

Số: 882/QĐ-UBND

Gia Lai, ngày 30 tháng 11 năm 2016

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Đề án triển khai thí điểm mô hình tổ chức, hoạt động  
của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung của tỉnh**

### ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2015;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ về ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020;

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ 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 04/QĐ-UBND ngày 04/01/2012 của UBND tỉnh về việc ban hành Chương trình cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 của tỉnh; Quyết định số 442/QĐ-UBND ngày 01/7/2016 của UBND tỉnh về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Đề án triển khai thí điểm mô hình tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung của tỉnh (có Đề án kèm theo).

**Điều 2.** Giao Sở Nội vụ hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các sở, ban, ngành và các đơn vị có liên quan trong việc tổ chức, triển khai thực hiện Đề án.

**Điều 3.** Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. //

#### Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Nội vụ;
- TT. Tỉnh ủy; TT. HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN và các Đoàn thể tỉnh;
- Sở Tài chính;
- Công thông tin điện tử tỉnh;
- Trang thông tin điện tử Sở Nội vụ;
- Báo Gia Lai; Đài PTTH tỉnh (tuyên truyền);
- Lưu VT, KT, NC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Võ Ngọc Thành



**ĐỀ ÁN**

**Triển khai thí điểm mô hình tổ chức, hoạt động  
của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung của tỉnh**  
(Kèm theo Quyết định số: 88/QĐ-UBND ngày 30/11/2016 của UBND tỉnh)

**I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG:**

**1. Căn cứ pháp lý:**

- Luật Tổ chức Chính quyền địa phương năm 2015;
- Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ về ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ;
- Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ 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;
- Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử;
- Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/2/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020;
- Quyết định số 04/QĐ-UBND ngày 04/01/2012 của UBND tỉnh về việc ban hành Chương trình cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 của tỉnh;
- Quyết định số 442/QĐ-UBND ngày 01/7/2016 của UBND tỉnh về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020.

**2. Tính cấp thiết của Đề án:**

- Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước để giải quyết công việc của người dân, doanh nghiệp, tăng cường cơ chế phối hợp giữa các sở, ngành cấp tỉnh là xu thế tất yếu theo lộ trình cải cách hành chính của Trung ương và của tỉnh.
- Để việc đầu tư ứng dụng hạ tầng trang thiết bị công nghệ thông tin hiện đại trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được hiệu quả, cần thiết phải có sự tập trung đầu mỗi giao dịch, tránh dàn trải, lãng phí do khối lượng giao dịch không đồng đều giữa các sở, ngành của tỉnh.
- Cần thiết phải có sự kiểm soát chặt chẽ các hoạt động tiếp nhận, luân chuyển, xử lý hồ sơ hành chính một cách hiệu quả, hình thành môi trường tiếp xúc với người dân, doanh nghiệp đảm bảo tính công khai, chuyên nghiệp. Thực hiện việc đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp một cách thường xuyên, hiệu quả.
- Phải hình thành một đầu mối cung cấp các thông tin liên quan đến thủ tục



hành chính cho người dân, doanh nghiệp một cách kịp thời. Qua việc cập nhật thông tin giải quyết thủ tục hành chính giúp xây dựng hệ thống dữ liệu chung phục vụ cho công tác chỉ đạo, điều hành của tỉnh.

Vì vậy, việc xây dựng Đề án triển khai thí điểm mô hình tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung tại Trụ sở liên cơ quan (gồm 05 cơ quan: Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Xây dựng; Sở Văn hóa, thể thao và du lịch; Sở Công thương) là nhiệm vụ hết sức cần thiết trong bối cảnh hiện nay của tỉnh.

### **3. Mục tiêu của đề án:**

#### **a) Mục tiêu tổng quát:**

Triển khai thí điểm mô hình tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung nhằm tạo tiện ích để phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp một cách nhanh nhất, tiện lợi nhất; quản lý, kiểm soát một cách tốt nhất quy trình giải quyết thủ tục hành chính, góp phần phòng chống tham nhũng và tiêu cực; cải tiến phương pháp làm việc của cơ quan nhà nước hiện đại, hiệu quả, tiết kiệm về nhân lực và chi phí hoạt động.

Trên cơ sở tổng kết, đánh giá hiệu quả của Đề án này để tiếp tục triển khai, hoàn thiện mô hình Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung của tỉnh trong thời gian tới.

#### **b) Mục tiêu cụ thể:**

- Tổ chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung hoạt động ổn định; thông suốt, phối hợp nhịp nhàng, tạo tiện ích để phục vụ người dân, doanh nghiệp một cách nhanh nhất, hiệu quả nhất, tiện lợi nhất.

- Tổ chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung nhằm sử dụng có hiệu quả, không phát sinh biên chế; giảm quây giao dịch, giảm con người làm việc tại quầy giao dịch, tiết kiệm trang thiết bị; tách bạch việc tiếp nhận hồ sơ TTHC và giải quyết hồ sơ TTHC.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính và đầu tư, sử dụng các trang thiết bị làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung có hiệu quả cao.

