



## Phụ lục II

# QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC VIỄN THÔNG VÀ INTERNET THUỘC PHẠM VI CHỨC NĂNG QUẢN LÝ CỦA SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1595/QĐ-UBND ngày 11 tháng 6 năm 2026  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi)

### Lưu ý quy cách thực hiện và quy ước viết tắt trong quy trình

- Khi chuyển hồ sơ giấy: Chuyển đầy đủ Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Mẫu số 01 - Quyết định số 1326/QĐ-UBND ngày 11/05/2026 của UBND tỉnh); Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 06 - Quyết định số 1326/QĐ-UBND ngày 11/05/2026 của UBND tỉnh) và kèm theo hồ sơ của công dân (trong quy trình viết gọn là “Hồ sơ”).

- Khi phân công xử lý hồ sơ, chuyển tiếp hồ sơ từ bộ phận này sang bộ phận khác xử lý: Phải ký, ghi rõ tên người phân công/người chuyển tiếp, người nhận trên Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu 06). Đồng thời, phải xử lý phân công/chuyển tiếp trên phần mềm điện tử, trùng khớp với việc chuyển trên Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu 06).

- Xử lý việc dừng giải quyết hồ sơ:

+ Trường hợp hồ sơ còn thiếu thông tin, chưa đầy đủ, chưa hợp lệ: Trong thời hạn quy định, kể từ ngày nhận được hồ sơ, Sở phải ban hành Thông báo bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ theo đúng mẫu (Mẫu số 08 - Quyết định số 1326/QĐ-UBND ngày 11/05/2026 của UBND tỉnh).

+ Trường hợp không đủ cơ sở để giải quyết theo quy định: Ban hành Thông báo trả hồ sơ không giải quyết (Mẫu số 09 - Quyết định số 1326/QĐ-UBND ngày 11/05/2026 của UBND tỉnh).

- Quy ước viết tắt trong Quy trình giải quyết:

+ Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, viết tắt là: “Mẫu số 01”;

+ Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, viết tắt là: “Mẫu số 06”;

+ Thông báo bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ, viết tắt là: “Mẫu số 08”;

+ Thông báo trả hồ sơ không giải quyết, viết tắt là: “Mẫu số 09”;

- + Các bước trong quy trình, viết tắt là: “B1, B2, B3...”;
- + Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi, viết tắt là: “Trung tâm”.
- + Sở Khoa học và Công nghệ, viết tắt là: “Sở KH-CN”.
- + Đơn vị thẩm định (được UBND ủy quyền giải quyết TTHC).

**1. Công bố, công bố lại chất lượng dịch vụ viễn thông đối với các dịch vụ thuộc “Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng”**

Thời gian thực hiện: 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận hồ sơ hợp lệ.

| Các bước thực hiện                    | Nội dung công việc                                                                                                                      | Đơn vị/người thực hiện                        | Thời gian thực hiện  | Kết quả thực hiện                                                                                       |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>B1: Hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ</b> | - Hướng dẫn, kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ.<br>- Nhập dữ liệu thông tin hồ sơ vào phần mềm.<br>- Quét scan và lưu trữ hồ sơ điện tử.        | Công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm | Trong giờ hành chính | - Mẫu số 01.<br>- Mẫu số 06.<br>- Hồ sơ.<br>- Hệ thống thông tin một cửa điện tử được cập nhật dữ liệu. |
|                                       | * Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ: Lập phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ và ghi rõ lý do, căn cứ pháp lý.                    |                                               |                      |                                                                                                         |
|                                       | * Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ: Lập Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ và nêu rõ lý do từ chối theo quy định của pháp luật. |                                               |                      |                                                                                                         |
| <b>B2: Chuyển hồ sơ</b>               | Chuyển hồ sơ (giấy, điện tử) về Phòng chuyên môn.                                                                                       | Công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm | 0,5 giờ làm việc     | - Mẫu số 01.<br>- Mẫu số 06.<br>- Hồ sơ.                                                                |
| <b>B3: Phân công xử lý</b>            | Lãnh đạo Phòng chuyên môn phân công chuyên viên xử lý.                                                                                  | Lãnh đạo Phòng chuyên môn                     | 01 giờ làm việc      | - Hồ sơ.                                                                                                |

