

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

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ CẦN THƠ

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

Căn cứ Luật Bưu chính ngày 17 tháng 6 năm 2010;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

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;

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; Thông tư số 14/2018/TT-BTTTT ngày 15 tháng 10 năm 2018 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố,

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 trên địa bàn thành phố Cần Thơ.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng cơ quan, ban, ngành thành phố; Chủ tịch Ủy ban

nhân dân quận, huyện, xã, phường, thị trấn; Giám đốc Bưu điện thành phố và 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;
- TT Thành ủy, TT HĐND TP;
- CT, PCT UBND TP;
- UBMTTQVN TP và các đoàn thể;
- Sở, ban, ngành TP;
- Báo Cần Thơ, Đài PTTH Cần Thơ;
- Công TTĐT TP;
- VP. UBND TP (2,3,4,6);
- Lưu: VT, LQC.

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



Đào Anh Dũng



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**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 3327/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2019
của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ)*

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định hình thức, nội dung, trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn thành phố Cần Thơ.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Ban Quản lý các khu chế xuất và công nghiệp Cần Thơ; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã (sau đây viết tắt là cơ quan giải quyết thủ tục hành chính);

b) Bưu điện thành phố Cần Thơ (sau đây viết tắt là Bưu điện);

c) Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là tổ chức, cá nhân).

Điều 2. Các hình thức thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích

1. Nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 3. Hợp đồng giữa cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và Bưu điện

1. Căn cứ Thông tư số 02/2012/TT-BTTTT ngày 15 tháng 3 năm 2012 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chi tiết về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và Bưu điện thực hiện hợp đồng bằng văn bản về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính để tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là hợp đồng).

2. Hợp đồng bằng văn bản phải có những nội dung theo quy định tại Điều 9 Luật Bưu chính năm 2010.

Điều 4. Phạm vi thủ tục hành chính triển khai thực hiện

Việc cung ứng dịch vụ bưu chính công ích của Bưu điện cho tổ chức, cá nhân được áp dụng đối với các thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố công bố thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

Chương II NỘI DUNG PHỐI HỢP

Điều 5. Quy trình thực hiện phối hợp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích

1. Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp đối với những thủ tục được thỏa thuận bằng hợp đồng giữa Bưu điện với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính

a) Bưu điện thực hiện quy trình tiếp nhận, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thực hiện theo quy định tại Điều 17, Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ; trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ;

b) Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân yêu cầu Bưu điện gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Bưu điện phối hợp cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thực hiện nhận và bàn giao hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình quy định tại khoản 1 Điều 5 Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT ngày 23 tháng 6 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông;

b) Bưu điện chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy trình quy định tại khoản 2 Điều 5 Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT ngày 23 tháng 6 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

Điều 6. Phối hợp trong xây dựng danh mục thủ tục hành chính thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích

Danh mục thủ tục hành chính thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố công bố hàng năm. Quy trình phối hợp xây dựng danh mục được thực hiện như sau:

1. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính rà soát, cập nhật bổ sung, sửa đổi danh mục các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố công bố phương thức tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố có trách nhiệm đôn đốc các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính cập nhật, thống kê, các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết; tổng hợp danh mục các thủ tục hành chính được thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích phù hợp với các văn bản quy phạm pháp luật và phù hợp với điều kiện, tình hình thực tế tại địa phương, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt.

3. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa, Bưu điện niêm yết tại điểm tiếp nhận và trả kết quả của Bưu điện, Sở Thông tin và Truyền thông công khai trên Cổng Dịch vụ công thành phố Danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả và không thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

4. Trường hợp thủ tục hành chính trong danh mục thủ tục hành chính thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích đã được công bố có sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ bởi Quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thì cơ quan giải quyết thủ tục hành chính phối hợp Bưu điện cập nhật, bổ sung vào hợp đồng đã được ký kết để tổ chức thực hiện.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Điều 7. Trách nhiệm của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính

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

2. Phối hợp Bưu điện xây dựng, ký Hợp đồng theo Điều 3 Quy chế này đảm bảo các điều khoản, thỏa thuận đối với từng quy trình tiếp nhận, chuyển trả kết quả thủ tục hành chính theo quy định.

3. Chỉ đạo công chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả phối hợp chặt chẽ với nhân viên Bưu điện trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Hướng dẫn kỹ năng tiếp nhận hồ sơ, thu phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính, chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho nhân viên Bưu điện.

4. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Bưu điện trong việc phổ biến, tuyên truyền đến tổ chức, cá nhân về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích. Xây dựng quy trình tiếp nhận hồ sơ, xử lý hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích trong nội bộ cơ quan để thực hiện đúng quy định.

5. Phối hợp với Bưu điện thực hiện việc kết nối mạng thông tin theo hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông.

6. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trong việc kiểm tra, giám sát việc nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo ngành, lĩnh vực, phạm vi quản lý.

Điều 8. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố

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

2. Công khai đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính sau khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố công bố trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

3. Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện công khai thủ tục hành chính thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích tại các cơ quan, đơn vị có nhiệm vụ trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

4. Tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính.

Điều 9. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Thực hiện quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ bưu chính theo chức năng, nhiệm vụ được giao; lập kế hoạch, phương án và thực hiện kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính trên địa bàn. Theo dõi, hướng dẫn, tổng hợp kết quả triển khai thực hiện để báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố và các cơ quan có thẩm quyền.