- Tăng cường tính minh bạch, công khai TTHC; cá nhân, tổ chức không giao dịch trực tiếp với người thụ lý, giải quyết TTHC nhằm loại bỏ sách nhiễu, gây phiền hà, phòng, chống tham nhũng và các hiện tượng tiêu cực khác có thể xảy ra; đồng thời tiến hành đánh giá sự hài lòng của công dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, từ đó góp phần nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh, chỉ số CCHC của tỉnh.

- Cung cấp số liệu thống kê của các cơ quan trong việc giải quyết công việc cho công dân, tổ chức qua thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Xây dựng đội ngũ công chức tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính chuyên nghiệp.

### **4. Sản phẩm của Đề án:**

Đề án thí điểm tổ chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung, gồm:

- Quy định về tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập



trung: chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền, cơ cấu tổ chức, quy chế hoạt động, cơ chế điều hành, phối hợp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của 05 cơ quan nêu trên;

- Quy định các thủ tục hành chính tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung;

- Giải pháp tổ chức triển khai thực hiện Đề án có hiệu quả trên thực tế.

#### **5. Đối tượng áp dụng:**

- Sở, ban, ngành tỉnh; các cơ quan, đơn vị có liên quan đến hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung;

- Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh (có giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến các quy định của Đề án).

## **II. THỰC TRẠNG CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI TRỤ SỞ LÀM VIỆC CỦA 05 CƠ QUAN:**

### **1. Về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông:**

Hiện nay, cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 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, đã được tỉnh triển khai thực hiện tại 18/19 cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (Thanh tra tỉnh chưa triển khai thực hiện) và các cơ quan thuộc hệ thống ngành dọc: Cục thuế, Kho bạc Nhà nước, Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum, Công an tỉnh, Bảo hiểm Xã hội tỉnh...

Đối với 05 cơ quan có trụ sở làm việc chung tại Trụ sở liên cơ quan (gồm Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Xây dựng; Sở Văn hóa, thể thao và du lịch; Sở Công thương), việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được thực hiện theo hướng từng sở thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả riêng của sở mình.

### **2. Số lượng thủ tục hành chính và số lượt giao dịch hàng năm của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của 05 sở:**

Tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của 05 cơ quan (Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Xây dựng; Sở Văn hóa, thể thao và du lịch; Sở Công thương) là 344 TTHC. Trong đó, có 267 TTHC thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông (chiếm tỷ lệ 77,6 1%).

Trong thời gian 01 năm (tính từ tháng 6/2015 đến tháng 6/2016) có 5.089 hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết. Trung bình 01 tháng 05 cơ quan nêu trên tiếp nhận và giải quyết 424,08 hồ sơ; trung bình 01 ngày tiếp nhận và giải quyết 19,27 hồ sơ. Trong đó:

Cơ quan có giao dịch hành chính nhiều nhất là Sở Công thương với 2.224 hồ sơ/năm (trung bình 01 tháng tiếp nhận 185,3 hồ sơ; trung bình 01 ngày tiếp nhận 8,4 hồ sơ). Cơ quan có giao dịch hành chính ít nhất là Sở Thông tin và Truyền thông với 213 hồ sơ/năm (trung bình 01 tháng tiếp nhận 17,8 hồ sơ; trung bình 01 ngày tiếp nhận 0,8 hồ sơ).

*(số liệu cụ thể tại Phụ lục 1,2 kèm theo Đề án)*



### 3. Số lượng công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của 05 sở:

Các sở đã quan tâm bố trí công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cơ bản đảm bảo đáp ứng yêu cầu cần thiết về phẩm chất, khả năng giao tiếp, năng lực nghiệp vụ chuyên môn.

Tổng số công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của 05 cơ quan nêu trên là 06 người (trong đó, có 01 viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Văn phòng đăng ký đất đai thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường). Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hầu hết được bố trí chuyên trách có tiêu chuẩn tốt nghiệp từ Đại học, Cao đẳng trở lên, do Lãnh đạo Văn phòng Sở phụ trách, theo dõi (cụ thể tại Phụ lục 1 kèm theo).

Về chính sách hỗ trợ: UBND tỉnh đã ban hành quyết định số 22/2013/QĐ-UBND ngày 09/8/2013 về Quy định nội dung chi và mức chi phục vụ hoạt động cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh. Theo đó, quy định chi hỗ trợ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ban, ngành tỉnh: 300.000 đồng/người/tháng.

Cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở các cấp làm việc ngày thứ bảy (trong trường hợp cần thiết) để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Quyết định số 127/2007/QĐ-TTg ngày 01/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ thì được hưởng lương làm thêm giờ theo quy định.

