Người ký: Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh
Cơ quan: Tỉnh Tây Ninh
Thời gian ký: 27.09.2020 15:58:04 +07:00

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 2131 /QĐ-UBND	*Tây Ninh, ngày 24 tháng 9 năm 2020*

QUYẾT ĐỊNH
Về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công tích trên địa bàn tỉnh Tây Ninh

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

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

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 Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT ngày 23 tháng 6 năm 2017 của 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 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;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 1203/TTr-STTTT ngày 28 tháng 7 năm 2020,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh, Giám đốc các Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tư pháp, Sở Tài chính, thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND Tỉnh, Giám đốc Bưu điện tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Trung tâm Công báo - Tin học tỉnh;
- Lưu: VT, VP Đoàn ĐBQH, HĐND & UBND tỉnh.

NHATLINH 5

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Mạnh Hùng

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH TÂY NINH

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

QUY ĐỊNH
Về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ Bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2131 /QĐ-UBND ngày 24 tháng 9 năm 2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Tây Ninh)

CHƯƠNG I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. 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. Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi là hồ sơ) là những loại giấy tờ mà tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan có thẩm quyền trước khi cơ quan này giải quyết một công việc cụ thể cho cá nhân, tổ chức, trong đó có giấy tờ, tài liệu quan trọng của tổ chức, cá nhân, giấy tờ, hồ sơ mang thông tin riêng của cá nhân, tổ chức, giấy tờ chỉ có một bản duy nhất hoặc giấy tờ có giá của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính.

4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính.

Điều 2. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

Nhằm đáp ứng tốt các yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân một cách nhanh chóng, thuận lợi, giúp tiết kiệm thời gian, công sức, chi phí đi lại cho người dân, nhất là đối với địa bàn vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn. Đồng thời, góp phần hạn chế hiện tượng tiêu cực, sách nhiễu, gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.

2. Yêu cầu

Các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền của cơ quan nhà nước giải quyết thủ tục hành chính hướng dẫn, tạo điều kiện thuận lợi và đảm bảo tính tiết kiệm cho tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện thủ tục hành chính.

Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích bảo đảm chất lượng dịch vụ: an toàn, ổn định, tin cậy, chính xác, thường xuyên, kịp thời trong việc thực hiện dịch vụ chuyển phát hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Bảo đảm vai trò của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trong việc chuyển phát hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; sự phối hợp giữa doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích với tổ chức, cá nhân và cơ quan có thẩm quyền trong giải quyết thủ tục hành chính.

Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích chịu sự hướng dẫn, kiểm tra về chất lượng dịch vụ chuyển phát của cơ quan nhà nước; được hưởng các cơ chế ưu tiên, ưu đãi theo quy định của pháp luật đối với loại hình dịch vụ bưu chính công ích.

Điều 3. Các hình thức thực hiện thủ tục hành chính

1. Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích

Đây là loại hình dịch vụ không bắt buộc, được cung ứng khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu lựa chọn trên nguyên tắc tự nguyện và có thể trả cước phí để thông qua doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện thủ tục hành chính. Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn một trong các hình thức sau đây:

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.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính lựa chọn doanh nghiệp bưu chính không phải là doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển phát hồ sơ đến cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền của cơ quan nhà nước giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết theo quy định của pháp luật và không được ghi nhận là thực hiện theo hình thức dịch vụ bưu chính công ích.

CHƯƠNG II
QUY ĐỊNH VỀ VIỆC TIẾP NHẬN HỒ SƠ, GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH

Điều 4. Quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích

1. Quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo các quy định từ Điều 6 đến Điều 10 của Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 (Phụ lục 1 kèm theo).

2. Quy trình dịch vụ bưu chính công ích thực hiện theo Điều 5 của Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT ngày 23/6/2017 (Phụ lục 2 kèm theo).

3. Đối với thành phần hồ sơ yêu cầu bản sao chứng thực (hoặc bản sao và giấy tờ gốc để đối chiếu), công dân, tổ chức có thể chỉ cần nộp giấy tờ gốc mà không cần nộp bản sao chứng thực.

