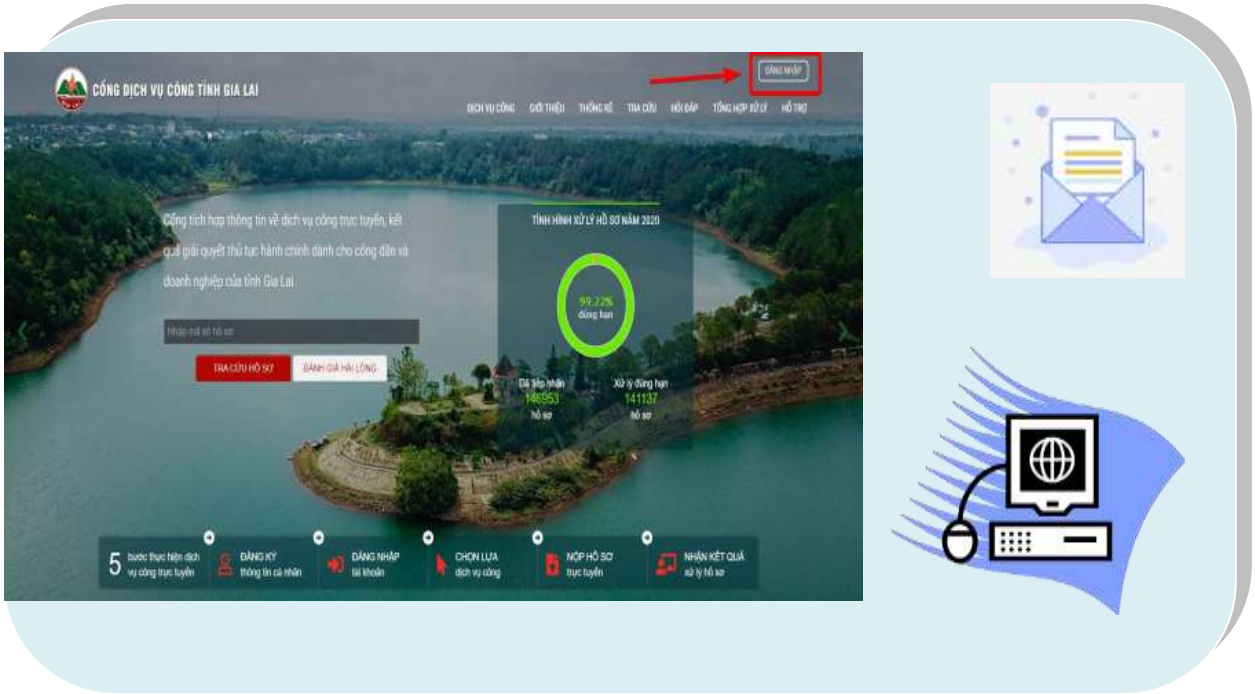
ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN ĐỨC CƠ

TÀI LIỆU TUYÊN TRUYỀN

Dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích



Đức Cơ, tháng 4 năm 2022

PHẦN 1: HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN HỒ SƠ TRỰC TUYẾN TRÊN CỔNG GIAO TIẾP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TỈNH GIA LAI

Tóm tắt:

I. Giới thiệu về dịch vụ công trực tuyến

1. Một số khái niệm
2. Các mức độ thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Việt Nam

II. Hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4

1. Giới thiệu sơ lược về Cổng giao tiếp dịch vụ công trực tuyến tỉnh Gia Lai
2. Các bước thực hiện hồ sơ trực tuyến trên cổng Giao tiếp dịch vụ công trực tuyến tỉnh Gia Lai.

Cụ thể:

I. Giới thiệu về dịch vụ công trực tuyến

1. Một số khái niệm:

1.1. Thủ tục hành chính: Là các quy trình về trình tự thời gian, về không gian về cách thức giải quyết công việc của các cơ quan hành chính nhà nước trong mối liên hệ với các cơ quan, tổ chức và cá nhân công dân.

Ví dụ: Thủ tục đăng ký kết hôn, khai sinh, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất…

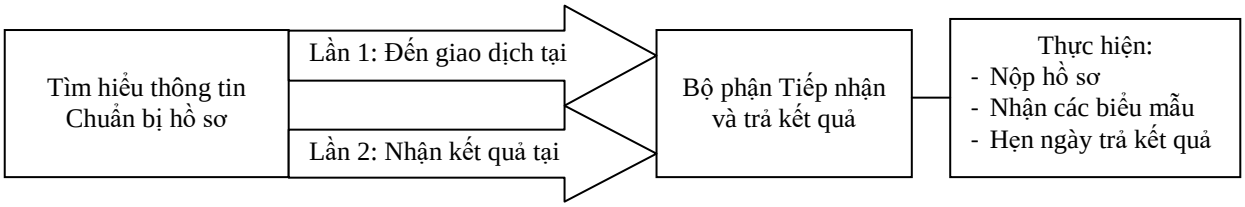
1.2. Dịch vụ hành chính công: Là dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước (hoặc tổ chức, doanh nghiệp được ủy quyền) có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý.

Gắn liền với một thủ tục hành chính để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân.

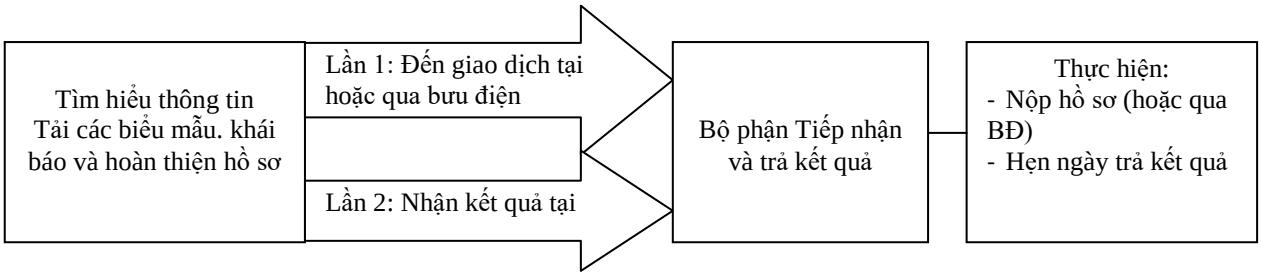
1.3. Dịch vụ công trực tuyến: Là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng.

2. Các mức độ thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Việt Nam

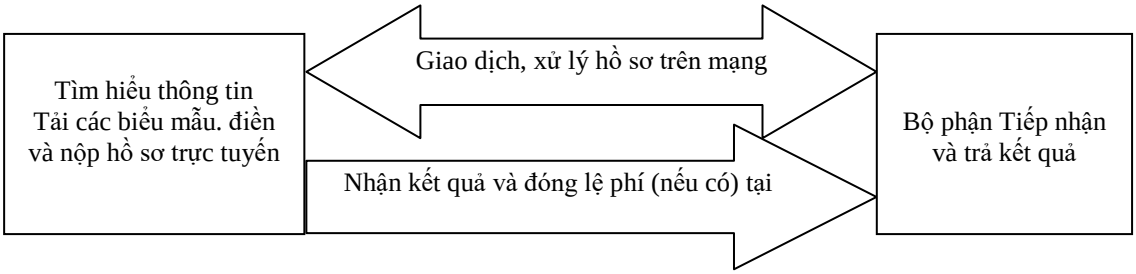
2.1. Mức độ 1: Cổng thông tin điện tử (cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã) có đầy đủ thông tin về quy trình thủ tục thực hiện dịch vụ, các giấy tờ cần thiết, các bước tiến hành, thời gian thực hiện, chi phí thực hiện dịch vụ.



