

Số: 1753/QĐ-UBND

Thái Bình, ngày 30 tháng 6 năm 2017

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế phối hợp trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích tại tỉnh Thái Bình**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THÁI BÌNH**

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Luật Bưu chính ngày 17/6/2010;

Căn cứ Quyết định số 41/2011/QĐ-TTg ngày 03/8/2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc chỉ định doanh nghiệp thực hiện duy trì, quản lý mạng bưu chính công cộng, cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ bưu chính quốc tế;

Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

Căn cứ Quyết định số 3984/QĐ-UBND ngày 28/12/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh Thái Bình năm 2017;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 23/TTr-STTTT ngày 20/6/2017,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích tại tỉnh Thái Bình.

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố; Giám đốc Trung tâm hành chính công tỉnh, cấp huyện; Giám đốc Bưu điện tỉnh và các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh Thái Bình;
- Lưu: VT, KGVX. *k*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

**KT. CHỦ TỊCH**

**PHÓ CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Hoàng Giang**

**QUY CHẾ**

**Phối hợp trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích tại tỉnh Thái Bình**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1555 /QĐ-UBND ngày 30 tháng 6 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh)*

**Chương I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về phạm vi, đối tượng, nguyên tắc, nội dung và trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) qua dịch vụ bưu chính công ích tại tỉnh Thái Bình.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân huyện, thành phố (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp huyện); Trung tâm hành chính công (TTHCC) cấp tỉnh, cấp huyện; cán bộ, công chức có liên quan đến việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại TTHCC.

2. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tại Thái Bình (Bưu điện tỉnh) và nhân viên bưu chính thuộc Bưu điện tỉnh.

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

4. Quy chế này không điều chỉnh việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC đối với TTHC yêu cầu tổ chức, cá nhân không được ủy quyền và phải có mặt trực tiếp để giải quyết.

**Điều 3. Nguyên tắc phối hợp**

1. Chủ động, kịp thời, đúng trình tự, thủ tục và yêu cầu quản lý nhà nước.

2. Đảm bảo yêu cầu về chuyên môn, chất lượng và hiệu quả công việc.

3. Đảm bảo sự phối hợp nhịp nhàng, chặt chẽ giữa các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

**Điều 4. Giải thích từ ngữ**

1. Dịch vụ bưu chính công ích là dịch vụ bưu chính được cung ứng theo yêu cầu của Nhà nước, gồm: Dịch vụ bưu chính phổ cập, dịch vụ bưu chính phục vụ quốc phòng, an ninh và nhiệm vụ đặc thù khác.

2. Dịch vụ bưu chính phổ cập là dịch vụ bưu chính được cung ứng thường xuyên đến người dân theo các điều kiện về khối lượng, chất lượng và giá cước do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích là doanh nghiệp được nhà nước chỉ định để thực hiện nghĩa vụ cung ứng dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 41/2011/QĐ-TTg ngày 03/8/2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc

chỉ định doanh nghiệp thực hiện duy trì, quản lý mạng bưu chính công cộng, cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ bưu chính quốc tế.

4. Hồ sơ giải quyết TTHC (sau đây gọi là hồ sơ) là những loại giấy tờ theo quy định của pháp luật mà tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC phải nộp cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết TTHC.

5. Kết quả giải quyết TTHC là các quyết định hành chính, giấy chứng nhận, giấy phép, văn bằng, chứng chỉ và các hình thức khác mà theo quy định của pháp luật, cơ quan có thẩm quyền phải cấp cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết TTHC.

6. Các hình thức thực hiện TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích: Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn một trong các hình thức sau đây khi thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích:

- a) Gửi hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.
- b) Nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.
- c) Gửi hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

7. Phiếu gửi hồ sơ được hiểu như hợp đồng giao kết bằng văn bản giữa các bên cung ứng và sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật về bưu chính.

8. Biên bản giao nhận hồ sơ được hiểu là văn bản ký nhận giữa công chức trực tại TTHCC và nhân viên bưu chính về thành phần hồ sơ, thời gian...

9. Tài liệu bản giấy về dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết TTHC là các tài liệu được tạo lập ở dạng văn bản hình thành trong quá trình cung ứng dịch vụ.

10. Tài liệu điện tử về dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả là tài liệu được tạo lập ở dạng thông điệp dữ liệu hình thành trong quá trình cung ứng dịch vụ.