Điều 5. Phương thức thực hiện nộp phí, lệ phí và cước dịch vụ bưu chính công ích

1. Công dân, tổ chức nộp phí, lệ phí trực tiếp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền. Các hình thức thu khác (thanh toán điện tử, chuyển khoản vào tài

khoản thu của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính...) do cơ quan giải quyết thủ tục hành chính quyết định.

2. Cước dịch vụ bưu chính công ích thực hiện theo mức giá cước do Bộ Thông tin và Truyền thông quy định.

Điều 6. Độ an toàn và thời gian giao chuyển

1. Độ an toàn: đảm bảo 100% số hồ sơ, kết quả được phát đến địa chỉ nhận trong tình trạng không bị 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 giao chuyển

a) Trường hợp địa chỉ nơi nhận thuộc các xã, phường trong địa bàn nội huyện Châu Thành, thị xã Hòa Thành và thành phố Tây Ninh: không quá 01 ngày kể từ thời điểm doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích nhận hồ sơ từ công dân, tổ chức hoặc kết quả giải quyết từ cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

b) Trường hợp địa chỉ nơi nhận không thuộc điểm a, khoản 2 Điều này: không quá 02 ngày kể từ thời điểm doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích nhận hồ sơ từ công dân, tổ chức hoặc kết quả giải quyết từ cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

c) Trong trường hợp hồ sơ gửi không hợp lệ do thiếu thành phần, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải chuyển phát lại hồ sơ, bao gồm Phiếu hướng dẫn thực hiện hồ sơ (do công chức một cửa của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thực hiện) đến công dân, tổ chức không quá 02 ngày kể từ ngày ký trên Phiếu hướng dẫn thực hiện hồ sơ. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải nộp lại hồ sơ cho công dân, tổ chức sau khi hoàn thiện hồ sơ theo Phiếu hướng dẫn, không thu cước dịch vụ phát sinh. Các trường hợp hồ sơ không hợp lệ khác do lỗi của công dân, tổ chức, nếu được yêu cầu gửi lại thì công dân, tổ chức phải chịu cước dịch vụ phát sinh.

d) Trong trường hợp không chuyển được kết quả giải quyết đến công dân, tổ chức (đối với dịch vụ nhận trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính do công dân, tổ chức ghi sai địa chỉ), doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải chuyển lại kết quả giải quyết đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính không quá 02 ngày kể từ thời điểm hết thời hạn giao kết quả hồ sơ cho công dân, tổ chức.

e) Thời gian giao chuyển không tính vào thời gian thực hiện thủ tục hành chính.

CHƯƠNG III
TRÁCH NHIỆM VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 7. Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội, Hội đồng Nhân dân và Ủy ban Nhân dân tỉnh

Chịu trách nhiệm thẩm định danh mục, theo dõi, tham mưu UBND tỉnh công bố cập nhật danh mục thủ tục hành chính thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thông qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Tây Ninh; hướng dẫn, kiểm tra việc công bố, niêm yết danh mục thủ tục hành chính thực hiện và không thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích tại các cơ quan, đơn vị.

Điều 8. Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chủ trì, làm đầu mối, phối hợp với các cơ quan, đơn vị tổ chức triển khai, tuyên truyền quy định về dịch vụ nhận hồ sơ và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho công dân, tổ chức theo dịch vụ bưu chính công ích.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện quy trình, quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

3. Quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ bưu chính công ích trong tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

4. Xây dựng và triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

5. Quản lý, mở rộng nâng cấp cổng dịch vụ công của tỉnh, đảm bảo phục vụ tốt, nhanh chóng dễ dàng cho người dân và tổ chức các thủ tục hành chính được công bố trong danh mục thủ tục hành chính thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thông qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Tây Ninh theo QĐ số 2046/QĐ-UBND ngày 23/9/2019 của UBND tỉnh Tây Ninh.