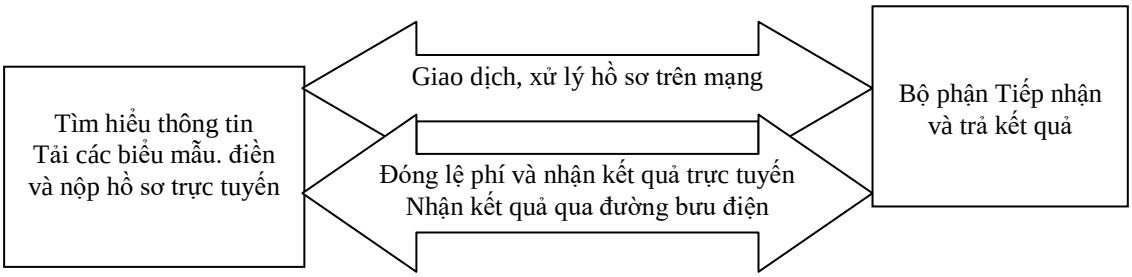
2.2. Mức độ 2: Ngoài thông tin đầy đủ như mức độ 1, cổng thông tin điện tử cho phép người sử dụng tải về các mẫu đơn, hồ sơ để người sử dụng có thể in ra giấy, hoặc điền vào các mẫu đơn. Việc nộp lại hồ sơ sau khi hoàn thành được thực hiện qua đường bưu điện hoặc người sử dụng trực tiếp mang đến cơ quan thụ lý hồ sơ.



2.3. Mức độ 3: Ngoài thông tin đầy đủ như ở mức độ 1 và các mẫu đơn, hồ sơ cho phép tải về như ở mức độ 2, cổng thông tin điện tử cho phép người sử dụng điền trực tuyến vào các mẫu đơn, hồ sơ và gửi lại trực tuyến các mẫu đơn, hồ sơ sau khi điền xong tới cơ quan và người thụ lý hồ sơ. Các giao dịch trong quá trình thụ lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện qua mạng. Tuy nhiên, việc thanh toán chi phí và trả kết quả sẽ được thực hiện khi người sử dụng dịch vụ đến trực tiếp cơ quan cung cấp dịch vụ.



2.4. Mức độ 4: Ngoài thông tin đầy đủ như ở mức độ 1, các mẫu đơn, hồ sơ cho phép tải về như ở mức độ 2, gửi trực tuyến hồ sơ và thực hiện các giao dịch qua mạng như ở mức độ 3, việc thanh toán chi phí sẽ được thực hiện trực tuyến, việc trả kết quả có thể thực hiện trực tuyến hoặc gửi qua đường bưu điện.



LỢI ÍCH KHI THAM GIA DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN MỨC ĐỘ 3,4

- Thủ tục đăng ký nhanh chóng, thuận tiện 24/24 giờ trong ngày tại mọi địa điểm có kết nối Internet hoặc trên thiết bị điện tử thông minh khác (điện thoại thông minh, máy tính bảng,…);
- Không phải xếp hàng tập trung đông người (góp phần phòng, chống dịch bệnh Covid -19), tiết kiệm chi phí đi lại, thời gian giao dịch, đơn giản thủ tục giấy tờ;
- Chủ động các công việc khác của công dân;
- Theo dõi được tình trạng hồ sơ trên website trực tuyến; qua tin nhắn điện thoại; địa chỉ email; mạng xã hội ZALO.
- Nhận kết quả trực tuyến hoặc qua dịch vụ Bưu chính công ích.
- Đảm bảo công khai, minh bạch hồ sơ, thủ tục.

KHI THỰC HIỆN DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN MỨC ĐỘ 3,4 CẦN PHẢI LƯU Ý NHỮNG VẤN ĐỀ GÌ?

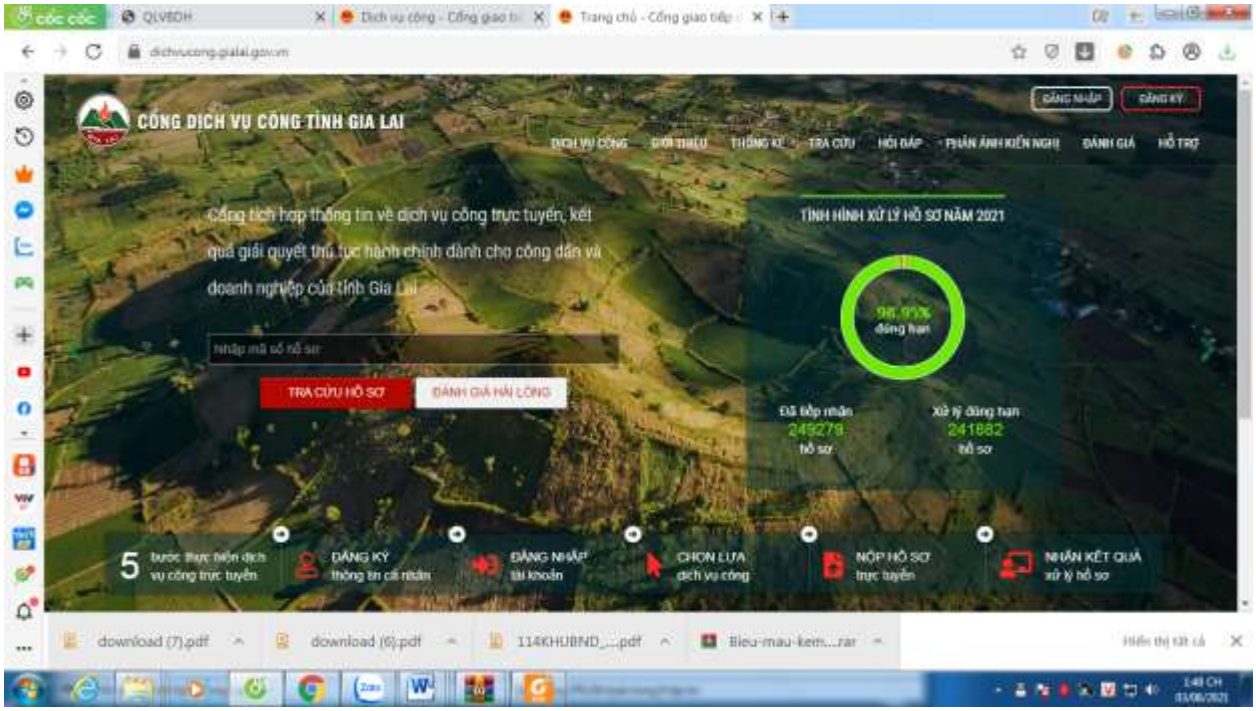
- Có số điện thoại di động (để hệ thống gửi các thông tin qua tin nhắn – SMS)
- Có địa chỉ thư điện tử (Email) để tiếp nhận và phản hồi các thông tin yêu cầu từ cơ quan chính quyền;

- Cung cấp, khai báo đầy đủ các thông tin nhằm thuận lợi hơn cho việc thụ lý, giải quyết hồ sơ theo yêu cầu của quý khách, tránh tình trạng phải bổ sung thông tin, kéo dài thêm thời gian giải quyết…

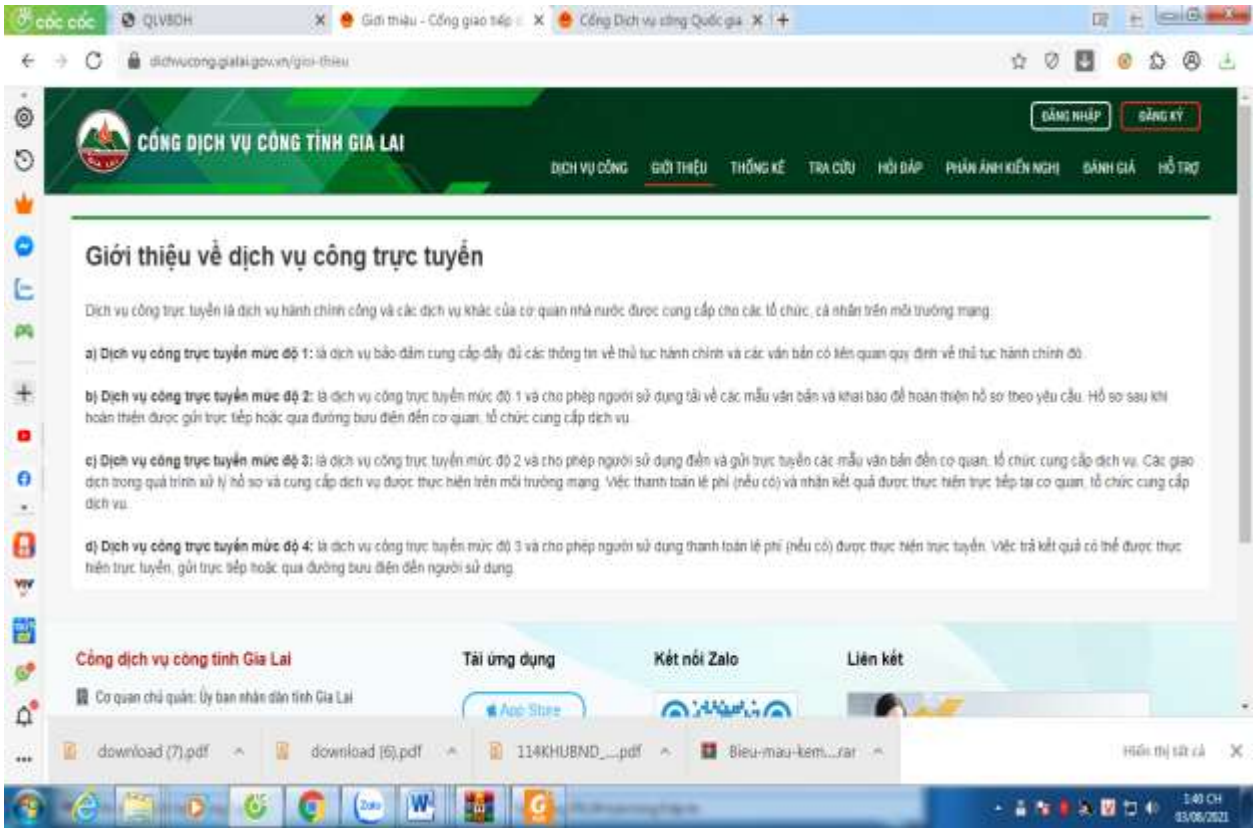
II. Hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4