**Điều 5. Yêu cầu về an toàn, an ninh; chất lượng và giá cước áp dụng đối với việc chuyển phát hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích**

1. Hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được đựng trong bao bì chuyên dùng và phải được đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin hồ sơ trong quá trình tiếp nhận, vận chuyển và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật về bưu chính.

2. Đảm bảo chất lượng dịch vụ theo quy định và đúng cam kết hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ ký kết với khách hàng, cụ thể:

a) Đảm bảo 100% các bưu gửi được chuyển phát an toàn, không bị suy yếu hư hại, rách nát hoặc ảnh hưởng đến nội dung bên trong.

b) Đảm bảo thời gian toàn trình đối với bưu gửi như sau:

- Trong phạm vi nội tỉnh: Tối đa J + 2.

- Trong phạm vi liên tỉnh: Tối đa J+3 đối với dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả giữa các đô thị đặc biệt, đô thị loại 1; tối đa J + 4 đối với việc nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết TTHC giữa các địa phương khác.

(Trong đó: J là ngày Bưu điện tỉnh tiếp nhận hồ sơ đầy đủ từ đại diện tổ chức, cá nhân hoặc là ngày Bưu điện tỉnh nhận kết quả giải quyết TTHC hoặc văn bản trả lời từ cơ quan có thẩm quyền và được thể hiện trên Phiếu gửi hồ sơ).

c) Đảm bảo thời hạn giải quyết khiếu nại như sau:

- Đối với dịch vụ nội tỉnh: Tối đa 05 ngày làm việc.

- Đối với dịch vụ liên tỉnh: Tối đa 07 ngày làm việc.

3. Đảm bảo giá cước dịch vụ áp dụng theo quy định. Hiện tại giá cước tạm áp dụng theo Quyết định số 1779/QĐ-BĐVN ngày 01/12/2016 của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam. Khi Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành các quy định về giá cước dịch vụ mới thì áp dụng theo mức giá cước đó.

## **Chương II**

### **NỘI DUNG PHỐI HỢP**

Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích tại tỉnh Thái Bình thực hiện theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ; ngoài ra còn theo các quy định cụ thể như sau:

#### **Điều 6. Phối hợp trong việc nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính**

1. Việc nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân được thực hiện tại các điểm phục vụ bưu chính của Bưu điện tỉnh hoặc tại địa chỉ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

2. Đại diện tổ chức, cá nhân có hồ sơ cần chuyển phát cùng với nhân viên bưu chính kiểm đếm, đối chiếu danh mục tài liệu có trong hồ sơ so với danh mục tài liệu đã được cơ quan có thẩm quyền công bố công khai trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan đó và niêm yết tại nơi giải quyết TTHC.

3. Nếu thấy tài liệu có trong hồ sơ còn thiếu hoặc chưa đúng theo yêu cầu của TTHC được công bố công khai quy định tại khoản 2 Điều này thì nhân viên bưu chính có trách nhiệm hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ.

4. Nhân viên bưu chính và đại diện tổ chức, cá nhân lập và cùng ký vào Phiếu gửi hồ sơ theo mẫu quy định.

5. Nhân viên bưu chính trực tiếp đóng gói, niêm phong hồ sơ có sự chứng kiến của đại diện tổ chức, cá nhân để chuyển phát.

6. Đối với TTHC phải nộp phí, lệ phí thì tổ chức, cá nhân thực hiện nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC theo một trong các phương thức sau:

a) Nộp trực tiếp cho nhân viên bưu chính và đề nghị cấp Phiếu thu có dấu đỏ của Bưu điện tỉnh.

b) Nộp vào tài khoản của Bưu điện tỉnh.

#### **Điều 7. Phối hợp trong việc bàn giao hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính giữa nhân viên bưu chính và công chức trực tại Trung tâm hành chính công**

1. Công chức trực tại TTHCC có trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ hợp lệ do nhân viên bưu chính chuyển đến.

2. Nhân viên bưu chính và công chức nhận hồ sơ cùng kiểm đếm hồ sơ, đảm bảo phù hợp với danh mục tài liệu ghi trên Phiếu gửi hồ sơ. Sau đó, công chức trực tại TTHCC kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ:

a) Nếu hồ sơ hợp lệ thì nhập vào phần mềm theo dõi, lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả gửi nhân viên bưu chính để chuyển tới tổ chức, cá nhân theo quy định.

b) Nếu hồ sơ không hợp lệ thì trả lại hồ sơ kèm theo Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ chuyển cho nhân viên bưu chính gửi lại tổ chức, cá nhân để hoàn thiện bổ sung.

