BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
	Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 17 /2017/TT-BTTTT	*Hà Nội, ngày 23 tháng 6 năm 2017*

VĂN PHÒNG UBND TỈNH TÂY NINH
ĐẾN Số: 2394
Ngày: 24/7/17
Chuyển: Trung tâm

THÔNG TƯ

Quy định một số nội dung và biện pháp thi hành Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 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 Luật Bưu chính ngày 17 tháng 6 năm 2010;

Căn cứ Nghị định số 17/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông;

Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 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 41/2011/QĐ-TTg ngày 03 tháng 8 năm 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;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Bưu chính;

Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư quy định một số nội dung và biện pháp thi hành Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 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.

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định một số nội dung và biện pháp thi hành Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 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 (sau đây gọi là Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg), gồm: Dịch vụ; chất lượng dịch vụ; cung ứng dịch vụ; an ninh, an toàn trong cung ứng dịch vụ; kết nối mạng thông tin; lưu trữ tài liệu; báo cáo; kiểm tra, giám sát việc cung ứng dịch vụ.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền của cơ quan nhà nước giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi là cơ quan có thẩm quyền).

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích (sau đây gọi là tổ chức, cá nhân).

3. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và Bưu điện các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Thông tư này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Dịch vụ nhận gửi hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính* là việc nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi là hồ sơ) từ tổ chức, cá nhân để vận chuyển và phát tới cơ quan có thẩm quyền.

2. *Dịch vụ chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính* là việc nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính và hồ sơ liên quan (sau đây gọi là kết quả) từ cơ quan có thẩm quyền để vận chuyển và phát tới tổ chức, cá nhân.

3. *Dịch vụ nhận gửi hồ sơ và chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính* là việc nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để vận chuyển, phát tới cơ quan có thẩm quyền và nhận kết quả từ cơ quan có thẩm quyền để vận chuyển, phát tới tổ chức, cá nhân.

4. *Thời gian toàn trình đối với dịch vụ nhận gửi hồ sơ* là khoảng thời gian tính từ khi hồ sơ được nhận gửi từ tổ chức, cá nhân cho tới khi được phát đến cơ quan có thẩm quyền.

5. *Thời gian toàn trình đối với dịch vụ chuyển trả kết quả* là khoảng thời gian tính từ khi kết quả được nhận từ cơ quan có thẩm quyền cho tới khi được phát đến người nhận lần thứ nhất.

6. *Thời hạn giải quyết khiếu nại* là khoảng thời gian tính từ ngày nhận được khiếu nại đến ngày có thông báo kết quả cho bên khiếu nại.

7. *Kết nối mạng thông tin* là việc kết nối giữa hệ thống thông tin của cơ quan có thẩm quyền với hệ thống thông tin của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam để phục vụ việc cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả.

8. *Tài liệu lưu trữ bản giấy* là tài liệu được tạo lập và lưu trữ ở dạng văn bản hình thành trong quá trình cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả.

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

Chương II
QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 4. Dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả

Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả được thực hiện qua các dịch vụ sau đây:

1. Dịch vụ nhận gửi hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

2. Dịch vụ chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Dịch vụ nhận gửi hồ sơ và chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 5. Quy trình dịch vụ

1. Dịch vụ nhận gửi hồ sơ bao gồm các công đoạn sau đây, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác:

a) Kiểm đếm, đối chiếu tài liệu có trong hồ sơ so với danh mục tài liệu đã được cơ quan có thẩm quyền công bố; hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ các tài liệu, nếu tài liệu có trong hồ sơ còn thiếu so với danh mục tài liệu do cơ quan có thẩm quyền công bố;

b) Lập danh mục tài liệu (ghi rõ bản chính, bản sao). Nhân viên bưu chính và đại diện tổ chức, cá nhân cùng ký xác nhận;

c) Đóng gói, niêm phong hồ sơ;

d) Thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) và cấp chứng từ cho tổ chức, cá nhân;

đ) Vận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền;

e) Kiểm đếm, đối chiếu tài liệu có trong hồ sơ so với danh mục tài liệu quy định tại điểm b khoản 1 Điều này;

g) Lập Biên bản giao nhận (ghi rõ tài liệu bản chính, bản sao và các nội dung khác). Nhân viên bưu chính và người tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thẩm quyền cùng ký xác nhận;

h) Nộp lại phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đã thu cho cơ quan có thẩm quyền và nhận thông tin về thời hạn trả kết quả hoặc giấy hẹn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân (nếu có);

i) Thông báo cho tổ chức, cá nhân về thời hạn trả kết quả hoặc phát giấy hẹn trả kết quả (nếu có).