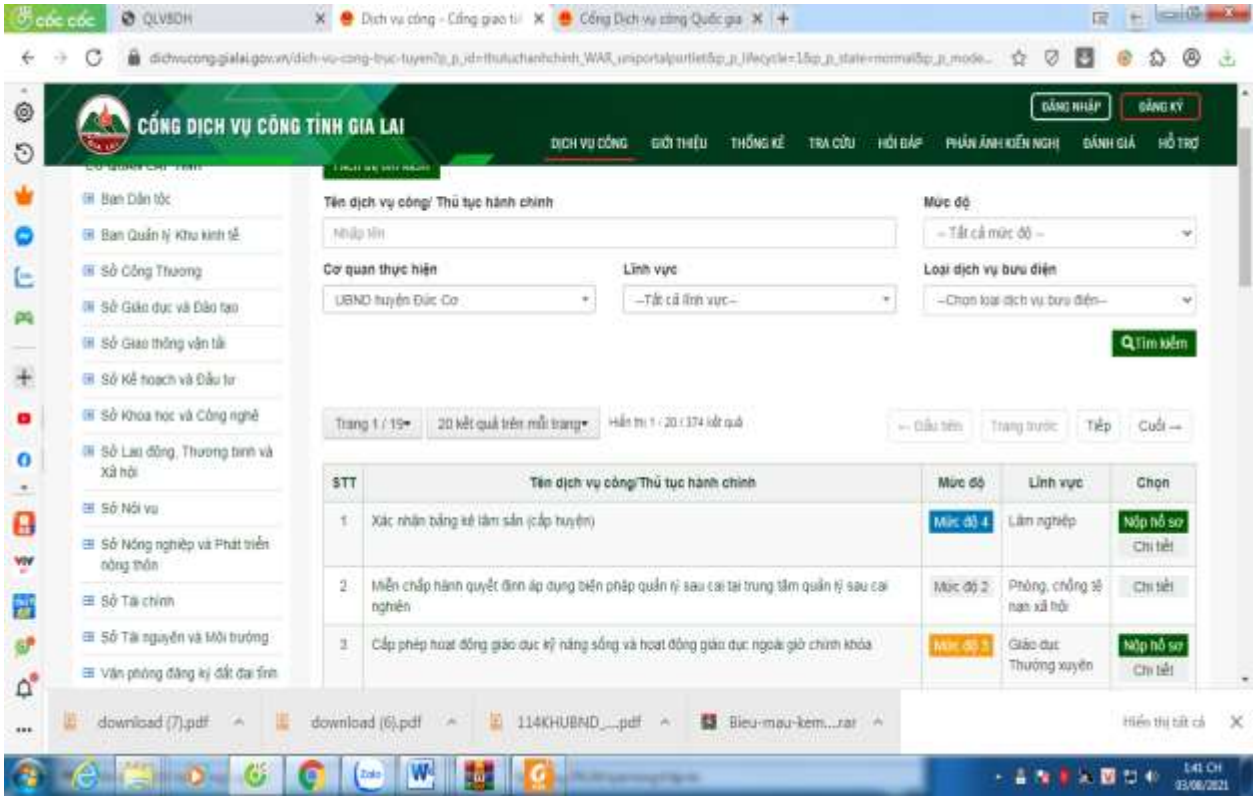
1. Giới thiệu sơ lược về Cổng giao tiếp dịch vụ công trực tuyến tỉnh Gia Lai