Điều 9. Sở Tài chính

1. Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị quản lý và sử dụng nguồn kinh phí do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trích thưởng từ doanh thu thực hiện dịch vụ nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho công dân, tổ chức (nếu có).

2. Phân bổ kinh phí và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị sử dụng nguồn kinh phí từ ngân sách nhà nước để thực hiện công tác 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 giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

Điều 10. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị

1. Niêm yết tại nơi giải quyết thủ tục hành chính và công khai trên trang thông tin điện tử của cơ quan đó (nếu có) danh mục thủ tục hành chính thực hiện và không thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định.

2. Tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

3. Tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đúng thời hạn theo quy định của pháp luật.

4. Hướng dẫn, tập huấn cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích về việc nhận, gửi hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích cho tổ chức, cá nhân.

5. Không quy định thêm thủ tục, yêu cầu, điều kiện, thành phần hồ sơ trái pháp luật; không thu phí, lệ phí ngoài mức quy định của pháp luật.

6. Công khai địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có) để tổ chức, cá nhân có thể liên lạc trước, trong khi và sau khi gửi, nhận hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

7. Kết nối mạng thông tin liên lạc với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để phối hợp trong việc nhận, trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

8. Xây dựng kế hoạch triển khai hoặc ký thỏa thuận hợp tác với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để triển khai dịch vụ nhận hồ sơ và chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính đến địa chỉ yêu cầu cho công dân, tổ chức (nếu chưa thực hiện).

9. Hỗ trợ, tập huấn đối với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích nghiệp vụ tiếp nhận hồ sơ; thông tin, tuyên truyền dịch vụ đến các đối tượng thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị.

10. Phối hợp chặt chẽ với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trong việc triển khai dịch vụ, không để xảy ra tình trạng thất lạc hồ sơ, kết quả.

Điều 11. Bộ phận Một cửa các cấp

1. Niêm yết công khai danh mục thủ tục hành chính thực hiện và không thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Cung cấp thông tin liên hệ, số điện thoại hotline của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính để giải đáp thắc mắc của tổ chức, cá nhân về thủ tục hành chính có liên quan.

3. Hướng dẫn, tập huấn cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích về việc nhận, gửi hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích cho tổ chức, cá nhân.

Điều 12. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích

1. Thực hiện đúng quy trình, quy định của pháp luật về việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

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

3. Phối hợp với các cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính để bồi dưỡng và tập huấn cho nhân viên bưu chính về quy trình nghiệp vụ có liên quan đến việc tiếp nhận, trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có), giá cước dịch vụ chuyển phát hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

4. Bố trí kinh phí để quảng bá, tuyên truyền rộng rãi đến công dân, tổ chức trên địa bàn thành phố về dịch vụ nhận hồ sơ và chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính đến địa chỉ yêu cầu cho công dân, tổ chức.

5. Đổi mới cách thức, lề lối làm việc, tăng cường năng lực để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

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

7. Chịu trách nhiệm bồi thường theo hợp đồng khung được ký kết với với các cơ quan tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính.

8. Chịu trách nhiệm đối với tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ:

a) Hoàn trả cước dịch vụ cho người nhận trong trường hợp hồ sơ được nộp hoặc kết quả được được chuyển phát chậm so với thời gian giao chuyển được quy định tại Điều 8 của Quy định này.

b) Trường hợp bưu gửi bị mất, thất lạc, rách, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ có trách nhiệm:

- Phải có thông báo gửi công dân, tổ chức hoặc cơ quan giải quyết thủ tục hành chính về việc để mất, thất lạc, rách hồ sơ, kết quả giải quyết.
- Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền trong việc thực hiện cấp lại giấy tờ của công dân (nếu mất bản gốc) hoặc kết quả giải quyết hồ sơ của công dân, tổ chức và chịu toàn bộ chi phí.
- Nộp lại hồ sơ hoặc chuyển kết quả giải quyết đến người nhận sau khi nhận giấy tờ, kết quả giải quyết kết quả hồ sơ cấp lại từ cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, không thu cước dịch vụ phát sinh.

9. Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo được quy định trong thông tư 17/2017/TT-BTTTT.

10. Chịu sự kiểm tra, giám sát của các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trong việc cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh.

Điều 13. Trách nhiệm và quyền hạn của tổ chức, cá nhân

1. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác, đầy đủ của tài liệu, giấy tờ có trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan để thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 chuyển phát hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Thanh toán đầy đủ, kịp thời giá cước dịch vụ mà mình có trách nhiệm thanh toán cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

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

Điều 14. Các cơ quan tuyên truyền, thông tin đại chúng

Báo Tây Ninh, Đài Phát thanh và Truyền hình Tây Ninh, Cổng thông tin điện tử tỉnh Tây Ninh và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền nội dung, mục đích, hình thức sử dụng dịch vụ đến đông đảo công dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh./.

Phụ lục 1

Quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích

Quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo các quy định từ Điều 6 đến Điều 10 của Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg như sau:

I. Nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân

1. Việc nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân được thực hiện tại các điểm phục vụ bưu chính của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích 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 Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng thông tin điện tử của cơ quan đó và niêm yết tại nơi giải quyết thủ tục hành chính.

Trường hợp thủ tục hành chính được công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và thủ tục hành chính được công khai trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền không thống nhất thì thực hiện theo thủ tục hành chính được công khai trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền.

3. Nếu thấy danh mục tài liệu có trong hồ sơ còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai 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 do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phát hành trong đó ghi rõ họ, tên, địa chỉ người gửi; tên, địa chỉ cơ quan có thẩm quyền; tên thủ tục hành chính; danh mục tài liệu, văn bản có trong hồ sơ và những nội dung liên quan khác (nếu có).

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. Việc chấp nhận và phát bưu gửi được thực hiện theo quy định tại Điều 11 Luật bưu chính.

6. Trường hợp thủ tục hành chính phải nộp phí, lệ phí thì nhân viên bưu chính thực hiện thu phí, lệ phí theo quy định và cấp biên lai thu phí, lệ phí cho tổ chức, cá nhân.

II. Giao hồ sơ

1. Cơ quan có thẩm quyền bố trí người tiếp nhận hồ sơ và tiền phí, lệ phí (nếu có) do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích chuyển đến.

2. Nhân viên bưu chính và người tiếp nhận hồ sơ cùng kiểm đếm hồ sơ, bảo đảm phù hợp với danh mục tài liệu ghi trên Phiếu gửi hồ sơ và phù hợp với số lượng hồ sơ tại thời điểm giao nhận.

3. Trên cơ sở kết quả giao nhận các hồ sơ, nhân viên bưu chính và người tiếp nhận hồ sơ lập và cùng ký Biên bản giao nhận hồ sơ gồm những nội dung chủ yếu sau: Các hồ sơ thủ tục hành chính, số hiệu phiếu gửi của từng hồ sơ, xác nhận về tính đầy đủ của hồ sơ.

4. Thời điểm xác định tổ chức, cá nhân đã nộp hồ sơ hợp pháp, hợp lệ tại cơ quan có thẩm quyền được tính kể từ khi ký Biên bản giao nhận hồ sơ.

Nếu có yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ thì thời điểm tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu được xác định là thời điểm nộp hồ sơ hợp pháp, hợp lệ (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác).

5. Nhân viên bưu chính nộp tiền phí, lệ phí đã thu cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính theo quy định và đề nghị cơ quan có thẩm quyền cung cấp thông tin hoặc giấy, phiếu hẹn trả kết quả.

III. Xử lý hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan có thẩm quyền

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ được chuyển đến, người tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm chuyển ngay hồ sơ đến người có thẩm quyền của cơ quan đó để giải quyết.

2. Việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo đúng trình tự, thẩm quyền và thời hạn do pháp luật quy định.

3. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc cần phải sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì người trực tiếp xử lý hồ sơ có trách nhiệm sao chụp, xem xét, đối chiếu và xác nhận tính xác thực của bản sao chụp so với bản chính hoặc bản gốc và lưu bản sao chụp đã được xác nhận vào hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

Bản chính hoặc bản gốc phải được bảo quản và trả lại cho tổ chức, cá nhân khi trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

4. Khi hoàn thành giải quyết thủ tục hành chính, cơ quan có thẩm quyền đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có) và thông báo (bằng tin nhắn, thư điện tử hoặc hình thức khác) đến nhân viên bưu chính và tổ chức, cá nhân.

IV. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định của pháp luật và theo các quy định cụ thể như sau:

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu gửi trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích thì nhân viên bưu chính nhận kết quả để chuyển phát theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân;

b) Hồ sơ gửi trả cho tổ chức, cá nhân qua dịch vụ bưu chính công ích phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan, người có thẩm quyền phải trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết thủ tục hành chính;

c) Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc thì nhân viên bưu chính phải tiếp nhận, ghi rõ trong Phiếu gửi hồ sơ và thực hiện việc chuyển trả cho tổ chức, cá nhân;

d) Nếu tổ chức, cá nhân ủy quyền cho nhân viên bưu chính ký sổ gốc thì việc ký sổ gốc thực hiện theo văn bản ủy quyền.

2. Đại diện của cơ quan có thẩm quyền và nhân viên bưu chính cùng kiểm đếm hồ sơ, lập và cùng ký Phiếu gửi hồ sơ theo mẫu do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính phát hành để gửi trả cho tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ tên, địa chỉ người gửi là cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính; tên, địa chỉ người nhận là tổ chức; họ, tên, địa chỉ người nhận là cá nhân; danh mục tài liệu, văn bản có trong hồ sơ theo quy định. Trường hợp có kết quả giải quyết thủ tục hành chính thì phải ghi rõ trong Phiếu gửi hồ sơ và những nội dung có liên quan khác (nếu có).

3. Nhân viên bưu chính trực tiếp đóng gói, niêm phong hồ sơ có sự chứng kiến của đại diện cơ quan có thẩm quyền để thực hiện việc chuyển phát, trừ trường hợp khác được quy định theo pháp luật hiện hành. Việc chấp nhận và phát bưu gửi được thực hiện theo quy định tại Điều 11 Luật bưu chính.

4. Trường hợp nhận chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính với số lượng nhiều, đồng nhất cho nhiều cá nhân, tổ chức là đối tượng giải quyết thủ tục hành chính trong một tập thể, đơn vị thì doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có thể thỏa thuận với cơ quan có thẩm quyền để nhân viên bưu chính nhận và chuyển phát bưu gửi đã được cơ quan có thẩm quyền đóng gói, niêm phong.

V. Tổ chức, cá nhân nhận hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích phải được chuyển trả kịp thời cho tổ chức, cá nhân.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân không thể trực tiếp nhận hồ sơ, kết quả từ nhân viên bưu chính thì có thể ủy quyền cho người khác nhận hồ sơ, kết quả thủ tục hành chính. Việc ủy quyền được thực hiện theo quy định của pháp luật.

3. Đại diện tổ chức, cá nhân và nhân viên bưu chính cùng ký xác nhận về việc đã giao, nhận hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Phiếu gửi hồ sơ theo quy định./.

Phụ lục 2
Quy trình dịch vụ bưu chính công ích

Quy trình dịch vụ bưu chính công ích thực hiện theo các quy định tại Điều 5 của Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT ngày 23 tháng 6 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông như sau:

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;

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 ủy quyền nhận thì đề nghị người được ủy 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;

e) 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 nhận gửi hồ sơ (trừ việc phát giấy hẹn trả kết quả) và chuyển trả kết quả như trên. 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./.