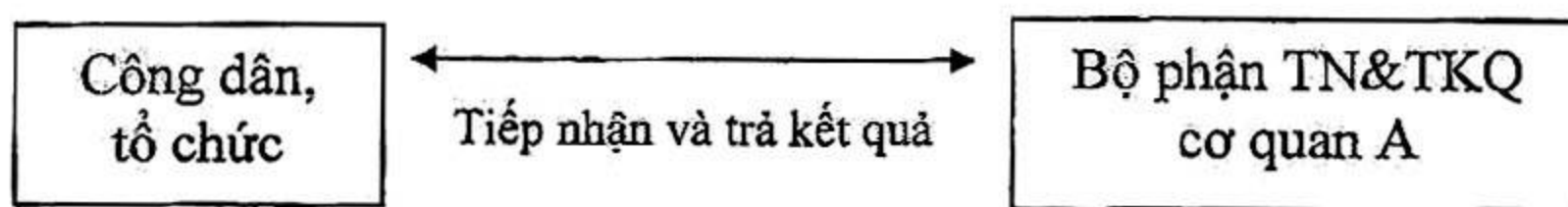
### 4. Về đối tượng thực hiện giao dịch hành chính:

Đối tượng thực hiện giao dịch hành chính tại các sở, ban, ngành gồm: Cá nhân và tổ chức.

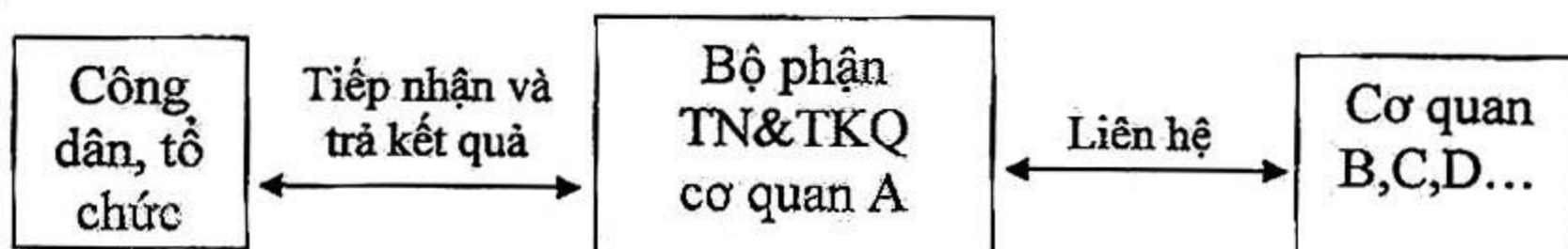
### 5. Quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ

Dựa vào quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính của các sở, ban ngành được chia thành 04 loại:

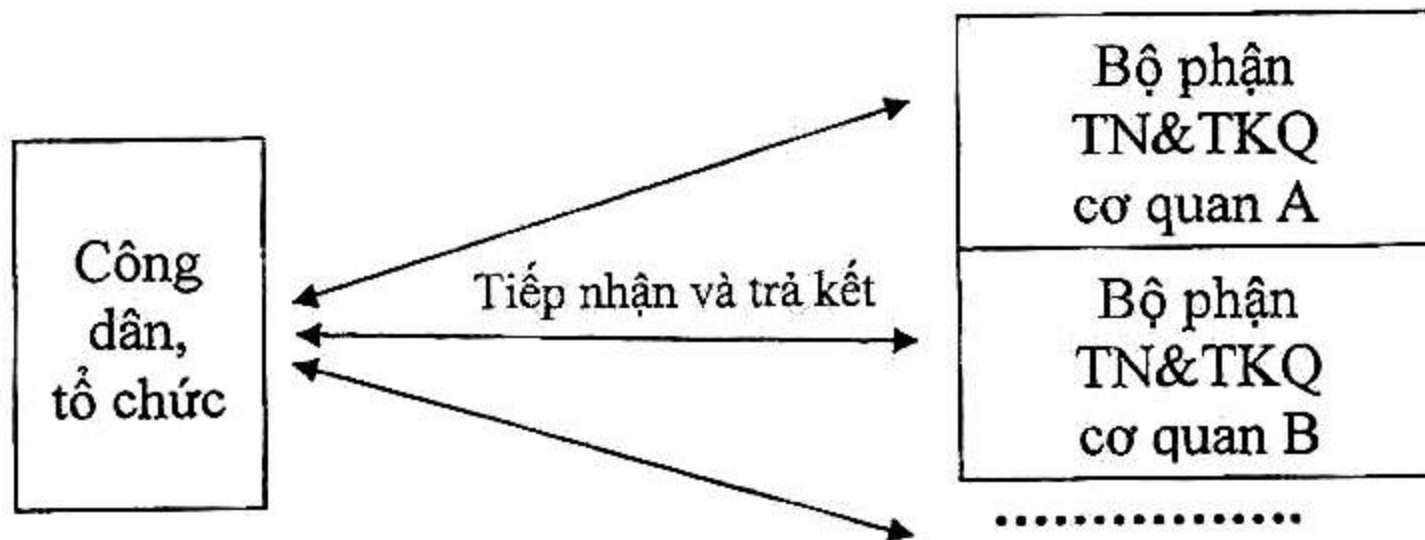
- **Loại 1:** Quy trình một cửa: Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan A (sở chuyên ngành) để được giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa. Cơ quan A không liên hệ các đơn vị khác trong quá trình giải quyết hồ sơ. Sơ đồ:



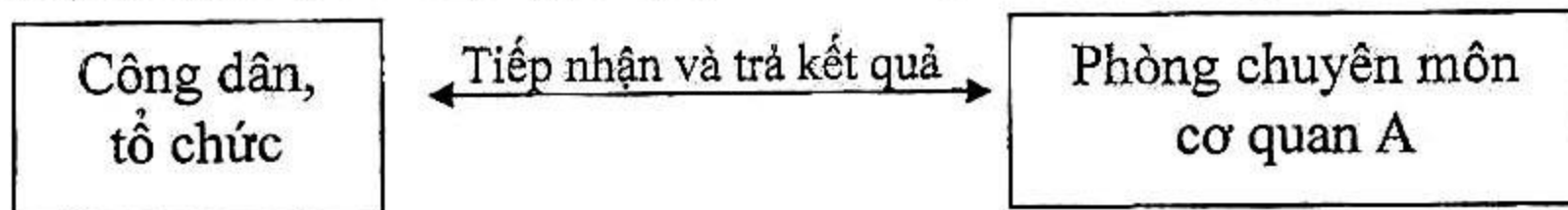
- **Loại 2:** Quy trình một cửa liên thông: Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan A (sở chuyên ngành), sau đó cơ quan A liên hệ cơ quan B, C, D (sở chuyên ngành khác) trong quá trình giải quyết hồ sơ. Sơ đồ:



- **Loại 3:** Cá nhân, tổ chức liên hệ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan A (sở chuyên ngành) để được giải quyết TTHC 1. Sau khi nhận được kết quả TTHC 1, khách hàng tiếp tục tự liên hệ cơ quan B, C, D (các sở chuyên ngành khác) để thực hiện các TTHC 2, 3, 4... liên quan. Sơ đồ:



- **Loại 4:** Cá nhân, tổ chức liên hệ trực tiếp phòng chuyên môn của cơ quan A (sở chuyên ngành) để được giải quyết TTHC (chưa thực hiện cơ chế một cửa).



## 6. Ứng dụng công nghệ thông tin trong việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

Hiện nay, có các sở đã được triển khai mô hình “Một cửa điện tử liên thông”, hệ thống hoạt động hiệu quả, giảm thời gian xử lý công việc, tăng tính công khai, minh bạch đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân, doanh nghiệp.

Ngoài ra, còn có phần mềm tổng hợp tình hình xử lý thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, hiện đang hoạt động tại địa chỉ: <http://motcua.gialai.gov.vn>, phần mềm này sẽ giúp lãnh đạo các cấp theo dõi, kiểm tra tình hình giải quyết thủ tục hành chính tại các đơn vị, địa phương; có chức năng giúp người dân, doanh nghiệp tra cứu, theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ của mình qua mạng internet. Từ ngày 25/3/2016, phần mềm này đã kết nối, công khai tình hình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh với Cổng thông tin điện tử của Chính phủ.

Việc luân chuyển hồ sơ liên thông đã được thực hiện trong lĩnh vực đất đai (từ huyện lên tỉnh).

## III. TRIỂN KHAI THÍ ĐIỂM MÔ HÌNH TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TẬP TRUNG:

### 1. Thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung:

Thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung trên cơ sở củng cố, kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện nay của 05 cơ quan (Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Xây dựng; Sở Văn hóa, thể thao và du lịch; Sở Công thương).

- Về tên gọi: **Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung.**

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung chịu lãnh đạo, quản lý trực tiếp



của Sở Thông tin và Truyền thông.

- Địa điểm làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung được bố trí tại tầng 1 Trụ sở liên cơ quan (số 17, đường Trần Hưng Đạo, thành phố Pleiku, tỉnh Gia Lai).

## **2. Chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung:**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung là đầu mối chịu trách nhiệm thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, luân chuyển, theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ hành chính và nhận kết quả để chuyển trả cho cá nhân, tổ chức và đề nghị giải quyết các thủ tục hành chính (viết tắt là TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết của 05 sở nêu trên. Nhiệm vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung gồm:

- Hướng dẫn cá nhân, tổ chức đến giao dịch giải quyết TTHC Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung;
- Niêm yết công khai các TTHC theo quy định;
- Tiếp nhận hồ sơ theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông;
- Luân chuyển hồ sơ đến các bộ phận chuyên môn thuộc các sở, ngành và cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm xử lý theo quy định;
- Theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ để đôn đốc cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết hồ sơ; giải đáp, cung cấp thông tin về việc xử lý hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và các cơ quan liên quan khi được yêu cầu;
- Nhận kết quả giải quyết từ các sở, ngành và cơ quan, đơn vị có liên quan;
- Trả kết quả và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;
- Tổ chức khảo sát ý kiến của khách hàng đối với các dịch vụ hành chính đã được cung cấp;
- Phối hợp các sở, ngành, đơn vị có liên quan tiếp nhận, tiếp thu các ý kiến đóng góp của khách hàng liên quan đến chất lượng giải quyết TTHC, các ý kiến phản ánh, góp ý đơn giản hóa TTHC;
- Từng bước liên kết tối đa các giao dịch hành chính tới cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh;
- Quản lý tài sản tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung theo quy định;
- Quản lý công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung về việc chấp hành nội quy, quy chế, quy trình, thời gian làm việc, mối quan hệ phối hợp công tác; định kỳ hàng năm có phiếu nhận xét, đánh giá đối với từng công chức để gửi cho sở trực tiếp quản lý công chức làm cơ sở để xem xét, đánh giá.

## **3. Phạm vi thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung:**

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung thực hiện tiếp nhận và giải quyết tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của 05 sở nêu trên, kể cả 35 TTHC đang được tiếp nhận, giải quyết tại Văn phòng Đăng ký đất đai thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường.

- Thực hiện cơ chế một cửa liên thông đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của 05 sở nêu trên có liên quan đến các sở, ngành khác.

Tổng số thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung là 344 TTHC (thống kê đến cuối tháng 10/2016).



#### **4. Về cơ cấu tổ chức, bố trí công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung:**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung có Trưởng Bộ phận và công chức trực tiếp thực hiện việc tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC.

- Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung do 01 Lãnh đạo cấp phòng của Sở Thông tin và Truyền thông kiêm nhiệm (do Giám đốc Sở TT&TT quyết định phân công nhiệm vụ).

- Về công chức trực tiếp thực hiện việc tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung:

+ Thực hiện điều động 01 công chức/01 cơ quan (gồm Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Xây dựng; Sở Văn hóa, thể thao và du lịch; Sở Công thương) về làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung.

+ Bố trí công chức theo hướng:

Bố trí công chức chuyên trách đối với 02 Sở có tần suất hồ sơ/ngày lớn (Sở Công thương và Sở Tài nguyên và Môi trường).

Bố trí công chức luân phiên tiếp nhận hồ sơ : 01 công chức tiếp nhận hồ sơ của 03 sở có tần suất hồ sơ/ngày ít (Sở Xây dựng, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch). *(Cụ thể tại phụ lục 3 kèm theo Đề án)*

#### **5. Hệ thống phần mềm một cửa tập trung và trang thiết bị ứng dụng công nghệ thông tin:**

##### **a) Hệ thống phần mềm:**

- Yêu cầu chung: Phần mềm được xây dựng đáp ứng các yêu cầu cho việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại theo quy định của bộ, ngành, Trung ương và đáp ứng các yêu cầu sau:

+ Khả năng tích hợp dễ dàng với các phần mềm hiện có của các sở, ngành, địa phương (quản lý đất đai, quản lý cấp phép xây dựng, quản lý hộ tịch, phần mềm một cửa cấp huyện, cấp xã...).

+ Giúp kết nối các cơ quan công quyền của tỉnh vào một hệ thống cùng chia sẻ các nguồn tài nguyên, cơ sở dữ liệu, chia sẻ các yêu cầu mà tổ chức và công dân đòi hỏi để phối hợp xử lý một cách nhanh chóng, chính xác và minh bạch.

+ Dễ dàng mở rộng, nâng cấp, có khả năng tùy biến cao, đảm bảo khả năng phát triển sau này.

+ Tiết kiệm chi phí triển khai.

Sở Thông tin và Truyền thông tiếp tục nghiên cứu, sử dụng lại phần mềm “một cửa điện tử liên thông” đang được triển khai tại các sở, ngành; hiệu chỉnh lại cho phù hợp với mô hình Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung.

- Đối tượng sử dụng, vận hành phần mềm:

+ Cá nhân và tổ chức có giao dịch TTHC;

+ Công chức tiếp nhận, trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC;

+ Công chức chuyên môn tại các sở, ngành được phân quyền truy cập xử lý hồ sơ;

+ Trưởng Bộ phận TN và TKQ tập trung;

+ Lãnh đạo các sở, ban, ngành xem số liệu tổng hợp, theo dõi, chỉ đạo, điều



hành quá trình xử lý hồ sơ;

+ Lãnh đạo UBND tỉnh sử dụng phần mềm để theo dõi việc xử lý hồ sơ, thủ tục hành chính.

**b) Hệ thống thiết bị công nghệ thông tin và thiết bị điện tử chuyên dụng:**

Do Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp các sở, ngành liên quan khảo sát, thẩm định, đề xuất thiết bị trên cơ sở tận dụng các thiết bị CNTT của 05 sở đã trang bị cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị.