Tại địa chỉ: **https://dichvucong.gialai.gov.vn**

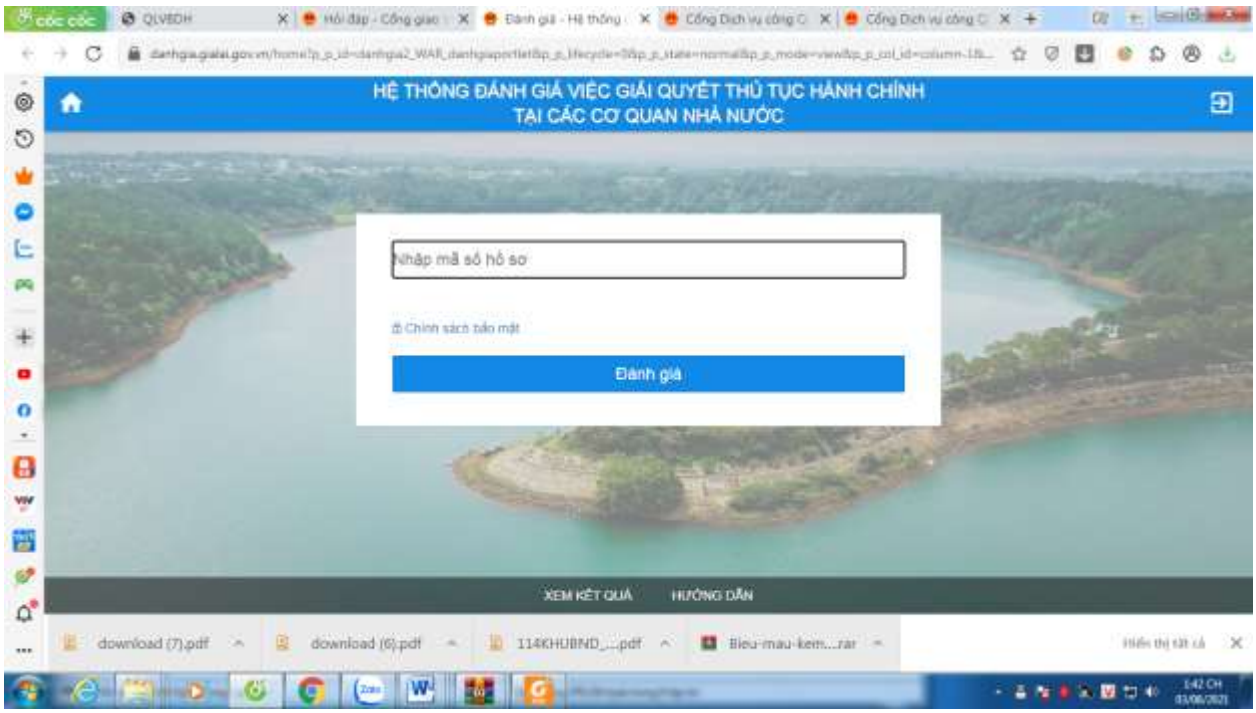


Giới thiệu

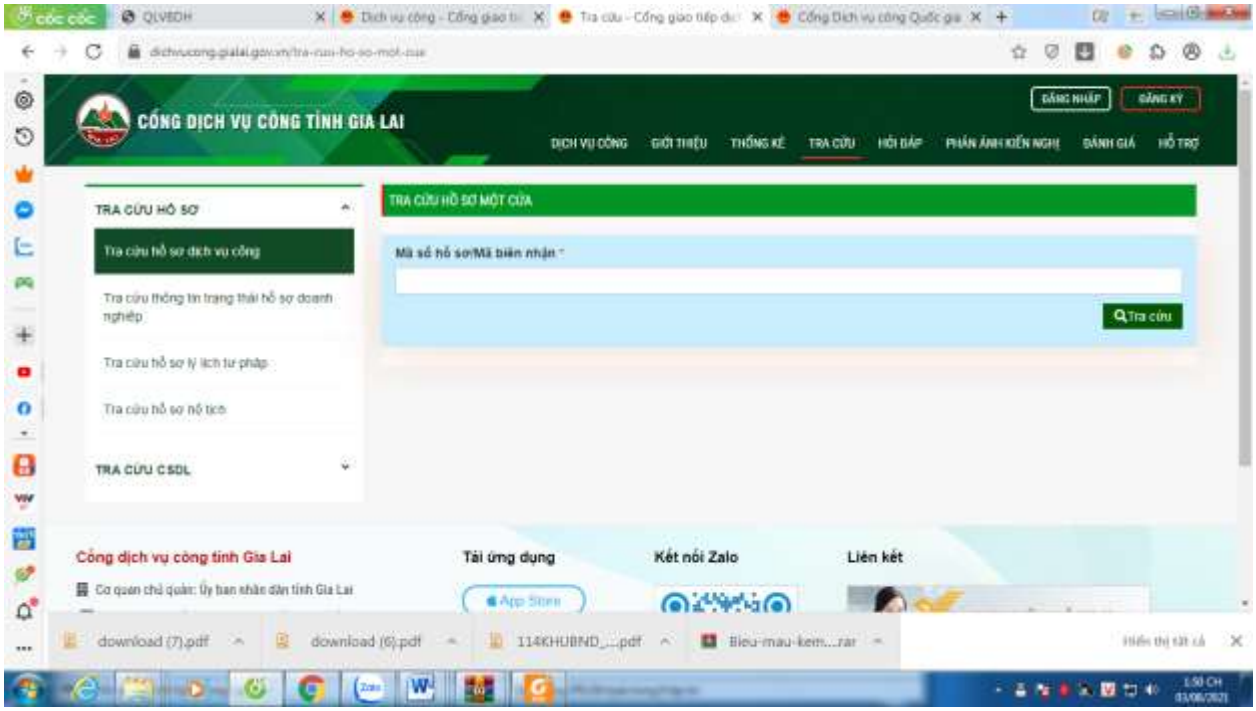




Dịch vụ công trực tuyến



Đánh giá giải quyết thủ tục hành chính



Tra cứu hồ sơ

2. Các bước thực hiện hồ sơ trực tuyến trên cổng Giao tiếp dịch vụ công trực tuyến tỉnh Gia Lai.

Trình tự thực hiện:

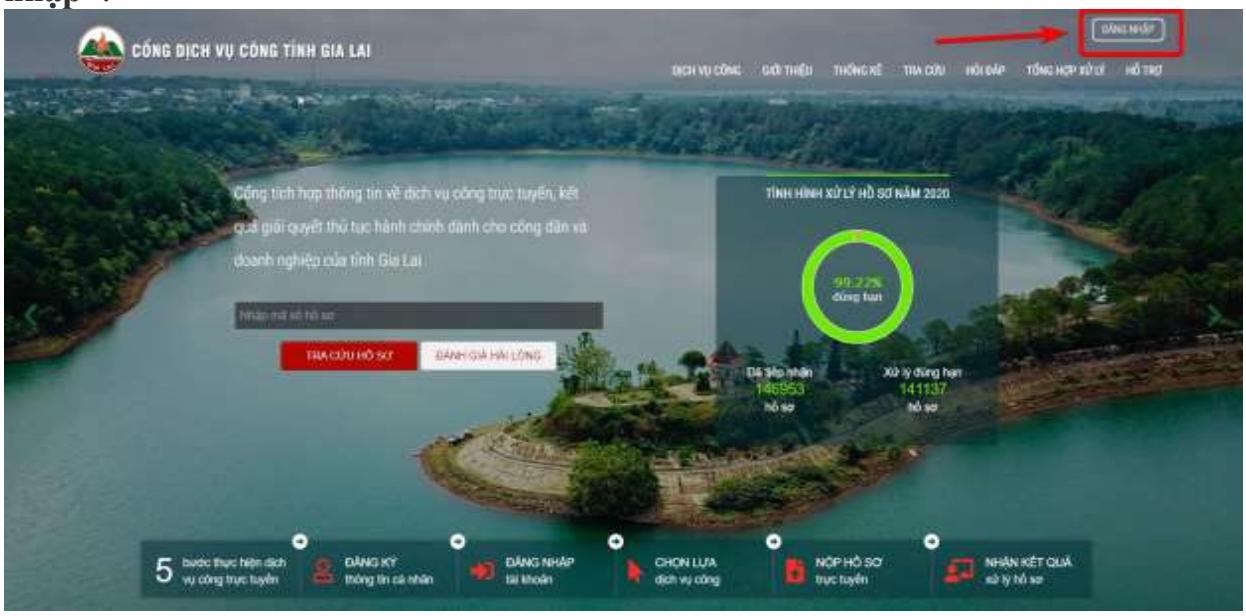
- Đăng ký tài khoản
- Đăng nhập tài khoản
- Chọn lựa dịch vụ công và nộp hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công
- Nhận kết quả xử lý hồ sơ

Cụ thể:

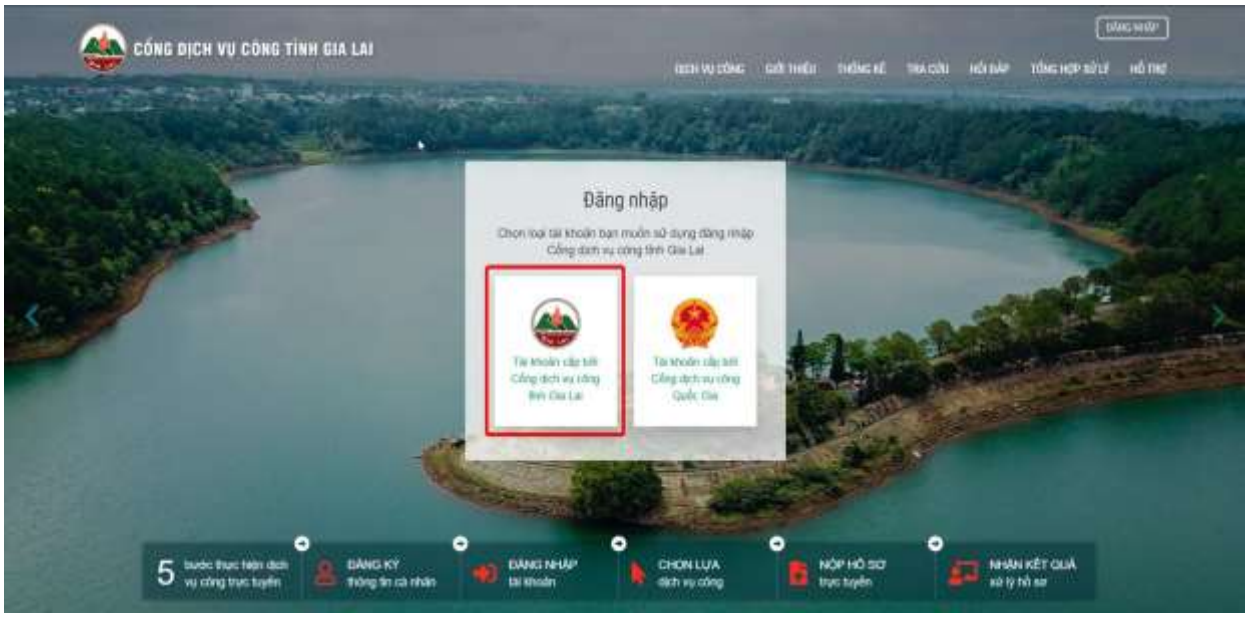
2.1. Đăng ký tài khoản

2.1.1. Đăng ký tài khoản cấp bởi dịch vụ công tỉnh Gia Lai

Bước 1: Tại trang chủ hệ thống, để đăng ký tài khoản click vào nút **"Đăng nhập"**.