| <b>Các bước thực hiện</b>                                                       | <b>Nội dung công việc</b>                                                                                                                                                                       | <b>Đơn vị/người thực hiện</b>    | <b>Thời gian thực hiện</b> | <b>Kết quả thực hiện</b>                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>B4. Kiểm tra, xử lý hồ sơ</b>                                                | - Trường hợp không đáp ứng yêu cầu: Thông báo cho TCCN trong thời hạn không quá 0,5 ngày làm việc, nêu rõ lý do.                                                                                | Chuyên viên xử lý hồ sơ          | 01 giờ làm việc            | Thông báo trả hồ sơ hoặc bổ sung hồ sơ.                                                 |
|                                                                                 | - Trường hợp đáp ứng yêu cầu: Thực hiện bước tiếp theo.                                                                                                                                         |                                  |                            | Văn bản có liên quan.                                                                   |
| <b>B5. Xử lý hồ sơ</b>                                                          | Chuyên viên xử lý hồ sơ dự thảo Tờ trình, dự thảo văn bản trả lời báo cáo.                                                                                                                      | Chuyên viên xử lý hồ sơ          | 03 giờ làm việc            | Dự thảo Tờ trình, dự thảo công văn công bố chất lượng dịch vụ viễn thông.               |
|                                                                                 | Lãnh đạo Phòng chuyên môn kiểm tra dự thảo Tờ trình, dự thảo văn bản trả lời báo cáo.                                                                                                           | Lãnh đạo Phòng chuyên môn        | 01 giờ làm việc            | Dự thảo Tờ trình, dự thảo công văn công bố chất lượng dịch vụ viễn thông .              |
|                                                                                 | Lãnh đạo Sở KHCN ký Tờ trình.                                                                                                                                                                   | Lãnh đạo Sở KHCN                 | 01 giờ làm việc            | Tờ trình được ký, đóng dấu; dự thảo công văn bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông. |
| <b>B6. Gửi hồ sơ liên thông</b>                                                 | - Văn thư vào sổ văn bản, đóng dấu, lưu trữ hồ sơ và chuyển lại cho Phòng để chuyển hồ sơ liên thông.<br>- Hoàn thiện và gửi hồ sơ liên thông.<br>- Chuyển hồ sơ (giấy, điện tử) cho Trung tâm. | - Văn thư<br>- Chuyên viên Phòng | 0,5 giờ làm việc           | Hồ sơ.                                                                                  |
| <b>Tiếp nhận, luân chuyển và xử lý hồ sơ liên thông tại Văn phòng UBND tỉnh</b> |                                                                                                                                                                                                 |                                  |                            |                                                                                         |

| <b>Các bước thực hiện</b>                | <b>Nội dung công việc</b>                                                                                                                                                                                                 | <b>Đơn vị/người thực hiện</b>        | <b>Thời gian thực hiện</b>                     | <b>Kết quả thực hiện</b>                           |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>B7. Tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm</b> | Trung tâm nhận hồ sơ liên thông, luân chuyển về Văn phòng UBND tỉnh xử lý.                                                                                                                                                | Trung tâm                            | 0,5 giờ làm việc                               | - Hồ sơ.<br>- Dự thảo Phiếu chuyển.                |
| <b>B8. Phân công xử lý hồ sơ</b>         | Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh phân công xử lý hồ sơ.                                                                                                                                                                       | Văn phòng UBND tỉnh                  | 1,5 giờ làm việc                               | Phiếu chuyển.                                      |
| <b>B9. Xử lý hồ sơ</b>                   | Phòng chuyên môn tham mưu xử lý.                                                                                                                                                                                          | Phòng chuyên môn Văn phòng UBND tỉnh | 02 giờ làm việc                                | Dự thảo Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông. |
| <b>B10. Phê duyệt hồ sơ</b>              | Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh phê duyệt, trình Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định.                                                                                                                                     | Văn phòng UBND tỉnh                  | 1,5 giờ làm việc                               | Dự thảo Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông. |
| <b>B11. Xem xét, quyết định hồ sơ</b>    | Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định.                                                                                                                                                                                   | Chủ tịch UBND tỉnh                   | 1,5 giờ làm việc                               | Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông.         |
|                                          | Trường hợp Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu tổ chức họp để lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan trước khi quyết định thì tạm dừng giải quyết hồ sơ trên Hệ thống phần mềm và thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả. |                                      | Tạm dừng giải quyết hồ sơ, xử lý theo quy định | Thông báo.                                         |
| <b>B12. Phát hành kết quả</b>            | - Phòng Hành chính - Tổ chức vào sổ văn bản, đóng dấu, lưu trữ hồ sơ.<br>- Chuyển kết quả giải quyết cho Trung tâm.                                                                                                       | Phòng Hành chính - Tổ chức           | 0,5 giờ làm việc                               | Văn bản trả lời báo cáo được ký, đóng dấu.         |