**6. Cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung:**

a) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung được bố trí làm việc tại tầng 1 Trụ sở liên cơ quan, địa chỉ: số 17, đường Trần Hưng Đạo, thành phố Pleiku.

b) Bố trí vị trí làm việc của công chức: Việc tiếp nhận hồ sơ của công chức các sở được bố trí 03 quầy giao dịch, trong đó:

- 02 sở có tần suất hồ sơ/ngày lớn (Sở Công thương, Sở Tài nguyên và Môi trường) bố trí mỗi sở 01 quầy.

- 03 sở còn lại bố trí chung 01 quầy làm việc (Sở Xây dựng, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch).

c) Các trang thiết bị cần thiết:

- Các quầy làm việc của công chức;
- Có lối đi dành riêng cho công chức khi làm việc;
- Có đầy đủ bàn, ghế làm việc; ghế ngồi chờ của người dân, tổ chức;
- Các màn hình phục vụ tra cứu, công khai, hướng dẫn TTHC, chỉ dẫn các khu vực, sơ đồ bố trí bộ phận, công khai thông tin điện thoại...
- Thiết bị phục vụ đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với cán bộ, công chức tiếp nhận TTHC và các cơ quan giải quyết TTHC;
- Trang bị hệ thống máy điều hòa nhiệt độ, có hệ thống máy phát điện dự phòng;
- Có chỗ trông giữ xe miễn phí; nhà vệ sinh dành riêng cho tổ chức, công dân;
- Có phòng phục vụ cho quản lý, điều hành; dịch vụ photocopy .v.v.

**IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG:**

**1. Về ưu điểm:**

Tổ chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung mang lại hiệu quả vượt trội hơn so với mô hình đang triển khai ở 05 sở, cụ thể:

- Hình thành được một đầu mối tập trung, tạo tiện ích để phục vụ người dân, doanh nghiệp một cách nhanh nhất, hiệu quả nhất, tiện lợi nhất.

- Việc thực hiện cơ chế công chức luân phiên tiếp nhận hồ sơ đối với 03 sở có tần suất hồ sơ/ngày thấp đã giúp sử dụng có hiệu quả và không phát sinh biên chế tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung (05 cơ quan chỉ cần 03 công chức thường trực tiếp nhận hồ sơ). Từ đó, giảm quầy giao dịch, giảm con người làm việc tại quầy giao dịch, giảm đầu tư về trang thiết bị tại Bộ phận một cửa tập trung (chỉ sử dụng 03 quầy làm việc và 03 máy tính cho bộ phận này).

- Hình thành Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung đã tách bạch việc tiếp nhận hồ sơ TTHC và giải quyết hồ sơ TTHC; cá nhân, tổ chức không giao dịch



trực tiếp với người thụ lý, giải quyết TTHC nhằm loại bỏ sách nhiễu, gây phiền hà, phòng, chống tham nhũng và các hiện tượng tiêu cực khác có thể xảy ra.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho công tác quản lý, điều hành, theo dõi, kiểm soát, giám sát việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của các sở và các cơ quan, đơn vị có liên quan.

- Sử dụng hệ thống phần mềm một cửa và các trang thiết bị điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính, chuyển văn bản điện tử qua mạng đã giảm bớt các giấy tờ, giảm thời gian xử lý của công chức tại bộ phận tiếp nhận trả kết quả cũng như các cơ quan, đơn vị có liên quan.

## **2. Khó khăn, hạn chế:**

Đối với hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng đăng ký đất đai thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường sau khi tiếp nhận hồ sơ phải được luân chuyển về Văn phòng đăng ký đất đai để xử lý, giải quyết sau đó chuyển lại bộ phận này để trả kết quả cho tổ chức, công dân. Do đó, phải có giải pháp đảm bảo an toàn cho hồ sơ luân chuyển và cần thêm nhân lực, thời gian trong quá trình luân chuyển hồ sơ thủ tục hành chính.

## **3. Giải pháp khắc phục khó khăn, hạn chế:**

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC, chuyển văn bản điện tử qua mạng, sử dụng chữ ký số sẽ giúp khắc phục những khó khăn, hạn chế nêu trên. Đồng thời, các sở, ban ngành có trách nhiệm tăng cường nhân lực, kinh phí phục vụ tốt cho việc tiếp nhận, đảm bảo an toàn hồ sơ luân chuyển, phối hợp, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực ngành mình phụ trách, đảm bảo thực hiện đúng thời hạn giải quyết theo quy định.

## **V. TIẾN ĐỘ VÀ KINH PHÍ THỰC HIỆN:**

### **1. Tiến độ thực hiện:**

- Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Đề án, quyết định thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung trong tháng 11/2016;

- Sở Nội vụ khai trương, đưa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung của tỉnh chính thức đi vào hoạt động trong tháng 12/2016;

- Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì phối hợp với các sở, ngành có liên quan tổ chức triển khai Đề án; Vận hành và đưa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung đi vào hoạt động.