Bước 2: Chọn vào mục **"Tài khoản cấp bởi dịch vụ công tỉnh Gia Lai"**.

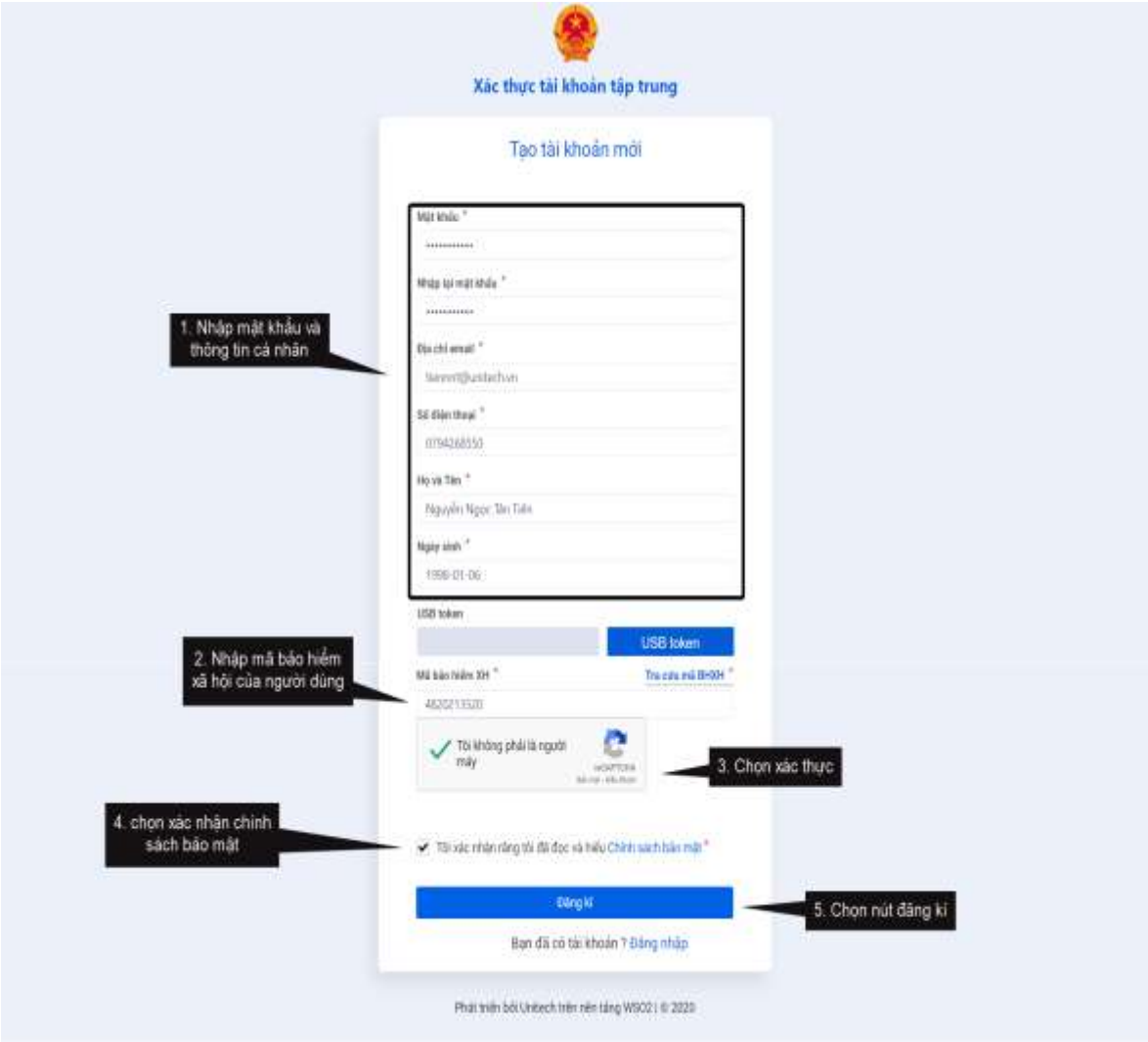


Bước 3: Chọn vào mục **“Đăng ký tài khoản”**.

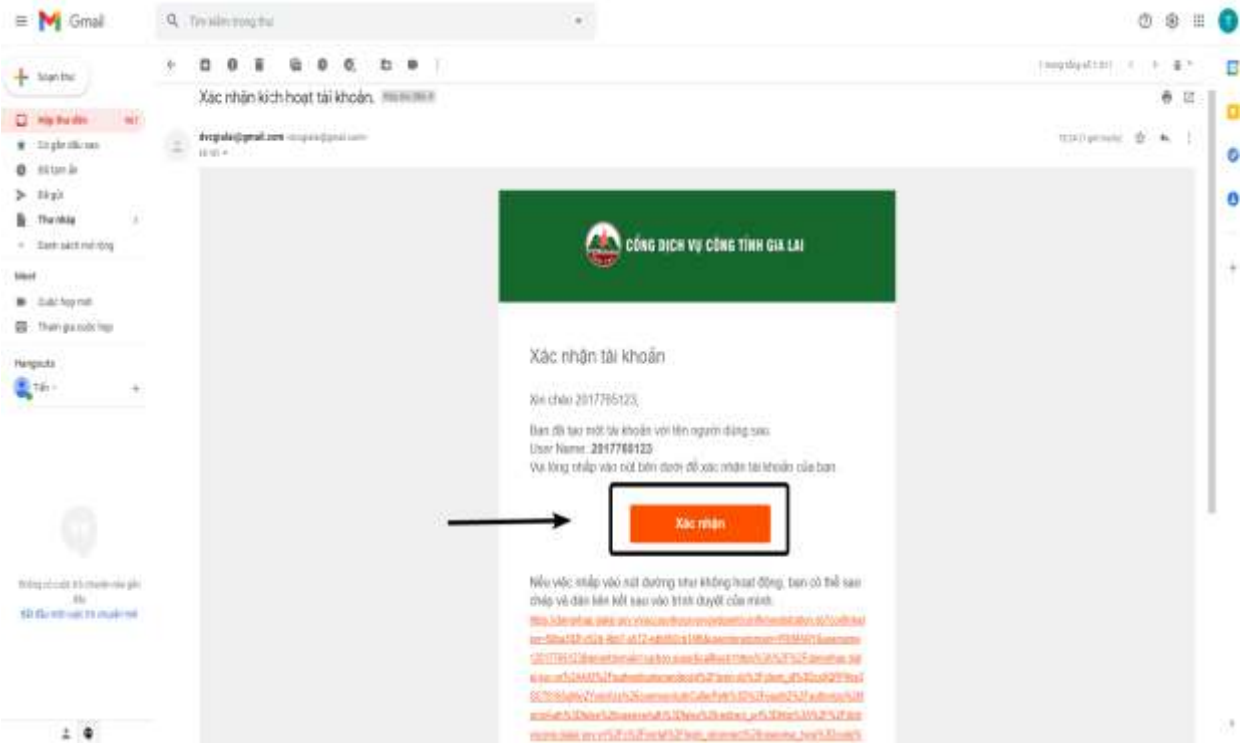
Bước 4: Chọn đăng ký tài khoản cho Công dân/ Doanh nghiệp, sau đó chọn mục **“Xác minh mức độ trung bình (IAL2)”**.

Bước 5: Nhập số **“CMND”** của người dùng và sau đó chọn mục **“Tiến hành đăng ký”** để tiến hành tạo mới tài khoản.

Bước 6: Nhập mật khẩu và thông tin cá nhân, sau đó chọn nút đăng ký.

