trực thuộc Học viện.
- Các đơn vị có TTHC tự đánh giá chất lượng, tiến độ việc thực hiện giải quyết TTHC.
- Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện TTHC đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết TTHC.
- Phòng Chính trị và Công tác Sinh viên định kỳ khảo sát lấy ý kiến khảo sát sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân, người học sử dụng dịch vụ tại Bộ phận giao dịch một cửa để làm sở cứ khách quan đánh giá chất lượng dịch vụ cung cấp cho người học và xã hội.

3. Tiêu chí đánh giá:

*Tiêu chí đánh giá của Học viện: Quá trình luân chuyển hồ sơ; Chất lượng giải quyết TTHC; Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn trên tổng hồ sơ tiếp nhận theo quy định.

*Tiêu chí đánh giá của tổ chức, cá nhân:

- Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ TTHC so với quy định.
- Số lượng tổ chức, cá nhân phải yêu cầu bổ sung tài liệu để hoàn thiện hồ sơ TTHC.
- Số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ với Học viện để hoàn thiện hồ sơ TTHC.
- Tính chính xác, kịp thời của thông tin TTHC được công khai so với quy định.
- Thái độ ứng xử của công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC.
- Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Học viện.
- Các nội dung khác (nếu có)

4. Xử lý kết quả đánh giá

- Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết TTHC của Học viện được công khai trên Webside của Học viện và phần mềm PTIT.Slink.

- Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công chức, viên chức Học viện trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm của Bộ phận một cửa

- Kiểm tra và tiếp nhận hồ sơ, viết phiếu hẹn khi hồ sơ TTHC đã đầy đủ và đúng quy định. Nếu hồ sơ chưa đầy đủ thì trả lại cho tổ chức, cá nhân, đồng thời hướng dẫn cụ thể một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung.

- Khi tiếp nhận hồ sơ TTHC phải vào sổ theo dõi và ghi rõ ngày nhận, ngày trả hồ sơ, liệt kê giấy tờ có trong hồ sơ theo quy định.

- Phân loại, tập hợp hồ sơ chuyển đến chuyên viên của các phòng ban chức năng theo nội dung đề nghị của tổ chức, cá nhân.

- Tiếp nhận kết quả đã giải quyết xong của các phòng ban hoặc cán bộ chuyên môn.

- Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo đúng lịch hẹn.

- Phải theo dõi quá trình xử lý, nếu có sự trở ngại phải nắm được sự ách tắc công việc thuộc bộ phận hoặc cán bộ chuyên môn nào để báo cáo Lãnh đạo kịp thời xử lý, trong trường hợp không nắm được thì Bộ phận một cửa phải chịu hoàn toàn trách nhiệm.

- Cán bộ tiếp nhận hồ sơ phải có thái độ ân cần niềm nở, vui vẻ, hòa nhã, nhiệt tình, tác phong lịch sự.

2. Trách nhiệm của công chức, viên chức các phòng, ban chuyên môn:

- Sau khi nhận hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân do Bộ phận một cửa chuyển đến, cán bộ chuyên môn phải rà soát và xử lý thông tin, trình lãnh đạo ký hoặc chuyển đến các đơn vị liên quan thụ lý hồ sơ trực tiếp giải quyết.

- Trả kết quả cho Bộ phận một cửa đúng thời gian quy định.

- Các đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp với Bộ phận một cửa để thực hiện tốt quy trình giao, nhận và xử lý hồ sơ theo **đúng thời gian quy định** để khởi trở ngại công việc chung.

- Các đơn vị cử cán bộ cùng phối hợp với Bộ phận một cửa để theo dõi, giải quyết các công việc liên quan đến đơn vị mình, nếu công việc bị ách tắc tại đơn vị mình thì cán bộ đó phải chịu trách nhiệm trước đơn vị và Học viện.

- Bố trí công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa có đủ tiêu chuẩn, năng lực, đạo đức đáp ứng tiêu chuẩn và điều kiện theo quy định

- Tổ chức triển khai và có biện pháp đảm bảo TTHC trong việc vận hành hệ thống trực tuyến

- Phòng Chính trị và Công tác sinh viên làm đầu mối tổng hợp, đánh giá, báo cáo Lãnh đạo Học viện về tình hình, kết quả giải quyết TTHC (báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất)

- Giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý hồ sơ TTHC trên phần mềm để giải quyết TTHC theo quy định.

- Phối hợp với các bên liên quan thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các TTHC được công khai bằng văn bản tại Bộ phận một cửa hoặc thông qua hệ thống thông tin điện tử của Học viện.

- Chủ động phối hợp với các đơn vị quản lý công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận một cửa; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 người để kịp thời thay thế viên chức tham gia Bộ phận một cửa, đảm bảo không làm gián đoạn việc trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp cán bộ, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, viên chức khác thay thế.

- Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận một cửa đánh giá, nhận xét viên chức về quá trình công tác tại Bộ phận một cửa theo quy định.

- Bố trí kinh phí triển khai thực hiện cơ chế một cửa trong dự toán chi tiêu theo quy định

- Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan

3. Trách nhiệm của Tổ công nghệ thông tin (thuộc Văn phòng Học viện)

- Duy trì, đảm bảo hiệu quả hoạt động của hệ thống thông tin một cửa của Học viện. Kết nối, tích hợp, liên thông với phần mềm của các đơn vị có liên quan.

- Tổ chức quản lý, giám sát các hoạt động cung cấp thông tin của các đơn vị, cá nhân lên Cổng thông tin điện tử của Học viện.

- Cập nhật các biểu mẫu trên Hệ thống thông tin một cửa trực tuyến của Học viện và bổ sung chức năng đánh giá trực tuyến việc giải quyết TTHC theo quy định.

- Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật có liên quan.

4. Kinh phí thực hiện

- Kinh phí triển khai thực hiện cơ chế một cửa được dự toán trong tổng kinh phí chi thường xuyên theo quy định của Nhà nước và của Học viện.

- Kinh phí đầu tư, xây dựng, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng trụ sở Bộ phận một cửa, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin được chi theo quy định của pháp luật về đầu tư và được thực hiện theo quy định của pháp luật về đấu thầu, xây dựng, công nghệ thông tin và pháp luật khác có liên quan.

5. Khen thưởng, kỷ luật

- Kết quả triển khai và thực hiện nhiệm vụ được giao trong tổ chức một cửa của Học viện, cùng với kết quả đánh giá thực hiện TTHC là một trong những căn cứ để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công tác hàng năm của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và công chức, viên chức, người lao động.

- Bộ phận một cửa có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất với người có thẩm quyền xem xét khen thưởng định kỳ (hàng năm) hoặc đột xuất cho cơ quan, đơn vị, cá nhân hoàn thành xuất sắc các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

- Cơ quan, đơn vị, cá nhân có hành vi vi phạm, hoặc cản trở việc tổ chức, cá nhân thực hiện cơ chế một cửa thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương VI

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

1. Quy định về việc Tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC đối với tổ chức, cá nhân Cơ chế một cửa có hiệu lực kể từ ngày ký.

2. Các đơn vị thuộc, trực thuộc Học viện và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quy chế này. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc... các đơn vị, cá nhân kịp thời gửi ý kiến về Văn phòng Học viện để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Học viện xem xét, quyết định./.



TS. Vũ Tuấn Lâm