**Tổng quan văn phòng một cửa:** “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.

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.

**Nguyên tắc hoạt động của văn phòng một cửa:**

- 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 đẩy 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.

**Thời gian làm việc của văn phòng một cửa:**

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 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.