2. Dịch vụ chuyển trả kết quả bao gồm các công đoạn sau đây, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác:

a) Kiểm đếm, đối chiếu tài liệu có trong hồ sơ so với danh mục tài liệu mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân. Nhân viên bưu chính và đại diện

của cơ quan có thẩm quyền ký giao nhận kết quả; ký vào sổ gốc theo ủy quyền của tổ chức, cá nhân (nếu có);

b) Đóng gói, niêm phong kết quả;

c) Vận chuyển kết quả đến tổ chức, cá nhân;

d) Đề nghị đại diện tổ chức, cá nhân xuất trình một trong các giấy tờ sau: Chứng minh nhân dân, hộ chiếu, thẻ căn cước công dân. Trường hợp phát cho người được uỷ quyền nhận thì đề nghị người được uỷ quyền nhận xuất trình giấy ủy quyền kèm theo giấy tờ nêu trên;

đ) Kiểm đếm, đối chiếu tài liệu có trong hồ sơ so với danh mục tài liệu mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân; thu hồi các giấy tờ theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền (nếu có). Nhân viên bưu chính và đại diện tổ chức, cá nhân ký giao nhận kết quả. Trường hợp các giấy tờ phải thu hồi bị mất thì thực hiện theo quy định của cơ quan có thẩm quyền;

e) Thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) và cấp chứng từ cho tổ chức, cá nhân;

g) Hoàn trả các giấy tờ đã thu hồi và nộp lại phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính cho cơ quan có thẩm quyền (nếu có);

h) Trường hợp sau khi không thực hiện được việc phát, nhân viên bưu chính đã mời tối thiểu hai lần, mỗi lần cách nhau 02 ngày làm việc nhưng tổ chức, cá nhân không đến nhận kết quả thì kết quả được chuyển lại cho cơ quan có thẩm quyền để xử lý.

3. Dịch vụ nhận gửi hồ sơ và chuyển trả kết quả bao gồm các công đoạn quy định tại khoản 1 (trừ việc phát giấy hẹn trả kết quả) và khoản 2 Điều này. Việc thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính và cấp chứng từ cho tổ chức, cá nhân được thực hiện theo quy định của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 6. Chất lượng dịch vụ

1. Chất lượng các dịch vụ gồm tối thiểu các tiêu chí sau:

a) Độ an toàn;

b) Thời gian toàn trình;

c) Thời hạn giải quyết khiếu nại.

2. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có trách nhiệm ban hành và công bố chất lượng các dịch vụ phù hợp với khoản 1 Điều này, Điều 7 và khoản 1 Điều 8 (theo mẫu tại Phụ lục) Thông tư này.

3. Bản công bố bản chất lượng các dịch vụ phải được đăng tải trên trang thông tin điện tử của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và niêm yết công khai tại nơi dễ đọc ở các điểm phục vụ bưu chính có cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả.

Điều 7. Độ an toàn, thời gian toàn trình

1. Độ an toàn: 100% số hồ sơ, kết quả được phát đến địa chỉ nhận trong tình trạng không bị suy suyển, hư hỏng hoặc ảnh hưởng tới nội dung bên trong, trừ trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật.

2. Thời gian toàn trình:

a) Thời gian toàn trình được xác định theo công thức J + n (trong đó J là ngày hồ sơ được nhận gửi từ tổ chức, cá nhân hoặc ngày kết quả được nhận từ cơ quan có thẩm quyền và được thể hiện trên Phiếu gửi hồ sơ; n là số ngày làm việc);

b) Trường hợp phải phát giấy hẹn trả kết quả hoặc thông báo về thời hạn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân thì thời gian toàn trình được tính từ khi hồ sơ được nhận gửi từ tổ chức, cá nhân cho tới khi tổ chức, cá nhân nhận được giấy hẹn trả kết quả hoặc được thông báo về thời hạn trả kết quả;

c) Trường hợp kết quả được phát tại điểm phục vụ bưu chính thì thời gian toàn trình được tính từ khi kết quả được nhận từ cơ quan có thẩm quyền cho tới khi tổ chức, cá nhân được thông báo đến nhận kết quả;

d) Trường hợp thủ tục hành chính quy định nhận kết quả trong ngày thì thời gian toàn trình được thực hiện theo thỏa thuận giữa Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và tổ chức, cá nhân;