2. Hướng dẫn, kiểm tra, tổ chức việc thực hiện công tác đảm bảo an toàn, an ninh trong hoạt động của Bưu điện. Phối hợp với cơ quan liên quan kiểm tra việc thực hiện các quy định về áp dụng tiêu chuẩn, chất lượng dịch vụ, an toàn, an ninh thông tin của Bưu điện trong việc cung cấp dịch vụ bưu chính công ích.

3. Chủ trì tổ chức hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị công tác phổ biến, tuyên truyền đến tổ chức, cá nhân về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích. Thường xuyên chỉ đạo công tác tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng về lợi ích của việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

4. Chủ trì phối hợp các cơ quan liên quan kiểm tra, giám sát hoạt động 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 trên địa bàn thành phố.

5. Phối hợp với Bưu điện triển khai, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị liên quan áp dụng tiêu chuẩn kỹ thuật, ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ việc kết nối mạng thông tin theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông.

6. Xây dựng quy trình điện tử theo dõi quá trình luân chuyển hồ sơ thủ tục hành chính; đồng bộ thông tin, dữ liệu của Bưu điện và Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố để cơ quan chức năng quản lý, giám sát, đánh giá quá trình thực hiện.

Điều 10. Trách nhiệm của Bưu điện

1. Thực hiện đúng quy định về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích. Đảm bảo thực hiện đúng hợp đồng đã ký kết giữa Bưu điện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính. Bố trí nhân viên tiếp nhận hồ sơ đáp ứng yêu cầu và phải thực hiện theo đúng quy định tại khoản 3 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ.

2. Bố trí địa điểm, trang thiết bị phục vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu đảm bảo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

3. Niêm yết giá cước chuyển phát hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích, các mức phí, lệ phí tại các điểm phục vụ của Bưu điện và tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

4. Công khai trên trang thông tin điện tử của Bưu điện 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 thủ tục hành chính.

5. Nộp đầy đủ, đúng thời hạn tiền phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) đã thu từ tổ chức, cá nhân cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

6. Phối hợp với các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính để tập huấn cho nhân viên Bưu điện về quy trình nghiệp vụ có liên quan đến việc tiếp nhận hồ sơ, trả 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, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

7. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện việc kết nối hệ thống thông tin của Bưu điện với Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố để cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả.

8. Tuyên truyền rộng rãi đến cá nhân, tổ chức về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

10. 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 khi làm thất lạc hồ sơ cũng như kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; đồng thời chịu trách nhiệm trong bảo mật thông tin hồ sơ của tổ chức, cá nhân theo quy định.

Điều 11. Trách nhiệm 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 Sở Thông tin và Truyền thông về các hành vi vi phạm của nhân viên Bưu điện 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, tiền phí, lệ phí (nếu có) cho Bưu điện.

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

Điều 12. Trách nhiệm của 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 chuyển phát được xử lý theo quy định tại Điều 14 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.

2. Trường hợp Bưu điện chậm trễ trong tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân so với thời gian đã thỏa thuận trong hợp đồng tại Điều 3 Quy chế này hoặc Bản công bố chất lượng của Bưu điện thành phố thì xử lý theo quy định tại khoản 1 Điều 41 Luật Bưu chính năm 2010.

Điều 13. Chế độ báo cáo

1. Báo cáo định kỳ

a) Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:

- Ủy ban nhân dân cấp xã báo cáo việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích thuộc phạm vi quản lý của mình gửi về Ủy ban nhân dân cấp huyện để tổng hợp;

- Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thực hiện chế độ báo cáo việc nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích thuộc phạm vi quản lý của mình gửi về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo theo quy định tại Khoản 1 Điều 9 Quy chế này;

- Nội dung báo cáo: Kết quả thực hiện Quy chế này, công tác tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích của cơ quan đơn vị; kết quả thực hiện hợp đồng với Bưu điện; đánh giá chất lượng dịch vụ của Bưu điện (lồng ghép vào báo cáo cải cách hành chính định kỳ).

b) Bưu điện thành phố Cần Thơ

Báo cáo tình hình 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 trên địa bàn toàn thành phố theo quy định tại Điều 13 Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT ngày 23 tháng 6 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

2. Báo cáo đột xuất

Trường hợp cần báo cáo đột xuất nhằm thực hiện các yêu cầu quản lý nhà nước về bưu chính, Sở Thông tin và Truyền thông yêu cầu Bưu điện và các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính báo cáo bằng văn bản (trong đó nêu rõ thời gian, thời hạn, nội dung báo cáo cụ thể và các yêu cầu khác).

Chương IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 14. Tổ chức thực hiện

1. Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính căn cứ vào các nội dung quy định trong Quy chế này để phối hợp chặt chẽ với Bưu điện trong tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. Đối với những thỏa thuận trước đây theo Chỉ thị số 20/CT-UBND ngày 27 tháng 12 năm 2016 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính rà soát, điều chỉnh các thỏa thuận với Bưu điện để tiếp tục thực hiện phù hợp với Quy chế này.

2. Báo Cần Thơ, Đài Phát thanh và Truyền hình thành phố Cần Thơ, Cổng thông tin điện tử thành phố và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn thành phố có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền nội dung, hình thức sử dụng dịch vụ đến cá nhân, tổ chức trên địa bàn thành phố.

Điều 15. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc cần điều chỉnh, bổ sung, các cơ quan, đơn vị phản ánh bằng văn bản về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. /.

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



Đào Anh Dũng