| <b>Các bước thực hiện</b>  | <b>Nội dung công việc</b>                                                                                                                                                                                                                         | <b>Đơn vị/người thực hiện</b>                 | <b>Thời gian thực hiện</b> | <b>Kết quả thực hiện</b>                                                                                           |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>B13. Chuyển kết quả</b> | Trung tâm nhận kết quả giải quyết; bàn giao cho Quầy tiếp nhận của Sở Khoa học và Công nghệ.                                                                                                                                                      | Trung tâm                                     | 0,5 giờ làm việc           | Hồ sơ.                                                                                                             |
| <b>B14. Trả kết quả</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.</li> <li>- Ký xác nhận việc nhận kết quả trên Mẫu số 06.</li> <li>- Kết thúc hồ sơ trên phần mềm.</li> <li>- Mời tổ chức, cá nhân đánh giá mức độ hài lòng.</li> </ul> | Công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm | Trong giờ làm việc         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thu lại mẫu số 01.</li> <li>- Trả kết quả cho tổ chức cá nhân.</li> </ul> |

## 2. Đăng ký bản thoả thuận kết nối mẫu

Thời gian thực hiện: 08 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ đăng ký đầy đủ và hợp lệ.

| Các bước thực hiện                    | Nội dung công việc                                                                                                                      | Đơn vị/người thực hiện                        | Thời gian thực hiện  | Kết quả thực hiện                                                                                       |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>B1: Hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ</b> | - Hướng dẫn, kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ.<br>- Nhập dữ liệu thông tin hồ sơ vào phần mềm.<br>- Quét scan và lưu trữ hồ sơ điện tử.        | Công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm | Trong giờ hành chính | - Mẫu số 01.<br>- Mẫu số 06.<br>- Hồ sơ.<br>- Hệ thống thông tin một cửa điện tử được cập nhật dữ liệu. |
|                                       | * Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ: Lập phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ và ghi rõ lý do, căn cứ pháp lý.                    |                                               |                      |                                                                                                         |
|                                       | * Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ: Lập Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ và nêu rõ lý do từ chối theo quy định của pháp luật. |                                               |                      |                                                                                                         |
| <b>B2: Chuyển hồ sơ</b>               | Chuyển hồ sơ (giấy, điện tử) về Phòng chuyên môn.                                                                                       | Công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm | 04 giờ làm việc      | - Mẫu số 01<br>- Mẫu số 06<br>- Hồ sơ                                                                   |
| <b>B3: Phân công xử lý</b>            | Lãnh đạo Phòng chuyên môn phân công chuyên viên xử lý.                                                                                  | Lãnh đạo Phòng chuyên môn                     | 04 giờ làm việc      | - Mẫu số 01.<br>- Mẫu số 06.<br>- Hồ sơ.                                                                |
| <b>B4. Xử lý hồ sơ</b>                | Chuyên viên xử lý hồ sơ dự thảo Tờ trình, dự thảo văn bản trả lời báo cáo.                                                              | Chuyên viên xử lý hồ sơ                       | 01 ngày làm việc     | Dự thảo Tờ trình, dự thảo văn bản chấp thuận thỏa thuận kết nối mẫu.                                    |
|                                       | Lãnh đạo Phòng chuyên môn kiểm tra dự thảo Tờ trình, dự thảo văn bản trả lời báo cáo.                                                   | Lãnh đạo Phòng chuyên môn                     | 04 giờ làm việc      | Dự thảo Tờ trình, dự thảo văn bản chấp                                                                  |