3. Trên cơ sở kết quả giao nhận các hồ sơ tại khoản 2 Điều này, nhân viên bưu chính và công chức nhận hồ sơ lập và cùng ký Biên bản giao nhận hồ sơ.

4. Thời điểm xác định tổ chức, cá nhân đã nộp hồ sơ hợp lệ được tính kể từ khi lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

**Điều 8. Phối hợp trong việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính giữa công chức trực tại Trung tâm hành chính công và nhân viên bưu chính**

1. Việc trả kết quả giải quyết TTHC được thực hiện theo quy định của pháp luật và theo các quy định cụ thể sau:

a) Trường hợp hồ sơ giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân đạt yêu cầu:

- Đối với các TTHC đã niêm yết công khai mức phí, lệ phí thì nhân viên bưu chính nộp tiền phí, lệ phí (nếu có) và nhận kết quả giải quyết TTHC, biên lai thu tiền phí, lệ phí (nếu có) từ công chức trực tại TTHCC để chuyển cho tổ chức, cá nhân.

- Đối với các TTHC có mức phí, lệ phí được thông báo bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền kèm theo kết quả giải quyết TTHC thì công chức trực tại TTHCC có trách nhiệm chuyển thông báo thu phí, lệ phí đến nhân viên bưu chính để thực hiện thu tiền phí, lệ phí của các tổ chức, cá nhân có liên quan; sau khi nhân viên bưu chính nộp tiền phí, lệ phí hoặc có chứng từ nộp tiền của tổ chức, cá nhân vào tài khoản theo thông báo thì cán bộ trực tại TTHCC trả kết quả giải quyết TTHC và viết phiếu biên lai thu tiền phí, lệ phí cho nhân viên bưu chính để trả cho tổ chức, cá nhân.

b) Trường hợp hồ sơ giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân chưa đạt yêu cầu thì nhân viên bưu chính nhận hồ sơ và văn bản trả lời nêu rõ lý do trả lại hồ sơ từ công chức trực tại TTHCC để gửi trả cho tổ chức, cá nhân. Hồ sơ trả lại phải đảm bảo đầy đủ theo quy định.

c) Trường hợp hồ sơ có bản chính thì nhân viên bưu chính phải tiếp nhận, ghi rõ trong biên bản giao nhận hồ sơ và thực hiện chuyển trả cho tổ chức, cá nhân.

2. Công chức trực tại TTHCC và nhân viên bưu chính cùng kiểm đếm hồ sơ, lập và cùng ký Phiếu gửi hồ sơ theo mẫu để gửi trả cho tổ chức, cá nhân.

**Điều 9. Phối hợp trong việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính giữa nhân viên bưu chính và tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC**

1. Tổ chức, cá nhân nhận hồ sơ trả lại, tiền phí, lệ phí (nếu có) hoặc kết quả giải quyết TTHC và ký xác nhận trên phiếu gửi hồ sơ với nhân viên bưu chính theo quy định.

2. Hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC phải được phát tận tay cho người nhận, trừ trường hợp người nhận ủy quyền cho người khác nhận thay theo quy định của pháp luật.

**Chương III**

**TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN**

**Điều 10. Sở Tư pháp**

1. Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện thực hiện rà soát các TTHC, lập 02 danh mục gồm: Danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích và Danh mục TTHC không thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

2. Thực hiện các nhiệm vụ thuộc đơn vị quản lý theo các nội dung tại Điều 12 Quy chế này.

## **Điều 11. Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Hướng dẫn và kiểm tra, giám sát Bưu điện tỉnh trong việc cung ứng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan đăng tải 02 danh mục gồm: Danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và không thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh.

4. Theo dõi và tổng hợp vướng mắc, khó khăn trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét, giải quyết.

5. Thực hiện các nhiệm vụ thuộc đơn vị quản lý theo các nội dung tại Điều 12 Quy chế này.

## **Điều 12. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện**

1. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Niêm yết tại nơi tiếp nhận và trả kết quả TTHC và công khai trên Cổng thông tin điện tử thành phần của cơ quan nhà nước cấp tỉnh, cấp huyện 02 danh mục gồm: Danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và không thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích ngay sau được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

3. Chỉ đạo công chức trực tại TTHCC phối hợp chặt chẽ với nhân viên bưu chính của Bưu điện tỉnh trong việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích đúng thời hạn theo quy định của pháp luật.

