BÀI TUYÊN TRUYỀN:

Quy trình nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích

(Theo Quyết định 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích)

- 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 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 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.

- 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 tại khoản 2 Điều này, 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 quy định tại khoản 3 Điều này.

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.

- 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.

- 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 tại các điểm b và c khoản 1 Điều này. 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 quy định tại khoản 4 Điều này. 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.

- 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 tại khoản 2 Điều 7 Quyết định này.

- Phương thức thực hiện nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đã được quy định (nếu có) theo các phương thức sau đây:

a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của cơ quan có thẩm quyền;

b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền.

2. Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn việc nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính bằng phương thức khác nếu được cơ quan có thẩm quyền chấp thuận.

3. Chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính hoặc Biên lai thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

- Chất lượng, giá cước dịch vụ bưu chính công ích

1. Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 do Bộ Thông tin và Truyền thông quy định.

2. Chất lượng dịch vụ bưu chính 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 phải

được công khai tại các điểm phục vụ bưu chính và trên trang tin điện tử của doanh nghiệp cung ứng bưu chính công ích.

3. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thanh toán đầy đủ cước phí gửi hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

4. Trường hợp hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải chuyển phát nhiều lần thì chi phí phát sinh được xác định theo lỗi của các bên làm phát sinh chi phí.

Đồng Lạc, ngày 25/5/2022

LÃNH ĐẠO UBND XÃ DUYỆT PHÁT

PHÓ CHỦ TỊCH

NGÔ CHÍ HIẾU

Người phát thanh

Trần Thị Hoài Thương