| <b>Các bước thực hiện</b>                                                       | <b>Nội dung công việc</b>                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Đơn vị/người thực hiện</b>                                                            | <b>Thời gian thực hiện</b> | <b>Kết quả thực hiện</b>                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                          |                            | thuận thỏa thuận kết nối mẫu.                                                               |
|                                                                                 | Lãnh đạo Sở KHCN ký Tờ trình.                                                                                                                                                                                                                                 | Lãnh đạo Sở KHCN                                                                         | 01 ngày làm việc           | Tờ trình được ký, dự thảo văn bản chấp thuận thỏa thuận kết nối mẫu.                        |
| <b>B5. Gửi hồ sơ liên thông</b>                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn thư vào sổ văn bản, đóng dấu, lưu trữ hồ sơ và chuyển lại cho Phòng để chuyển hồ sơ liên thông.</li> <li>- Hoàn thiện và gửi hồ sơ liên thông.</li> <li>- Chuyển hồ sơ (giấy, điện tử) cho Trung tâm.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn thư</li> <li>- Chuyên viên Phòng</li> </ul> | 04 giờ làm việc            | Hồ sơ.                                                                                      |
| <b>Tiếp nhận, luân chuyển và xử lý hồ sơ liên thông tại Văn phòng UBND tỉnh</b> |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                          |                            |                                                                                             |
| <b>B6. Tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm</b>                                        | Trung tâm nhận hồ sơ liên thông, luân chuyển về Văn phòng UBND tỉnh xử lý.                                                                                                                                                                                    | Trung tâm                                                                                | 02 giờ làm việc            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hồ sơ.</li> <li>- Dự thảo Phiếu chuyển.</li> </ul> |
| <b>B7. Phân công xử lý hồ sơ</b>                                                | Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh phân công xử lý hồ sơ.                                                                                                                                                                                                           | Văn phòng UBND tỉnh                                                                      | 04 giờ làm việc            | Phiếu chuyển.                                                                               |
| <b>B8. Xử lý hồ sơ</b>                                                          | Phòng chuyên môn tham mưu xử lý.                                                                                                                                                                                                                              | Phòng chuyên môn Văn phòng UBND tỉnh                                                     | 01 ngày làm việc           | Dự thảo văn bản chấp thuận thỏa thuận kết nối mẫu.                                          |

| <b>Các bước thực hiện</b>                | <b>Nội dung công việc</b>                                                                                                                                                                                                                         | <b>Đơn vị/người thực hiện</b>                 | <b>Thời gian thực hiện</b>                     | <b>Kết quả thực hiện</b>                                                                                           |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>B9. Phê duyệt hồ sơ</b>               | Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh phê duyệt, trình Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định.                                                                                                                                                             | Văn phòng UBND tỉnh                           | 04 giờ làm việc                                | Dự thảo văn bản chấp thuận thỏa thuận kết nối mẫu.                                                                 |
| <b>B10. Xem xét, quyết định hồ sơ</b>    | Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định.                                                                                                                                                                                                           | Chủ tịch UBND tỉnh                            | 01 ngày làm việc                               | Văn bản chấp thuận thỏa thuận kết nối mẫu.                                                                         |
|                                          | Trường hợp Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu tổ chức họp để lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan trước khi quyết định thì tạm dừng giải quyết hồ sơ trên Hệ thống phần mềm và thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả.                         |                                               | Tạm dừng giải quyết hồ sơ, xử lý theo quy định | Thông báo.                                                                                                         |
| <b>B11. Phát hành kết quả giải quyết</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng Hành chính - Tổ chức vào sổ văn bản, đóng dấu, lưu trữ hồ sơ.</li> <li>- Chuyển kết quả giải quyết cho Trung tâm.</li> </ul>                                                                       | Phòng Hành chính - Tổ chức                    | 04 giờ làm việc                                | Văn bản chấp thuận thỏa thuận kết nối mẫu được ký, đóng dấu.                                                       |
| <b>B12. Chuyển kết quả giải quyết</b>    | Trung tâm nhận kết quả giải quyết; bàn giao cho Quầy tiếp nhận của Sở Khoa học và Công nghệ.                                                                                                                                                      | Trung tâm                                     | 02 giờ làm việc                                | Hồ sơ.                                                                                                             |
| <b>B13. Trả kết quả</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.</li> <li>- Ký xác nhận việc nhận kết quả trên Mẫu số 06.</li> <li>- Kết thúc hồ sơ trên phần mềm.</li> <li>- Mời tổ chức, cá nhân đánh giá mức độ hài lòng.</li> </ul> | Công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm | Trong giờ làm việc                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thu lại mẫu số 01.</li> <li>- Trả kết quả cho tổ chức cá nhân.</li> </ul> |