4. Phối hợp Bưu điện tỉnh trong công việc bồi dưỡng, và tập huấn cho nhân viên bưu chính về việc nhận, gửi hồ sơ, thu phí, lệ phí và trả kết quả giải quyết TTHC.

5. Thường xuyên rà soát, cập nhật danh sách, rà soát các quy định, TTHC thuộc phạm vi quản lý của mình (Thông qua Sở Tư pháp) để trình Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung, thay thế cho phù hợp với phương thức tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

6. Kết nối mạng thông tin liên lạc với Bưu điện tỉnh để phối hợp trong việc nhận, trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

## **Điều 13. Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện**

1. Thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, giám sát, đôn đốc, trả kết quả giải quyết TTHC đối với các hồ sơ của tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ bưu chính công ích theo quy định.

2. Niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ các TTHC có thể thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Rà soát, kiểm tra tính hợp lệ theo quy định hồ sơ của tổ chức, cá nhân đối với các TTHC có thể thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

4. Chủ trì theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết các TTHC theo đúng chức năng, nhiệm vụ đảm bảo tiến độ và thời gian trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

5. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan xây dựng mẫu Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; biên bản giao nhận hồ sơ; Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ; Phiếu giao nhận hồ sơ.

#### **Điều 14. Bưu điện tỉnh**

1. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về chất lượng, giá cước dịch vụ bưu chính công ích trong tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC.

2. Thực hiện đúng các quy định về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân. Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích được thực hiện phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về bưu chính và mức giá cước theo quy định.

3. Thực hiện chuyên phát hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích phải đảm bảo an toàn, ổn định, tin cậy, chính xác, thường xuyên, kịp thời.

4. Công khai số tài khoản thu phí, lệ phí giải quyết TTHC; Công khai tại các điểm phục vụ về chất lượng dịch vụ bưu chính và giá cước áp dụng đối với việc chuyển phát hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

5. Công khai trên trang thông tin điện tử của Bưu điện tỉnh danh sách và địa chỉ các điểm phục vụ bưu chính thực hiện cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC.

6. Nộp đầy đủ, đúng thời hạn tiền phí, lệ phí đã thu từ tổ chức, cá nhân cho cơ quan có thẩm quyền.

7. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền để bồi dưỡng và tập huấn cho nhân viên bưu chính về quy trình nghiệp vụ có liên quan đến việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC; thu phí, lệ phí giải quyết TTHC.

8. Kịp thời xử lý những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện tiếp nhận, trả kết quả TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích thuộc phạm vi trách nhiệm của mình.

9. Sử dụng đúng mẫu Phiếu gửi hồ sơ mà Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam ban hành.

10. Thực hiện thông tin tới tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC; cơ quan có thẩm quyền về việc hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đã được phát tới địa chỉ người nhận ghi trên Phiếu gửi hồ sơ bằng một trong các hình thức sau: cung cấp tiện ích tra cứu định vị bưu gửi trực tuyến trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp, qua hộp thư điện tử, gửi tin nhắn.

11. Thực hiện báo cáo Sở Thông tin và Truyền thông bằng văn bản về tình hình cung ứng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn theo Quý (trước ngày 10 tháng sau của quý báo cáo); báo cáo 6 tháng (trước ngày 10 tháng 7 của năm báo cáo; theo năm (trước ngày 10 tháng 01 của năm sau).

12. Xây dựng chuyên trang về danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích và các quy trình giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện.

13. Thực hiện lưu trữ tài liệu có liên quan (Phiếu gửi hồ sơ, biên bản giao nhận hồ sơ...) bằng bản giấy tối thiểu là 01 (một) năm và lưu trữ tài liệu điện tử tới

thiếu là 5 (năm) năm, kể từ ngày hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được nhận gửi và phải chịu trách nhiệm về tính chính xác của tài liệu lưu trữ; giải trình và cung cấp cho cơ quan có thẩm quyền khi có yêu cầu.

**Điều 15. Công chức trực tại Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện**

1. Thực hiện các nhiệm vụ quy định tại khoản 1, 2, 3 Điều 7 và Điều 8 Quy chế này.

2. Thực hiện sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực của bản sao đối với trường hợp hồ sơ có bản chính và trả lại cho tổ chức, cá nhân khi trả kết quả giải quyết TTHC qua nhân viên bưu chính.

