THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

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

Số: 45/2016/QĐ-TTg

Hà Nội, ngày 19 tháng 10 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH
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 tổ chức Chính phủ ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ khoản 4 Điều 3, khoản 2 Điều 32 Luật bưu chính ngày 17 tháng 6 năm 2010;

Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Tư pháp;

Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định 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

1. Quyết định này quy định việc tiếp nhận hồ sơ, 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. Quyết định 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 tổ chức, cá nhân không được ủy quyền và phải có mặt trực tiếp để giải quyết.

3. 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.

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. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích quy định tại khoản 2 Điều 32 Luật bưu chính.

LawSoft * Tel: +84-8-3930 3279 * www.ThuVienPhapLuat.vn 09905265

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. 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.

2. 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 4. Yêu cầu của việc chuyển phát hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. 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.

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

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

4. 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.

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

Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn 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.

LawSoft * Tel: +84-8-3930 3279 * www.ThuVienPhapLuat.vn 09905265

Chương II
QUY TRÌNH NHẬN HỒ SƠ, GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 6. 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.

Điều 7. 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.

LawSoft * Tel: +84-8-3930 3279 * www.ThuVienPhapLuat.vn 09905265

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.

Điều 8. 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.

Điều 9. 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;

LawSoft * Tel: +84-8-3930 3279 * www.ThuVienPhapLuat.vn 09905265

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.

Điều 10. 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.

LawSoft * Tel: +84-8-3930 3279 * www.ThuVienPhapLuat.vn 09905265

Điều 11. 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.

Điều 12. 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.

Chương III
TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN

Điều 13. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền

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 không thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định tại khoản 2 Điều 1 Quyết định này.

LawSoft * Tel: +84-8-3930 3279 * www.ThuVienPhapLuat.vn 09905265

2. 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) thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

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

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

6. 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.

7. 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.

8. 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.

Điều 14. 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 của nhân viên bưu chính thì doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả.

2. Trường hợp cần phải xin cấp lại bản chính hoặc bản gốc và các giấy tờ khác có trong hồ sơ chuyển phát đã bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng không thể khôi phục được thì doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có văn bản bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền cấp lại các giấy tờ cho tổ chức, cá nhân.

3. Trường hợp do lỗi của doanh nghiệp hoặc nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích làm cho bản chính hoặc bản gốc và các giấy tờ khác có trong hồ sơ chuyển phát đã bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng không thể khôi phục được thì doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải có 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.

LawSoft * Tel: +84-8-3930 3279 * www.ThuVienPhapLuat.vn 09905265

4. Trường hợp được quy định tại khoản 3 Điều này mà gây thiệt hại cho tổ chức, cá nhân thì doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải bồi thường thiệt hại theo quy định tại các Điều 24, 25, 26 và 27 Nghị định số 47/2011/NĐ-CP ngày 17 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số nội dung của Luật bưu chính.

Điều 15. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích

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 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. Tuyên truyền rộng rãi 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.

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.

Điều 16. Trách nhiệm của nhân viên bưu chính trong quá trình chuyển phát

1. Thực hiện các nhiệm vụ quy định tại các khoản 2, 3, 4, 5 và 6 Điều 6; các khoản 2, 3 và 5 Điều 7; các khoản 1, 2 và 3 Điều 9; khoản 3 Điều 10 Quyết định này.

2. Trường hợp thực hiện thủ tục hành chính liên thông thì nhân viên bưu chính có trách nhiệm chuyển phát hồ sơ giữa các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính liên thông khi có yêu cầu. Cước chuyển phát hồ sơ liên thông được áp dụng theo giá cước do Bộ Thông tin và Truyền thông quy định.

3. Trách nhiệm của nhân viên bưu chính đối với từng loại hình chuyển phát quy định tại Điều 5 Quyết định này:

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân lựa chọn việc gửi hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 5 thì nhân viên bưu chính nhận thông tin về thời hạn hoặc giấy, phiếu hẹn trả kết quả từ cơ quan có thẩm quyền để trả lời hoặc chuyển cho tổ chức, cá nhân;

LawSoft * Tel: +84-8-3930 3279 * www.ThuVienPhapLuat.vn 09905265

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân lựa chọn việc nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 2 Điều 5 thì nhân viên bưu chính nhận thông tin về thời hạn hoặc giấy, phiếu hẹn trả kết quả từ tổ chức, cá nhân để nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ cơ quan có thẩm quyền, chuyển phát cho tổ chức, cá nhân;

c) Trường hợp tổ chức, cá nhân lựa chọn việc gửi hồ sơ và nhận kết quả theo quy định tại khoản 3 Điều 5 thì sau khi giao hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền, nhân viên bưu chính có trách nhiệm phối hợp với cơ quan có thẩm quyền để nhận kết quả và thực hiện việc chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

Trường hợp có thủ tục hành chính quy định nhận kết quả thủ tục hành chính trong ngày thì nhân viên bưu chính phải liên hệ với cơ quan có thẩm quyền để nhận và chuyển trả kết quả ngay cho tổ chức, cá nhân.