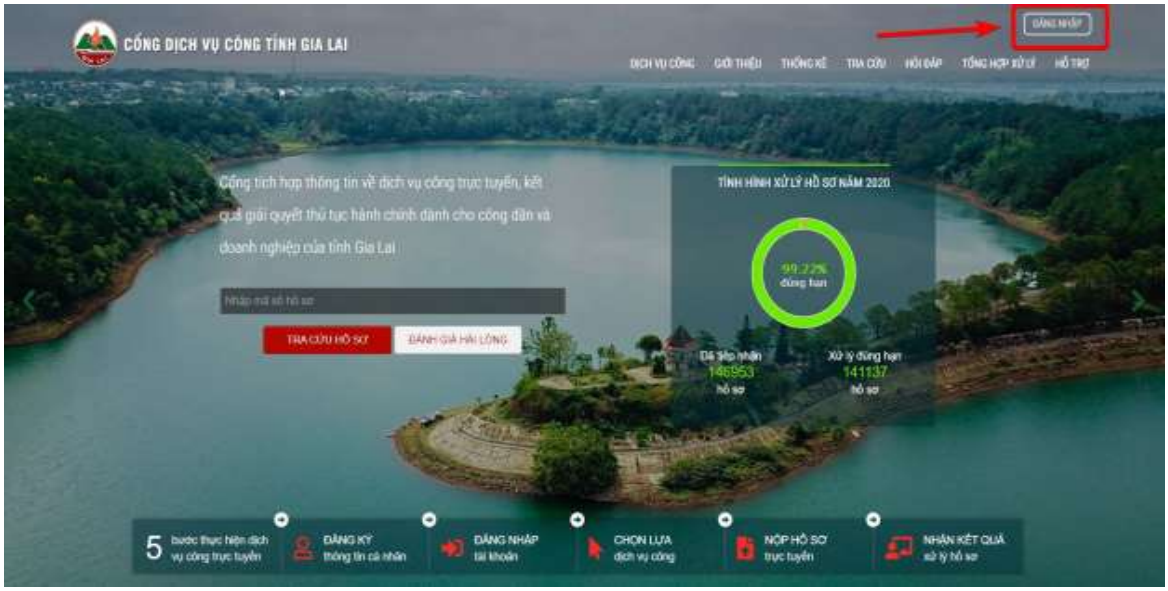


Bước 7: Sau khi đăng ký thành công thì vào địa chỉ Email đã đăng ký để xác nhận tài khoản.

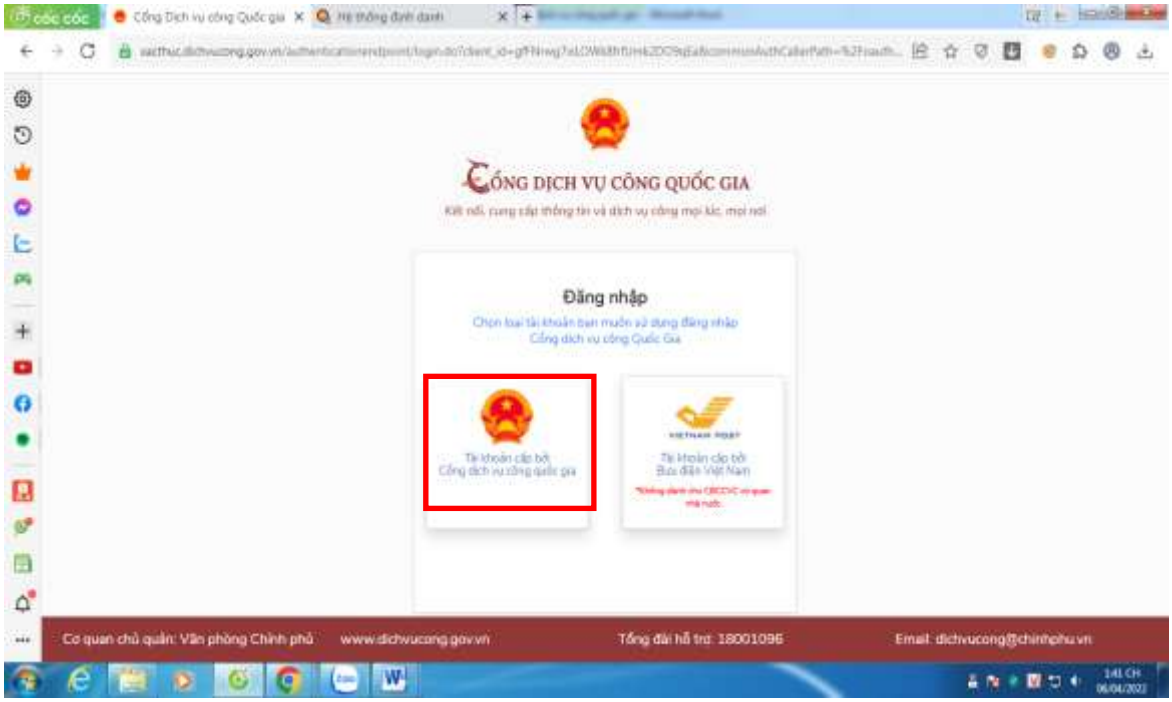


2.1.1. Đăng ký tài khoản cấp bởi Cổng dịch vụ công quốc gia

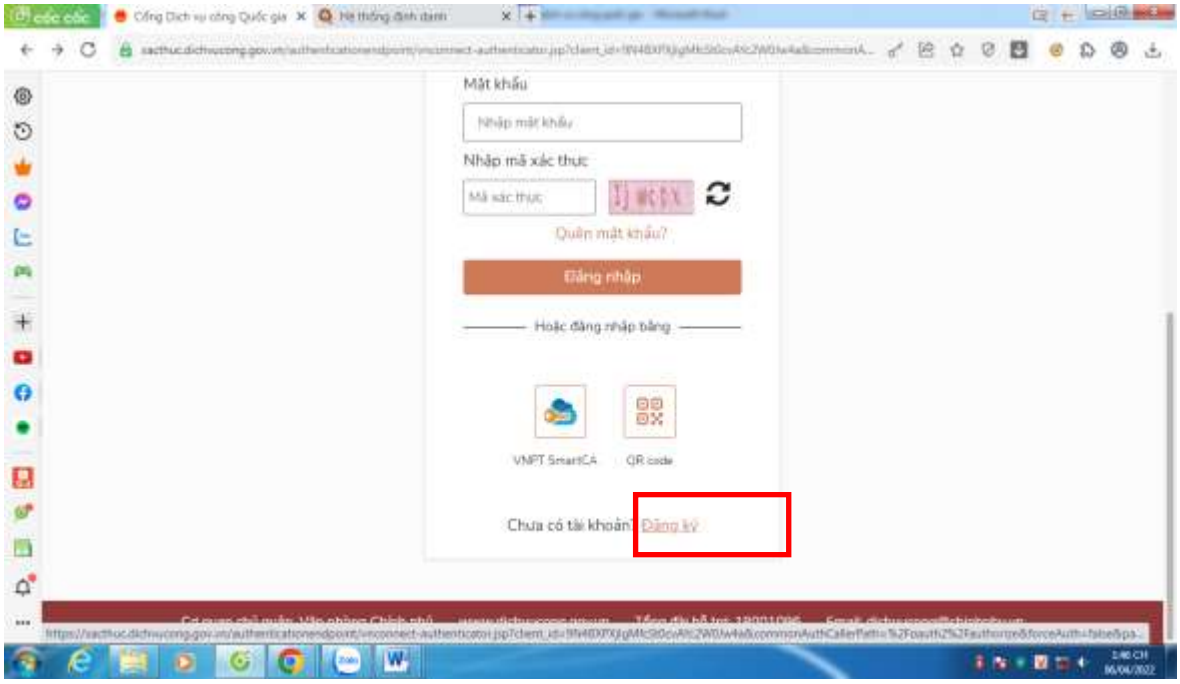
Bước 1: Tại trang chủ hệ thống, để đăng ký tài khoản click vào nút **"Đăng nhập"**.