đ) Thời gian toàn trình trong phạm vi nội tỉnh được quy định như sau (trừ trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật):

- Tối đa J + 1 đối với dịch vụ nhận gửi hồ sơ hoặc chuyển trả kết quả trong phạm vi nội quận/thị xã/huyện/thành phố trực thuộc tỉnh; tối đa J + 2 đối với trường hợp có phát giấy hẹn trả kết quả.

- Tối đa J + 2 đối với dịch vụ nhận gửi hồ sơ hoặc chuyển trả kết quả giữa các quận/thị xã/huyện/thành phố trực thuộc tỉnh; tối đa J + 4 đối với trường hợp có phát giấy hẹn trả kết quả.

e) Thời gian toàn trình trong phạm vi liên tỉnh được quy định như sau (trừ trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật):

- Tối đa J + 3 đối với dịch vụ nhận gửi hồ sơ hoặc chuyển trả kết quả giữa các đô thị loại đặc biệt, đô thị loại I; tối đa J + 6 đối với trường hợp có phát giấy hẹn trả kết quả.

- Tối đa J + 4 đối với việc nhận gửi hồ sơ hoặc chuyển trả kết quả giữa các địa phương khác; tối đa J + 8 đối với trường hợp có phát giấy hẹn trả kết quả.

g) Đối với các địa bàn thuộc vùng có điều kiện địa lý đặc biệt, thời gian toàn trình do Tổng công ty Bưu điện Việt Nam quy định theo thực tế và công bố.

Điều 8. Khiếu nại, bồi thường

1. Khiếu nại

a) Thời hiệu khiếu nại là 06 tháng, kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình.

b) Thời hạn giải quyết khiếu nại được quy định 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.

2. Việc bồi thường thiệt hại trong cung ứng và sử dụng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả được thực hiện theo Điều 14 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg và quy định của pháp luật về bưu chính.

Điều 9. Phiếu gửi hồ sơ

1. Phiếu gửi hồ sơ phải được lập bằng tiếng Việt, có giá trị pháp lý 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.

2. Phiếu gửi hồ sơ phải bao gồm những nội dung chính sau đây:

a) Họ, tên, địa chỉ, điện thoại liên lạc, hộp thư điện tử (nếu có) của người gửi;

b) Họ, tên, địa chỉ, điện thoại liên lạc, hộp thư điện tử (nếu có) của người nhận;

d) Thời gian, địa điểm, phương thức cung ứng dịch vụ;

đ) Giá cước và phương thức thanh toán;

e) Chất lượng dịch vụ;

g) Quyền và nghĩa vụ của các bên;

h) Trách nhiệm và mức bồi thường khi vi phạm hợp đồng;

i) Tên thủ tục hành chính; danh mục tài liệu, giấy tờ có trong hồ sơ (đối với dịch vụ nhận gửi hồ sơ);

k) Kết quả, danh mục tài liệu, giấy tờ (đối với dịch vụ chuyển trả kết quả).

Điều 10. Điểm cung ứng dịch vụ

1. Việc cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả được thực hiện tại điểm phục vụ bưu chính của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam hoặc tại địa chỉ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

2. Danh sách và địa chỉ điểm phục vụ bưu chính có cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả được công khai trên trang thông tin điện tử của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

3. Điểm phục vụ bưu chính có cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả phải có bảng hiệu, biển hiệu hoặc các hình thức khác thể hiện việc cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả để thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ.

Điều 11. Bảo đảm an ninh, an toàn trong cung ứng dịch vụ

1. Hồ sơ, kết quả và việc cung cấp thông tin trong cung ứng dịch vụ phải được bảo đảm an ninh, an toàn theo quy định của pháp luật về bưu chính.

2. Trường hợp bao bì đựng hồ sơ, kết quả bị hư hỏng, rách nát, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có trách nhiệm kiểm kê, lập biên bản và gói bọc lại phù hợp với yêu cầu của dịch vụ.