4. Phản ánh, kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền về các hành vi vi phạm của công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

5. Không được có các hành vi sau đây:

a) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

b) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ để chuyển phát hoặc tự ý yêu cầu bổ sung thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định mà không có lý do;

c) Sách nhiễu, gây phiền hà, gây khó khăn cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

d) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, chậm trễ, gây cản trở trong thực hiện nhiệm vụ chuyển phát hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Thực hiện các hành vi khác vi phạm pháp luật trong quá trình thực hiện dịch vụ chuyển phát hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 17. 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.

LawSoft * Tel: +84-8-3930 3279 * www.ThuVienPhapLuat.vn 09905265

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 18. Trách nhiệm của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

1. Công bố, công khai trên trang thông tin điện tử của bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương danh mục thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích quy định tại khoản 2 Điều 1 Quyết định này.

2. Công bố, chỉ đạo niêm yết tại nơi giải quyết thủ tục hành chính và công khai trên trang thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền (nếu có) những thủ tục hành chính thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Triển khai thực hiện, theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện quy định tại Quyết định này.

4. Tổ chức thực hiện các thủ tục hành chính được tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định tại Quyết định này; rà soát các quy định, thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của mình để sửa đổi, bổ sung theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế cho phù hợp với phương thức tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

5. Chỉ đạo việc công khai thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và trên Cổng hoặc trang thông tin điện tử của bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

6. Chỉ đạo các cơ quan có thẩm quyền tổ chức tuyên truyền, bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng tiếp nhận hồ sơ, thu phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho nhân viên bưu chính thuộc doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

7. Căn cứ quy định của pháp luật, kịp thời xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên chức, người lao động: Làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chậm trễ trong việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích; không công khai thủ tục hành chính; công khai không đúng, không đầy đủ thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật hoặc các hành vi khác vi phạm Quyết định này.

LawSoft * Tel: +84-8-3930 3279 * www.ThuVienPhapLuat.vn 09905265

8. Kịp thời báo cáo Thủ tướng Chính phủ và các cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan về các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện Quyết định này.

Điều 19. Trách nhiệm của Bộ Thông tin và Truyền thông

1. Xây dựng, ban hành theo thẩm quyền các quy định về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Chỉ đạo, hướng dẫn và kiểm tra, giám sát doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trong việc thực hiện Quyết định này.

3. Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành có liên quan rà soát, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền ban hành hoặc ban hành theo thẩm quyền giá cước và chính sách miễn, giảm cước đối với những đối tượng được miễn giảm trong việc sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển phát hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

4. Phối hợp với các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong việc thực hiện Quyết định này. Tổng hợp vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện Quyết định này và kịp thời báo cáo Thủ tướng Chính phủ để xem xét, giải quyết.

5. Đánh giá nhu cầu và khả năng cung ứng dịch vụ bưu chính công ích theo quy định tại Quyết định này, đề xuất với Thủ tướng Chính phủ giải pháp nâng cao hiệu quả trong việc cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

Chương IV
HIỆU LỰC VÀ TRÁCH NHIỆM THI HÀNH

Điều 20. Quy định chuyển tiếp

1. Việc cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo sự chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và theo thỏa thuận giữa doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích với các cơ quan, tổ chức được ban hành, ký kết trước ngày ban hành Quyết định này vẫn được tiếp tục thực hiện.

2. Việc cung ứng dịch vụ bưu chính tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo hợp đồng hoặc thỏa thuận đã được ký kết giữa cơ quan có thẩm quyền và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính trước ngày ban hành Quyết định này thì tiếp tục thực hiện theo hợp đồng hoặc thỏa thuận đã ký kết.

LawSoft * Tel: +84-8-3930 3279 * www.ThuVienPhapLuat.vn 09905265

Điều 21. Điều khoản thi hành

1. Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 16 tháng 12 năm 2016.

2. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và thủ trưởng cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

THỦ TƯỚNG

Nguyễn Xuân Phúc

LawSoft * Tel: +84-8-3930 3279 * www.ThuVienPhapLuat.vn
09905265