Bước 2: Chọn vào mục **"Tài khoản cấp bởi Cổng dịch vụ công quốc gia"**

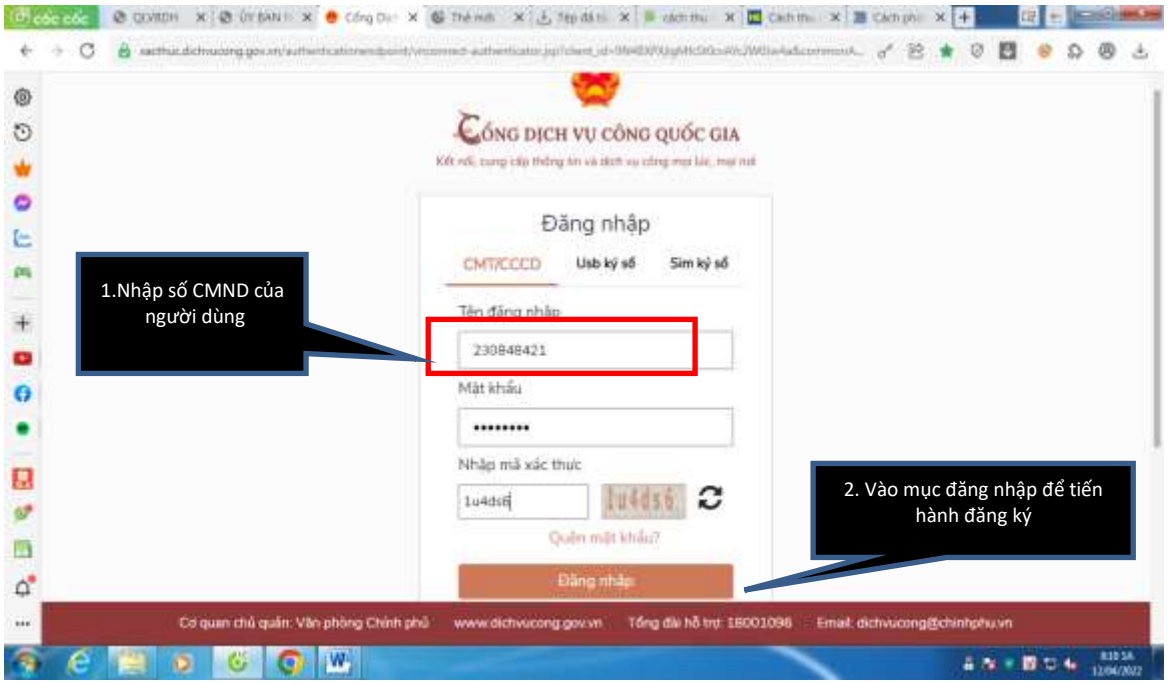


Bước 3: Chọn vào mục **"Đăng ký tài khoản"**.



Bước 4: Chọn đăng ký tài khoản cho Công dân/ Doanh nghiệp, sau đó chọn mục **"Xác minh mức độ trung bình (IAL2)"**.

Bước 5: Nhập số **"CMND"** của người dùng và sau đó chọn mục **"Tiến hành đăng ký"** để tiến hành tạo mới tài khoản.

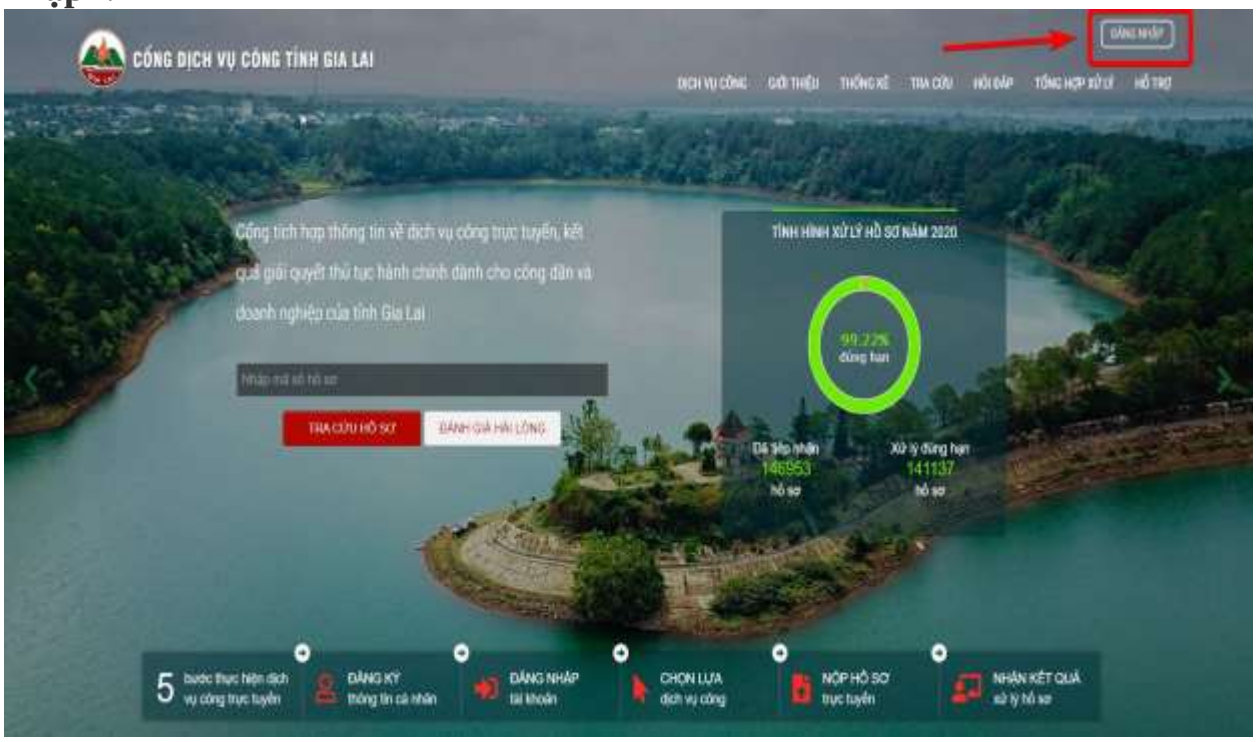


Bước 6: Nhập mã OTP được gửi qua điện thoại để xác nhận tài khoản.