3. Chuyển phiếu hẹn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân qua nhân viên bưu chính.

**Điều 16. Nhân viên bưu chính**

1. Thực hiện các nhiệm vụ quy định tại Điều 6; các khoản 1, 2, 3 Điều 7; Điều 8 và khoản 1 Điều 9 Quy chế này.

2. Trường hợp thực hiện TTHC liên thông thì nhân viên bưu chính có trách nhiệm chuyên phát hồ sơ giữa các cơ quan giải quyết TTHC liên thông khi có yêu cầu. Cước chuyên phát hồ sơ liên thông được áp dụng theo giá cước do Bộ Thông tin và Truyền thông quy định.

3. Trách nhiệm của nhân viên bưu chính đối với từng loại hình chuyển phát quy định tại khoản 6 Điều 4 Quy chế này:

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân lựa chọn việc gửi hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính theo quy định thì nhân viên bưu chính nhận thông tin về thời hạn hoặc giấy, phiếu hẹn trả kết quả từ cơ quan có thẩm quyền để trả lời hoặc chuyển cho tổ chức, cá nhân;

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân lựa chọn việc nhận kết quả giải quyết TTHC theo quy định thì nhân viên bưu chính nhận thông tin về thời hạn hoặc giấy, phiếu hẹn trả kết quả từ tổ chức, cá nhân để nhận kết quả giải quyết TTHC từ cơ quan có thẩm quyền, chuyển phát cho tổ chức, cá nhân;

c) Trường hợp tổ chức, cá nhân lựa chọn việc gửi hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC theo quy định thì sau khi giao nhận hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền, nhân viên bưu chính có trách nhiệm phối hợp với cơ quan có thẩm quyền để nhận kết quả và thực hiện việc chuyển trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân;

Trường hợp có TTHC quy định nhận kết quả TTHC trong ngày thì nhân viên bưu chính phải liên hệ với cơ quan có thẩm quyền để nhận và chuyển trả kết quả ngay cho tổ chức, cá nhân.

4. Phản ánh, kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền về các hành vi vi phạm của công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC.

5. Không được có các hành vi sau đây:

a) 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;

b) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ để chuyển phát hoặc tự ý yêu cầu bổ sung thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định mà không có lý do;



c) Sách nhiễu, gây phiền hà, gây khó khăn cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC;

d) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, chậm trễ, gây cản trở trong thực hiện nhiệm vụ chuyên phát hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC;

đ) Thực hiện các hành vi khác vi phạm pháp luật trong quá trình thực hiện dịch vụ chuyên phát hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

6. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích nếu có vướng mắc thì liên hệ với công chức trực tại TTHCC hoặc cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC để được giải đáp.

#### **Điều 17. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính**

1. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác, đầy đủ của tài liệu, giấy tờ có trong hồ sơ giải quyết TTHC và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan để thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Phản ánh, kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền về các hành vi vi phạm của nhân viên bưu chính trong quá trình chuyên phát hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

3. Thanh toán đầy đủ kịp thời giá cước dịch vụ, tiền phí, lệ phí (nếu có) cho Bưu điện tỉnh.

4. Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

#### **Điều 18. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng**

1. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình chuyên phát của nhân viên bưu chính thì Bưu điện tỉnh có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả.

2. Trường hợp cần phải xin cấp lại bản chính và các giấy tờ khác có trong hồ sơ chuyên phát đã bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng không thể khôi phục được thì Bưu điện tỉnh có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có văn bản bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền cấp lại các giấy tờ cho tổ chức, cá nhân.

3. Trường hợp do lỗi của Bưu điện hoặc nhân viên bưu chính làm mất, thất lạc, bị hư hỏng không thể khôi phục được bản chính và các giấy tờ khác có trong hồ sơ đã chuyên phát đã bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng không thể khôi phục được thì Bưu điện tỉnh phải có trách nhiệm khắc phục mọi hậu quả đã gây ra và chịu mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ.

4. Trường hợp được quy định tại khoản 3 Điều này mà gây thiệt hại cho tổ chức, cá nhân thì Bưu điện tỉnh phải bồi thường thiệt hại theo quy định.

### **Chương IV**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 19. Trách nhiệm thi hành**

1. Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân huyện, thành phố; Giám đốc Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện, Giám đốc Bưu điện tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân phản ánh kịp thời về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. *LR*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Hoàng Giang**