### **2. Về kinh phí thực hiện:**

Giao Sở Tài chính chủ trì, phối hợp với các sở, ngành liên quan tham mưu, đề xuất việc bố trí kinh phí thực hiện Đề án.

## **VI. TRÁCH NHIỆM TỔ CHỨC THỰC HIỆN ĐỀ ÁN:**

### **1. Sở Nội vụ:**

- Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng Quy chế làm việc, xét thi đua khen thưởng của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung; theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình tổ



chức triển khai thực hiện Đề án;

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về chế độ hỗ trợ và chính sách đối với công chức, người lao động làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung;

- Phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức tập huấn kỹ năng, nghiệp vụ cho đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung liên quan việc tiếp nhận hồ sơ, luân chuyển, trả kết quả.

## **2. Sở Thông tin và Truyền thông:**

- Chủ trì, phối hợp đề xuất phương án đầu tư hạ tầng công nghệ thông tin, các trang thiết bị làm việc (cần thiết phải đầu tư) tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung; đào tạo, sử dụng, quản lý, vận hành phần mềm một cửa điện tử và trang bị đồng phục cho công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung (theo yêu cầu của Đề án) từ nguồn ngân sách tỉnh.

- Nghiên cứu đầu tư hiệu chỉnh phần mềm “một cửa điện tử” và phần mềm “quản lý văn bản và điều hành” cho phù hợp với mô hình “một cửa điện tử tập trung” có sự liên thông giải quyết thủ tục hành chính giữa các cơ quan. Nghiên cứu, đề xuất UBND tỉnh thiết lập đường dây nóng để hỗ trợ cho công dân, doanh nghiệp trong việc hỏi đáp, phản ánh về việc giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Xây dựng phương án triển khai dịch vụ thông báo kết quả xử lý hồ sơ thủ tục hành chính bằng tin nhắn SMS qua điện thoại cho công dân, doanh nghiệp; dịch vụ nhận và trả hồ sơ qua đường bưu chính công ích. Triển khai đầu tư thiết bị, phần mềm đánh giá mức độ hài lòng của công dân, tổ chức trong việc giải quyết TTHC của các cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung của tỉnh.

- Quản lý trực tiếp về tổ chức và hoạt động Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung; định kỳ hàng quý tổ chức rà soát đánh giá tình hình triển khai nhiệm vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung, báo cáo đề xuất UBND tỉnh điều chỉnh, giải quyết kịp thời các khó khăn, vướng mắc phát sinh;

- Hàng năm, lập dự toán kinh phí đảm bảo hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung khi vận hành.

**3. Sở Tư pháp:** Đôn đốc, theo dõi, phối hợp với các sở, ngành tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố TTHC được tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung theo quy định.

## **4. Sở Tài chính:**

- Chủ trì, phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông, các sở, ngành có liên quan kiểm tra, rà soát, thẩm định, đề xuất kinh phí mua sắm trang thiết bị công nghệ thông tin nếu thật sự cần thiết phải đầu tư tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung (03 quầy); báo cáo, đề xuất UBND tỉnh trước ngày 22/12/2016;

- Có trách nhiệm cân đối, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí nguồn kinh phí để triển khai thí điểm mô hình Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung theo đề án và trong dự toán hàng năm của các sở, ngành để triển khai thực hiện.

## **5. Trách nhiệm của 05 Sở được nêu tại khoản 1 mục III của Đề án:**



- Quyết định điều động công chức có phẩm chất đạo đức tốt, đủ trình độ, năng lực và kinh nghiệm chuyên môn đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung. Kịp thời phân công công chức thay thế trong trường hợp đột xuất để đảm bảo hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung được thông suốt.

- Thống kê, đánh giá lại đầy đủ, chính xác thực trạng, tình hình giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình, phục vụ cho việc triển khai Đề án thông suốt, hiệu quả;

- Chịu trách nhiệm chỉ đạo để hệ thống “một cửa điện tử liên thông” của cơ quan mình hoạt động liên tục để phục vụ việc tiếp nhận, luân chuyển, xử lý hồ sơ tại đơn vị mình do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung chuyển đến.

- Chủ động phối hợp chặt chẽ với các sở, ban, ngành khác trong việc thực hiện các quy định liên thông trong quá trình giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức; không để xảy ra tình trạng chậm trễ, sai sót hồ sơ TTHC do không thực hiện tốt mối quan hệ phối hợp trong thực hiện Đề án;

- Sửa đổi, bổ sung các quy trình của Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại sở, ban ngành để phù hợp với quy trình tiếp nhận, luân chuyển, giải quyết và trả kết quả của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung của tỉnh.

