

Số:25/2017/QĐ-UBND

Vĩnh Long, ngày 23 tháng 11 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế Phối hợp giữa cơ quan có thẩm quyền
giải quyết thủ tục hành chính với tổ chức cung ứng dịch vụ bưu chính
trên địa bàn tỉnh trong việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả
giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

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

Căn cứ Luật Bưu chính ngày 17/6/2010;

*Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, ngày 08/6/2010 của Chính phủ về
kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP, ngày 14/5/2013 của Chính phủ sửa
đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành
chính;*

*Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP, ngày 07/8/2017 của Chính phủ về sửa
đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành
chính;*

*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;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Tư pháp tại Tờ trình số 815/TTr-STP, ngày
18/9/2017,*

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Phối hợp giữa cơ quan
có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính với tổ chức cung ứng dịch vụ bưu
chính trên địa bàn tỉnh trong việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết
thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Bureau điện tỉnh Vĩnh Long, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL - Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh Ủy và TT HĐND tỉnh;
- Đoàn đại biểu Quốc hội đơn vị tỉnh VL;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc VN tỉnh VL;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Trung tâm Công báo;
- Phòng KSTTHC;
- Lưu: VT. 1.20.05.

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

Đã ký: Lê Quang Trung

QUY CHẾ

**Phối hợp giữa cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính
với tổ chức cung ứng dịch vụ bưu chính trên địa bàn tỉnh trong việc thực hiện
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 25 /2017/QĐ-UBND, ngày 23 / 11/2017
của Ủy ban nhân dân tỉnh Vĩnh Long)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định nguyên tắc phối hợp, nội dung phối hợp giữa cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính với tổ chức cung ứng dịch vụ bưu chính trên địa bàn tỉnh trong việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

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

2. Đối tượng áp dụng

a) Cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính quy định trong quy chế này gồm sở, ban ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn, người có thẩm quyền của cơ quan nhà nước giải quyết thủ tục hành chính (gọi chung là cơ quan giải quyết thủ tục hành chính).

b) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long (Bưu điện tỉnh)

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

1. Việc phối hợp hoạt động được thực hiện trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của mỗi cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và Bưu điện tỉnh.

2. Trong quá trình phối hợp phải đảm bảo thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ được giao, trách nhiệm của mỗi cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và Bưu điện tỉnh. Trường hợp phát sinh những vấn đề mới trong quá trình thực hiện thì các bên phải cùng nhau trao đổi để thống nhất thực hiện.

3. Phối hợp phải kịp thời, đồng bộ, chặt chẽ, thống nhất, đúng quy định của pháp luật nhằm đảm bảo hiệu quả của công tác tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích theo 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.

4. Việc xử lý hành vi vi phạm của một trong các bên trong quá trình thực hiện dẫn đến thất lạc hoặc hư hỏng hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức thì căn cứ vào các nội dung đã ký kết trong bảng Thỏa thuận hợp tác cung ứng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích giữa cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và Bưu điện tỉnh để xử lý.

Điều 3. Các hình thức phối hợp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích

Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và Bưu điện tỉnh phối hợp để giải quyết thủ tục hành chính theo một trong các hình thức sau đây khi thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích:

1. Gửi hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.
2. Nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.
3. Gửi hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 4. Yêu cầu của việc chuyển phát hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích

1. Đối với Bưu điện

a) Bảo đảm chất lượng dịch vụ: An toàn, ổn định, tin cậy, chính xác, thường xuyên, kịp thời, đảm bảo bí mật thông tin hồ sơ của cá nhân, tổ chức đề nghị giải quyết thủ tục hành chính trong việc thực hiện dịch vụ chuyển phát hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

b) Tiết kiệm chi phí thực hiện thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức.

c) Tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện thủ tục hành chính.

d) Bảo đảm vai trò của Bưu điện trong việc chuyển phát hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; sự phối hợp giữa Bưu điện với tổ chức, cá nhân và cơ quan, ban ngành trong giải quyết thủ tục hành chính.

e) Chịu sự hướng dẫn, kiểm tra về chất lượng dịch vụ chuyển phát của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2. Đối với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính

a) Tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đúng thời hạn theo quy định của pháp luật. Trường hợp giải quyết quá hạn mà không phải do lỗi của nhân viên bưu điện thì phải có văn bản xin lỗi gửi đến tổ chức, cá nhân yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian xin gia hạn trả kết quả.

b) Không yêu cầu bổ sung thêm thành phần hồ sơ, quy cách hồ sơ; yêu cầu, điều kiện;... ngoài các nội dung đã được cơ quan có thẩm quyền công bố thủ tục hành chính trừ trường hợp pháp luật có quy định khác và cơ quan giải quyết có trách nhiệm chứng minh; không thu phí, lệ phí ngoài mức phí quy định tại văn bản

pháp luật hiện hành và quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh.