3. Bao bì chuyên dùng để đựng hồ sơ, kết quả phải bảo đảm các yêu cầu sau đây:

a) Được làm bằng vật liệu bền chắc; bảo đảm không bị rách, hư hỏng trong quá trình nhận, vận chuyển và phát trong điều kiện bình thường; không đọc được nội dung tài liệu bên trong;

b) Mang biểu trưng, nhãn hiệu, ký hiệu hoặc chữ viết đặc thù của dịch vụ và được sử dụng thống nhất trên toàn mạng lưới cung ứng dịch vụ của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

Điều 12. Cung cấp thông tin về việc đã phát hồ sơ, kết quả, thông tin về thời hạn trả kết quả

1. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có trách nhiệm:

a) Thông tin tới tổ chức, cá nhân về việc đã phát hồ sơ tới cơ quan có thẩm quyền ghi trên Phiếu gửi hồ sơ và thời hạn trả kết quả;

b) Thông tin tới cơ quan có thẩm quyền về việc đã phát kết quả tới tổ chức, cá nhân ghi trên Phiếu gửi hồ sơ.

2. Việc cung cấp thông tin quy định tại khoản 1 Điều này được thực hiện theo các hình thức sau đây:

a) Cung cấp miễn phí qua tiện ích tra cứu định vị bưu gửi trực tuyến trên trang thông tin điện tử của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam;

b) Cung cấp thông tin qua hộp thư điện tử, tin nhắn điện thoại di động hoặc hình thức khác theo yêu cầu. Người yêu cầu cung cấp thông tin phải thanh toán giá cước dịch vụ phát sinh.

Điều 13. Báo cáo

1. Báo cáo định kỳ:

a) Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có trách nhiệm báo cáo Bộ Thông tin và Truyền thông bằng văn bản hoặc dưới dạng tệp dữ liệu điện tử được gửi kèm theo thư điện tử về tình hình cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả;

b) Bưu điện các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương có trách nhiệm báo cáo Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương bằng văn bản hoặc dưới dạng tệp dữ liệu điện tử được gửi kèm theo thư điện tử về tình hình cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả trên địa bàn;

c) Nội dung báo cáo về tình hình cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả, gồm các nội dung chính sau đây: Danh mục, sản lượng, doanh thu; số lượng vụ khiếu nại, kết quả giải quyết khiếu nại; số lượng hồ sơ, kết quả bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình cung ứng dịch vụ; số trường hợp phải bồi thường thiệt hại; tổng giá trị bồi thường thiệt hại; mức độ an toàn trong cung ứng dịch vụ.

d) Thời hạn nộp báo cáo:

- Báo cáo quý: Trước ngày 10 của tháng đầu quý tiếp theo quý báo cáo.

- Báo cáo 6 tháng: Trước ngày 10 tháng 7 của năm báo cáo.

- Báo cáo năm: Trước ngày 10 tháng 01 của năm tiếp theo năm báo cáo.

2. Báo cáo đột xuất:

Trường hợp đột xuất, cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính phải yêu cầu báo cáo bằng văn bản hoặc dưới dạng tệp dữ liệu điện tử được gửi kèm theo thư điện tử, trong đó nêu rõ thời gian, thời hạn, nội dung báo cáo cụ thể và các yêu cầu khác (nếu có) để Tổng công ty Bưu điện Việt Nam, Bưu điện tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương hoặc cơ quan có thẩm quyền thực hiện.

3. Địa chỉ tiếp nhận báo cáo:

a) Đối với Bộ Thông tin và Truyền thông:

Vụ Bưu chính - Bộ Thông tin và Truyền thông.

Địa chỉ: 18 Nguyễn Du, Hà Nội.

Email: baocaobuuchinh@mic.gov.vn Fax: (024) 3822 6954.

b) Đối với Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương:

Tên đơn vị, địa chỉ, email, số fax tiếp nhận báo cáo được công khai trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của Sở.

Điều 14. Lưu trữ tài liệu

1. Tài liệu lưu trữ bản giấy phải được bảo quản và sử dụng theo phương pháp chuyên môn, nghiệp vụ theo quy định của pháp luật.

2. Tài liệu lưu trữ điện tử phải đáp ứng các tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào, bảo đảm độ xác thực, an toàn và khả năng truy cập; được bảo quản và sử dụng theo phương pháp chuyên môn, nghiệp vụ theo quy định của pháp luật.

3. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có trách nhiệm lưu trữ tài liệu lưu trữ bản giấy liên quan đến dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả tối thiểu là 01 năm và lưu trữ tài liệu lưu trữ điện tử tối thiểu là 05 năm, kể từ ngày hồ sơ, kết quả 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. Nguyên tắc kết nối mạng thông tin

1. Bảo đảm an toàn, thông suốt, kịp thời, thống nhất thông tin về trạng thái xử lý, nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả trong hệ thống thông tin của cơ quan có thẩm quyền với hệ thống thông tin của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

2. Kết nối mạng thông tin thông qua Hệ thống kết nối, liên thông các hệ thống thông tin ở trung ương và địa phương (viết tắt là NGSP) và các hình thức kết nối khác theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông và tuân thủ quy chuẩn, tiêu chuẩn kỹ thuật liên quan.

3. Kịp thời xử lý khi hệ thống, phần mềm ứng dụng phục vụ giải quyết các thủ tục hành chính xảy ra sự cố làm ảnh hưởng kết nối mạng thông tin.

Chương III
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Thực hiện kết nối mạng thông tin

1. Cục Tin học hóa chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan xây dựng, ban hành hoặc trình cấp có thẩm quyền ban hành quy chuẩn, tiêu chuẩn kỹ thuật liên quan phục vụ kết nối mạng thông tin; tham mưu Bộ Thông tin và Truyền thông hướng dẫn triển khai nội dung về kết nối mạng thông tin.

2. Cơ quan có thẩm quyền và Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có trách nhiệm bảo đảm các điều kiện kỹ thuật và phối hợp triển khai kết nối mạng thông tin theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông và tuân thủ quy chuẩn, tiêu chuẩn kỹ thuật liên quan.

Điều 17. Kiểm tra, giám sát việc nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả

1. Vụ Bưu chính chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất, giám sát, đánh giá nhu cầu và khả năng cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả.

2. Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương thực hiện kiểm tra, giám sát hoạt động cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả trên địa bàn.

3. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và Bưu điện các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương có trách nhiệm cung cấp thông tin, số liệu, tài liệu và các nội dung liên quan khác phục vụ cho việc kiểm tra, giám sát hoạt động cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả.

4. Kinh phí tổ chức kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất, giám sát, đánh giá nhu cầu và khả năng cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả được bố trí từ ngân sách nhà nước.

Điều 18. Điều khoản thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành từ ngày 15 tháng 8 năm 2017.

2. Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Bưu chính, Cục trưởng Cục Tin học hóa, Thủ trưởng các đơn vị có liên quan thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, Chủ tịch Hội đồng thành viên và Tổng giám đốc Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này.

3. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc, các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Bộ Thông tin và Truyền thông để xem xét, sửa đổi, bổ sung./.

Nơi nhận:
- Thủ tướng và các Phó Thủ tướng Chính phủ (để b/c);
- Văn phòng Trung ương Đảng và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;
- Cục Kiểm tra văn bản (Bộ Tư pháp);
- Sở TTTT các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;
- Công báo, Cổng Thông tin điện tử Chính phủ;
- Bộ TT&TT: Bộ trưởng, các Thứ trưởng; các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ; Cổng Thông tin điện tử của Bộ;
- Tổng công ty Bưu điện Việt Nam;
- Bưu điện các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;
- Lưu: VT, BC, NTH (250).

BỘ TRƯỞNG

Trương Minh Tuấn

Phụ lục

Mẫu bản công bố chất lượng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích

(Kèm theo Thông tư số 17 /2017/TT-BTTTT ngày 23 tháng 6 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ NHẬN GỬI HỒ SƠ, CHUYỂN TRẢ KẾT QUẢ
GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH

Số ....

Doanh nghiệp: .....

Địa chỉ: .....

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số. ..... do. .....
cấp ngày. ..... tại. .....

Điện thoại: ..... Fax: .....

Email: .....

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích phù hợp quy định tại Thông tư số. ..... /2017/TT-BTTTT ngày. . . ./. . . ./2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định một số nội dung và biện pháp thi hành 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 với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy định	Mức công bố
1			
2			
...			

....., ngày ... tháng ... năm.....
Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp
(Ký; họ, tên; đóng dấu)