- Theo dõi, kiểm tra và chịu trách nhiệm cao nhất đối với tình hình giải quyết TTHC trên lĩnh vực chuyên môn thuộc thẩm quyền.

- Giải quyết kịp thời khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xử lý, giải quyết của cơ quan, đơn vị khi được Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung tiếp nhận, chuyển đến xử lý.

#### **6. Truyền thông về Đề án:**

Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, Sở Thông tin và Truyền thông, Báo Gia Lai, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ được giao có trách nhiệm đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền Đề án đến tận người dân, doanh nghiệp, các cấp, các ngành trên địa bàn tỉnh nhằm giúp nhân dân, cán bộ, công chức... nhận thức đầy đủ mục tiêu, ý nghĩa, nội dung của Đề án, từ đó tham gia, thực hiện tốt, góp phần thực hiện thành công Đề án.

Trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) để xem xét, sửa đổi, bổ sung, hoàn chỉnh Đề án cho phù hợp.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Võ Ngọc Thành**



Phu lục 1

**THỰC TRẠNG TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ  
CỦA 05 CƠ QUAN TẠI TRỤ SỞ LIÊN CƠ QUAN TỈNH**



TT	Tên đơn vị	Diện tích của BPTN&TKQ (m <sup>2</sup> )	Số TTHC theo quy định	Số công chức làm việc tại BPTN&TKQ	Số hồ sơ TTHC nhận trong 01 năm	Trung bình hồ sơ nhận trong 01 tháng	Trung bình hồ sơ nhận trong 01 ngày
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Sở Công thương	40	87	1	2.224	185,3	8,4
2	Sở Tài nguyên & MT	40	97	2	2.041	170,1	7,7
3	Sở Xây dựng	40	23	1	309	25,8	1,2
4	Sở Thông tin và Truyền thông	40	40	1	213	17,8	0,8
5	Sở Văn hóa TT&DL	40	97	1	302	25,2	1,1
Tổng cộng			344	6	5.089	424,08	19,27

Ghi chú:

- Cột (5): Tính cả công chức làm việc tại Bộ phận một cửa của Văn phòng đăng ký đất đai.
- Cột (6): Số liệu thống kê từ ngày 01/6/2015 đến ngày 01/6/2016.



**Phụ lục 2**

**KẾT QUẢ TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG 01 NĂM  
CỦA 05 CƠ QUAN TẠI TRỤ SỞ LIÊN CƠ QUAN TỈNH**

TT	Tên đơn vị	Số TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông			Kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong 01 năm				Ghi chú
		Theo quy định	Đang thực hiện	Tỷ lệ % số TTHC đang thực hiện	Tổng số hồ sơ TTHC đã nhận	Tổng số hồ sơ được giải quyết đúng hạn	Tổng số hồ sơ quá hạn giải quyết	Tỷ lệ % số hồ sơ được giải quyết đúng hạn	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	Sở Công thương	87	87	100	2.224	2.223	01	99,9	
2	Sở Tài nguyên & MT	97	97	100	2.041	2.041	0	100	
3	Sở Xây dựng	23	23	100	309	309	0	100	
4	Sở Thông tin và Truyền thông	40	40	100	213	213	0	100	
5	Sở Văn hóa TT&DL	97	20	20,6	302	302	0	100	
	<b>Tổng cộng</b>	<b>344</b>	<b>267</b>	<b>77,61</b>	<b>5.089</b>	<b>5.088</b>	<b>01</b>	<b>99,9</b>	

**Ghi chú:** Số liệu thống kê tính từ ngày 01/6/2015 đến ngày 01/6/2016.



**Phu lục 3**

**PHƯƠNG ÁN BỐ TRÍ CÔNG CHỨC LÀM VIỆC  
TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TẬP TRUNG**



TT	Tên đơn vị	Số TTHC thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung	Số công chức điều động về Bộ phận một cửa tập trung <sup>(1)</sup>	Số hồ sơ TTHC nhận trong 01 năm	Trung bình hồ sơ nhận trong 01 tháng	Trung bình hồ sơ nhận trong 01 ngày
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Sở Công thương	87	1	2.224	185,3	8,4
2	Sở Tài nguyên & MT	97	1	2.041	170,1	7,7
3	Sở Xây dựng	23	1	309	25,8	1,2
4	Sở Thông tin và Truyền thông	40	1	213	17,8	0,8
5	Sở Văn hóa TT&DL	97	1	302	25,2	1,1
<b>Tổng cộng</b>		<b>344</b>	<b>5</b>	<b>5.089</b>	<b>424,08</b>	<b>19,27</b>

**Ghi chú :**

<sup>(1)</sup>: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung có 6 công chức, gồm: Trưởng Bộ phận là 01 lãnh đạo cấp phòng của Sở Thông tin và Truyền thông; 05 công chức thuộc 5 Sở được bố trí luân phiên trực ở 03 quầy tiếp nhận và trả hồ sơ, số công chức không trực thì làm việc chuyên môn tại Sở chủ quản.