Chương II

QUY TRÌNH PHỐI HỢP GIAO NHẬN HỒ SƠ, GIẢI QUYẾT VÀ GIAO TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 5. Giao và nhận hồ sơ

1. Công chức tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ do nhân viên bưu điện chuyển đến. Nhân viên bưu điện và người tiếp nhận hồ sơ cùng kiểm đếm hồ sơ:

a) Hồ sơ đầy đủ theo quy định của văn bản pháp luật quy định thủ tục hành chính và quyết định công bố thủ tục hành chính. Nhân viên bưu điện và công chức tiếp nhận hồ sơ cùng ký gửi và ký nhận vào Phiếu gửi hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích; trong đó xác nhận gồm những nội dung chủ yếu sau: Các hồ sơ thủ tục hành chính; số hiệu phiếu gửi của từng hồ sơ; tính đầy đủ về thành phần, số lượng hồ sơ; quy cách của từng loại giấy tờ trong thành phần hồ sơ của từng thủ tục hành chính; phí, lệ phí (nếu có) và đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính (nếu có).

Trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của văn bản pháp luật chuyên ngành yêu cầu phải có văn bản ủy quyền cho người nộp hồ sơ thì cá nhân được ủy quyền phải cung cấp các giấy tờ theo quy định của văn bản chuyên ngành đó cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ thành phần và số lượng thì cơ quan giải quyết thủ tục hành chính từ chối tiếp nhận hồ sơ, đồng thời gửi Phiếu bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ cho nhân viên bưu điện để chuyển trả cho cá nhân, tổ chức bổ sung. Chi phí chuyển trả do bưu điện chịu trách nhiệm do khi tiếp nhận không hướng dẫn đầy đủ cho tổ chức, cá nhân thực hiện.

Trường hợp cơ quan giải quyết thủ tục hành chính kiểm tra nhận thấy nội dung hồ sơ không đầy đủ, không hợp lệ thì cơ quan giải quyết thủ tục hành chính gửi Phiếu bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ cho nhân viên bưu điện để chuyển trả cho cá nhân, tổ chức bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ. Chi phí chuyển trả do cá nhân, tổ chức chi trả.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ thành phần, số lượng hoặc nội dung chưa đúng theo quy định do cơ quan có chức năng tham mưu chưa kịp thời trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố, công khai kịp thời theo quy định dẫn đến nhầm lẫn cho cá nhân, tổ chức trong việc tìm hiểu, thực hiện thì cơ quan giải quyết thủ tục hành chính từ chối tiếp nhận hồ sơ, đồng thời gửi Phiếu bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ cho nhân viên bưu điện để chuyển trả cho cá nhân, tổ chức bổ sung.

2. Thời điểm xác định cá nhân, tổ chức đã nộp hồ sơ hợp lệ tại cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính được tính kể từ khi nhân viên bưu điện và công chức tiếp nhận hồ sơ cùng ký vào Phiếu gửi hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

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 lệ (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác).

3. Nhân viên bưu điện nộp tiền phí, lệ phí đã thu (nếu có) đối với những thủ tục hành chính yêu cầu nộp cùng thời điểm nộp hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính và đề nghị cơ quan giải quyết thủ tục hành chính cung cấp phiếu hẹn trả kết quả và Biên lai thu tiền phí, lệ phí.

Điều 6. Giao trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Khi hoàn thành giải quyết thủ tục hành chính, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính 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 điện và cá nhân, tổ chức.

2. 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 cá nhân, tổ chức không có đăng ký với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính việc nhận kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính vào thời điểm nộp hồ sơ, đến ngày nhận kết quả cá nhân, tổ chức không thể có mặt để nhận và yêu cầu bưu điện nhận kết quả thì khi nhân viên bưu điện xuất trình được Phiếu hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, công chức Bộ phận một cửa phải có trách nhiệm kiểm tra tính chính xác của các thông tin trong kết quả giải quyết và trả kết quả cho nhân viên bưu điện, đồng thời thu hồi Phiếu hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

b) Trường hợp cá nhân, tổ chức có đăng ký với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính nhận trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích vào thời điểm nộp hồ sơ thì nhân viên bưu điện nhận kết quả để chuyển phát theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức. Việc nhận và trả kết quả giải quyết thực hiện theo quy trình nêu tại Điểm a khoản này.

c) Trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu khi trả kết quả phải ký vào Sổ theo dõi hồ sơ của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thì nhân viên bưu điện thay mặt cá nhân, tổ chức ký vào Sổ. Trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật yêu cầu phải ký vào sổ gốc và cá nhân, tổ chức phải có mặt trực tiếp để ký thì cá nhân, tổ chức phải có mặt để ký vào sổ, trường hợp pháp luật cho phép ủy quyền thì cá nhân, tổ chức phải có giấy ủy quyền cho nhân viên bưu điện ký sổ gốc, việc ủy quyền ký sổ gốc thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành.

3. Hồ sơ gửi trả cho cá nhân, tổ chức qua dịch vụ bưu chính phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan, người có thẩm quyền phải trả cho cá nhân, tổ chức sau khi giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc thì nhân viên bưu điện phải tiếp nhận, ghi rõ và những nội dung có liên quan khác (nếu có) trong Phiếu trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích có ký trả của công chức Bộ phận một cửa và ký nhận của nhân viên bưu điện để chuyển trả cho cá nhân, tổ chức.

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 bưu điện có thể thỏa thuận với cơ quan

giải quyết thủ tục hành chính để nhân viên bưu điện nhận và chuyển phát bưu gửi đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính đóng gói, niêm phong.

5. Trường hợp những thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật nộp phí, lệ phí (nếu có) sau khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính thì nhân viên bưu điện có trách nhiệm liên hệ với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính để biết mức phí, lệ phí phải nộp và thông báo với người yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính để thu phí, lệ phí và chuyển nộp cho cơ quan giải quyết, đồng thời yêu cầu cơ quan giải quyết thủ tục hành chính cung cấp Biên lai thu tiền phí, lệ phí để chuyển trả cho cá nhân, tổ chức cùng với kết quả giải quyết. Chi phí phát sinh cho việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức sau khi có kết quả để chuyển trả cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính được tính trên cước phí thu hộ do Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam quy định.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ BƯU ĐIỆN TỈNH TRONG QUÁ TRÌNH PHỐI HỢP

Điều 7. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Công khai đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính sau khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia về TTHC; Cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân tỉnh phục vụ cho việc tra cứu thực hiện của cá nhân, tổ chức.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan hướng dẫn Bưu điện tỉnh trong việc tra cứu thủ tục hành chính, cách thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Tiếp nhận và chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, nhân viên bưu điện về hành vi vi phạm của công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

Điều 8. Trách nhiệm của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính

1. Niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, công khai trên Trang thông tin điện tử của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính (nếu có):

a) Danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích,

- Danh mục thủ tục hành chính thực hiện trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích,

- Danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích,

b) Danh mục thủ tục hành chính không thực hiện qua dịch vụ bưu chính theo quy định tại khoản 2 Điều 1 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg.

c) Giá cước chuyển phát hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

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

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 đơn vị để thực hiện đúng quy định.

3. Công khai địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có) để cá nhân, tổ chức 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 điện.

4. Kết nối mạng thông tin liên lạc với bưu điện để phối hợp trong việc nhận, trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

5. Trong quá trình thống kê thủ tục hành chính cần xác định rõ cách thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại phần Trình tự thực hiện, Cách thức thực hiện; Quy cách của từng thành phần hồ sơ trong thủ tục hành chính khi thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích để cá nhân, tổ chức tuân thủ sau khi được công bố thực hiện.

Điều 9. Trách nhiệm của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và Bưu điện tỉnh khi làm mất, thất lạc hoặc hư hỏng hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong quá trình thực hiện

1. Trong trường hợp bất khả kháng (bão lũ, thiên tai, hỏa hoạn) nhân viên bưu điện làm mất, thất lạc hoặc hư hỏng hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong quá trình chuyển phát thì Bưu điện tỉnh phải có công văn gửi cơ quan giải quyết TTHC để giải trình nguyên nhân và phối hợp để cấp lại hồ sơ, giấy tờ bị mất cho công dân.

2. Trường hợp hồ sơ bị rách, mất, thất lạc hoặc hư hỏng mà do lỗi của nhân viên bưu điện thì Bưu điện tỉnh có công văn xin lỗi gửi đến cá nhân, tổ chức đã yêu cầu bưu điện chuyển phát hồ sơ, đồng thời có công văn gửi cơ quan giải quyết thủ tục hành chính giải trình nguyên nhân làm rách, mất, thất lạc hoặc hư hỏng hồ sơ và đề nghị cơ quan giải quyết thủ tục hành chính tạo điều kiện phối hợp với cá nhân, tổ chức làm lại hồ sơ, giấy tờ và chịu toàn bộ chi phí làm lại giấy tờ và cước phí chuyển phát. Trường hợp việc hồ sơ bị rách, mất, thất lạc hoặc hư hỏng mà gây thiệt hại cho cá nhân, tổ chức thì nhân viên bưu điện phải bồi thường thiệt hại theo quy định.

3. Trường hợp hồ sơ bị rách, mất, thất lạc hoặc hư hỏng mà do lỗi của công chức Bộ phận một cửa hoặc công chức, viên chức bộ phận chuyên môn trong quá trình giải quyết thì cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có công văn xin lỗi gửi đến cá nhân, tổ chức yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính và có trách nhiệm phối hợp với cá nhân, tổ chức làm lại hồ sơ, giấy tờ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chịu toàn bộ chi phí làm lại giấy tờ và cước phí chuyển phát.

4. Trường hợp bản chính hoặc bản gốc và các giấy tờ khác có trong hồ sơ chuyển phát bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng không thể khôi phục được thì cơ quan của người làm mất có trách nhiệm phối hợp với cá nhân, tổ chức gửi cơ quan có thẩm quyền xin cấp lại bản chính hoặc bản gốc đã bị mất, thất lạc hoặc hư hỏng, trường hợp theo quy định của pháp luật không được cấp lại bản chính hoặc bản gốc và phát sinh các hậu quả pháp lý do việc làm mất, thất lạc, hư hỏng gây ra thì cơ quan đó hoàn toàn chịu 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.

Điều 10. Trách nhiệm của Bưu điện tỉnh.

1. Thực hiện đúng quy định về việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức.
2. Chỉ đạo nhân viên thuộc quyền quản lý được giao nhiệm vụ chuyển phát hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích thực hiện đầy đủ, đúng các nội dung quy định tại các Điều 6, 7, 9, 10, 16 của Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg.
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 tại nơi giao dịch của trụ sở.
4. Nộp đầy đủ, đúng thời hạn tiền phí, lệ phí đã thu từ cá nhân, tổ chức cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.
5. 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 và kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.
6. 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.
7. Đổi mới cách thức, lề lối làm việc, tăng cường năng lực để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.
8. Kịp thời xử lý những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích thuộc phạm vi trách nhiệm của mình.

Điều 11. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Tham mưu trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành theo thẩm quyền các văn bản quy định về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích theo đúng chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg và các văn bản pháp luật khác có liên quan.
2. Triển khai nội dung quy chế này đến các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, cá nhân, tổ chức và Bưu điện tỉnh để thực hiện.
3. Chỉ đạo, hướng dẫn và kiểm tra, giám sát Bưu điện tỉnh trong việc thực hiện 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 với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức kiểm tra việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.
5. Định kỳ 6 tháng, hàng năm báo cáo UBND tỉnh việc thực hiện Quyết định 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tình hình, kết quả thực hiện của các Sở, ban, ngành và các địa phương, đơn vị có liên quan; đánh giá nhu cầu và khả năng cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả của dịch vụ này.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. 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 tỉnh trong tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức. Trường hợp phát sinh những vấn đề chưa được quy định trong quy chế thì áp dụng các quy định trong Quyết định số 45/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

2. Trên cơ sở Quy chế này các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính tiến hành ký kết hợp đồng với Bưu điện tỉnh để triển khai thực hiện dịch vụ. Các nội dung trong bản Thỏa thuận hợp tác cung ứng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh đã được các đơn vị ký kết với Bưu điện tỉnh vẫn tiếp tục thực hiện.

3. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc thì các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính phối hợp với Bưu điện tỉnh để cùng nhau trao đổi đi đến thống nhất thực hiện. Trường hợp sau khi trao đổi mà không thống nhất được thì phản ánh Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo kịp thời.

Điều 13. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Sở Thông tin và Truyền thông thường xuyên theo dõi, cập nhật các văn bản pháp luật mới ban hành có liên quan đến nội dung Quy chế này để kịp thời tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung phù hợp các quy định pháp luật hiện hành. Kịp thời tổng hợp các vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện Quy chế này báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét, giải quyết./.

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

Đã ký: Lê Quang Trung