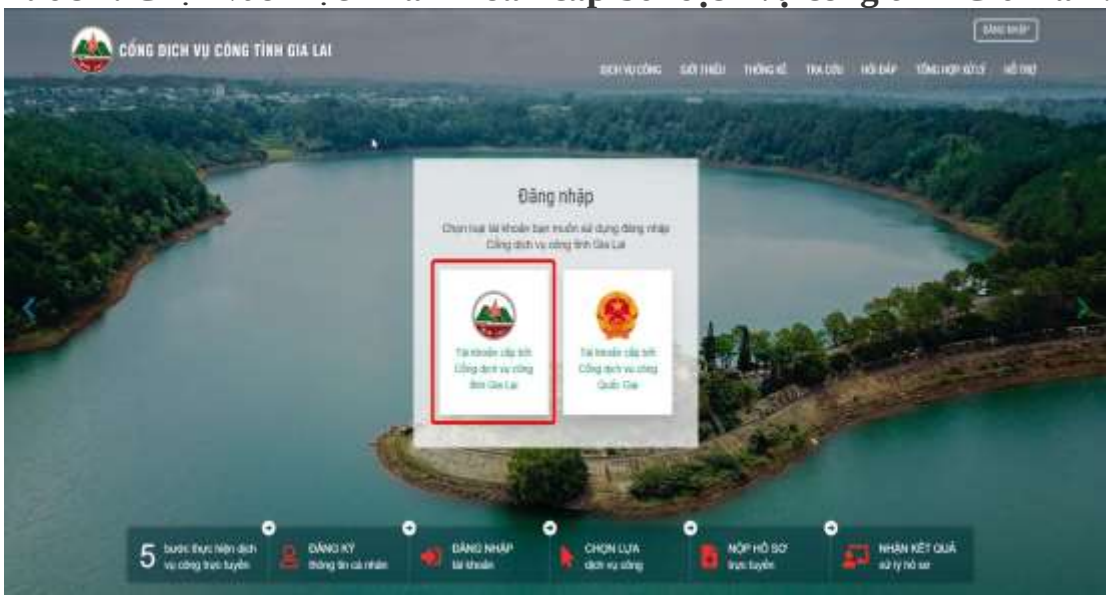
2.2. Đăng nhập tài khoản

2.2.1. Đăng nhập tài khoản

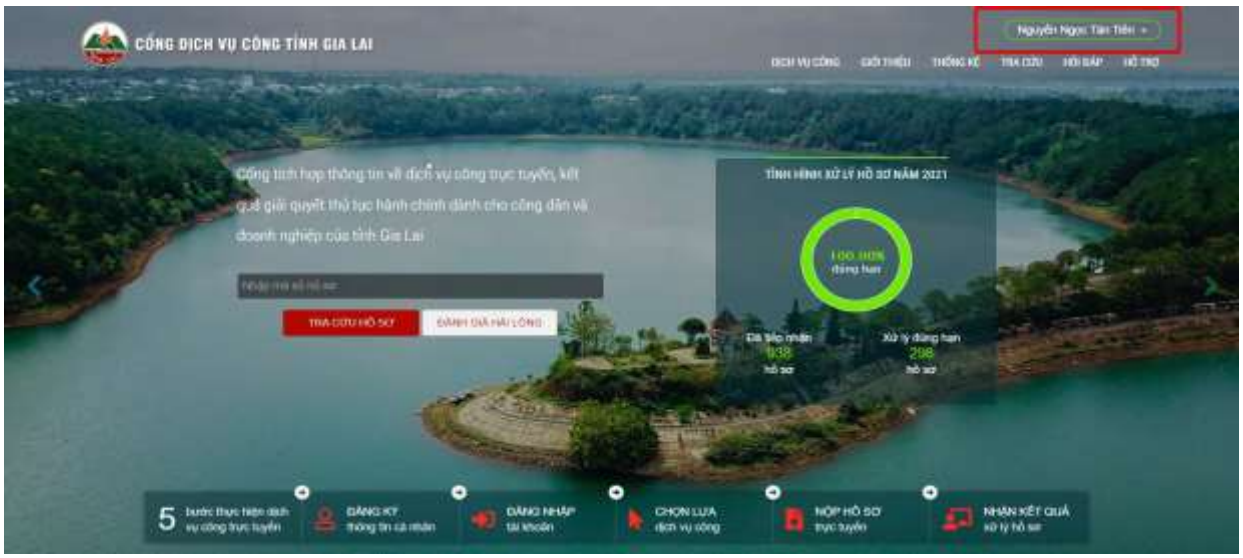
Bước 1: Tại trang chủ hệ thống, để đăng nhập tài khoản click vào nút **"Đăng nhập"**.



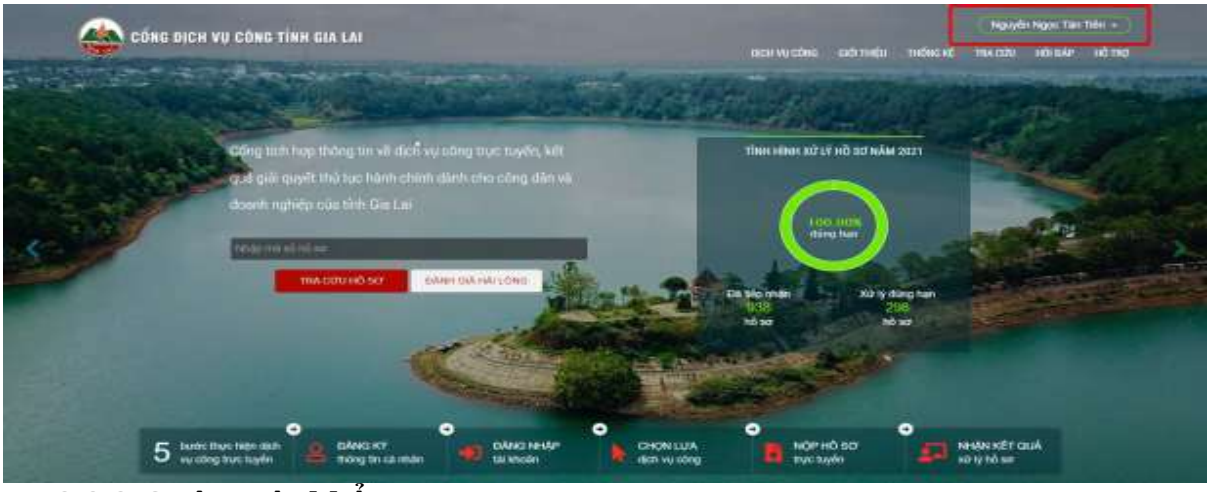
Bước 2: Chọn vào mục **“Tài khoản cấp bởi dịch vụ công tỉnh Gia Lai”**.



Bước 3: Nhập số CMND và mật khẩu đã đăng ký sau đó click "**Đăng nhập**" để truy cập vào hệ thống.

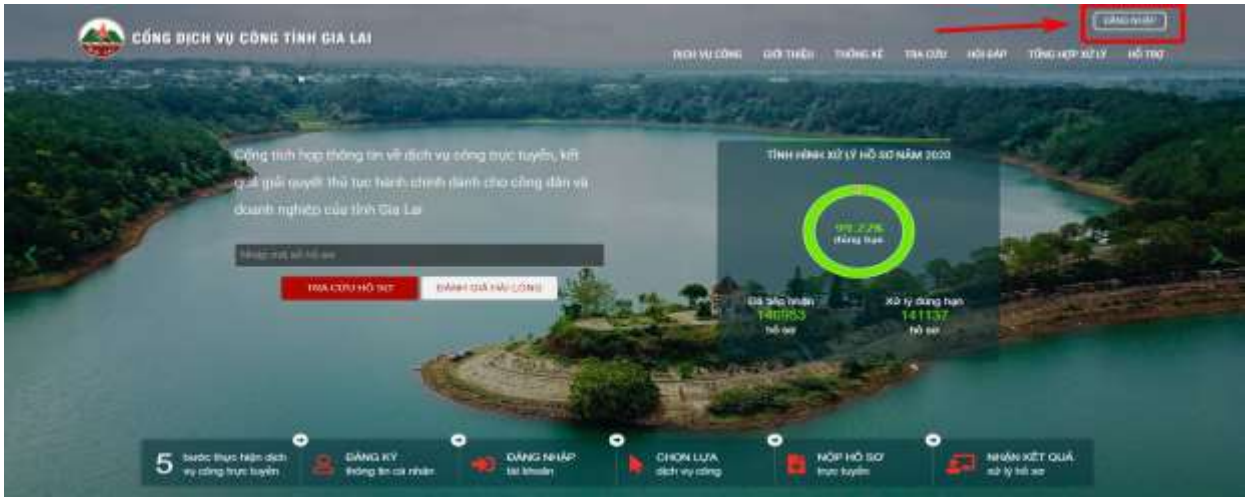


Bước 4: Khi đăng nhập thành công, tại màn hình trang chủ hệ thống ở phía trên góc phải màn hình sẽ hiển thị thông tin người dùng.

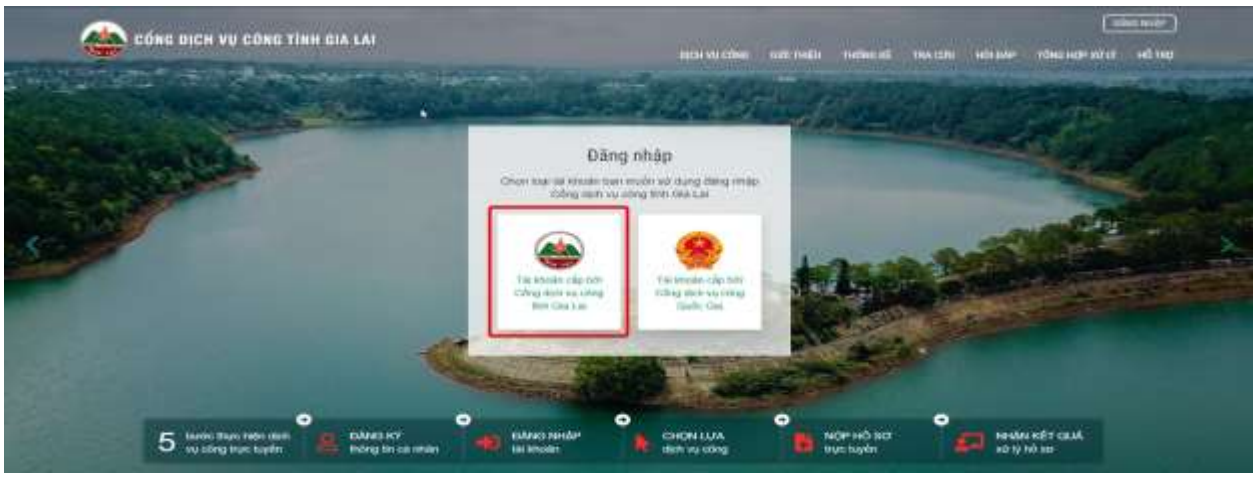


2.2.2.Quên mật khẩu

Bước 1: Tại màn hình trang chủ, nhấn chọn menu "**Đăng nhập**".



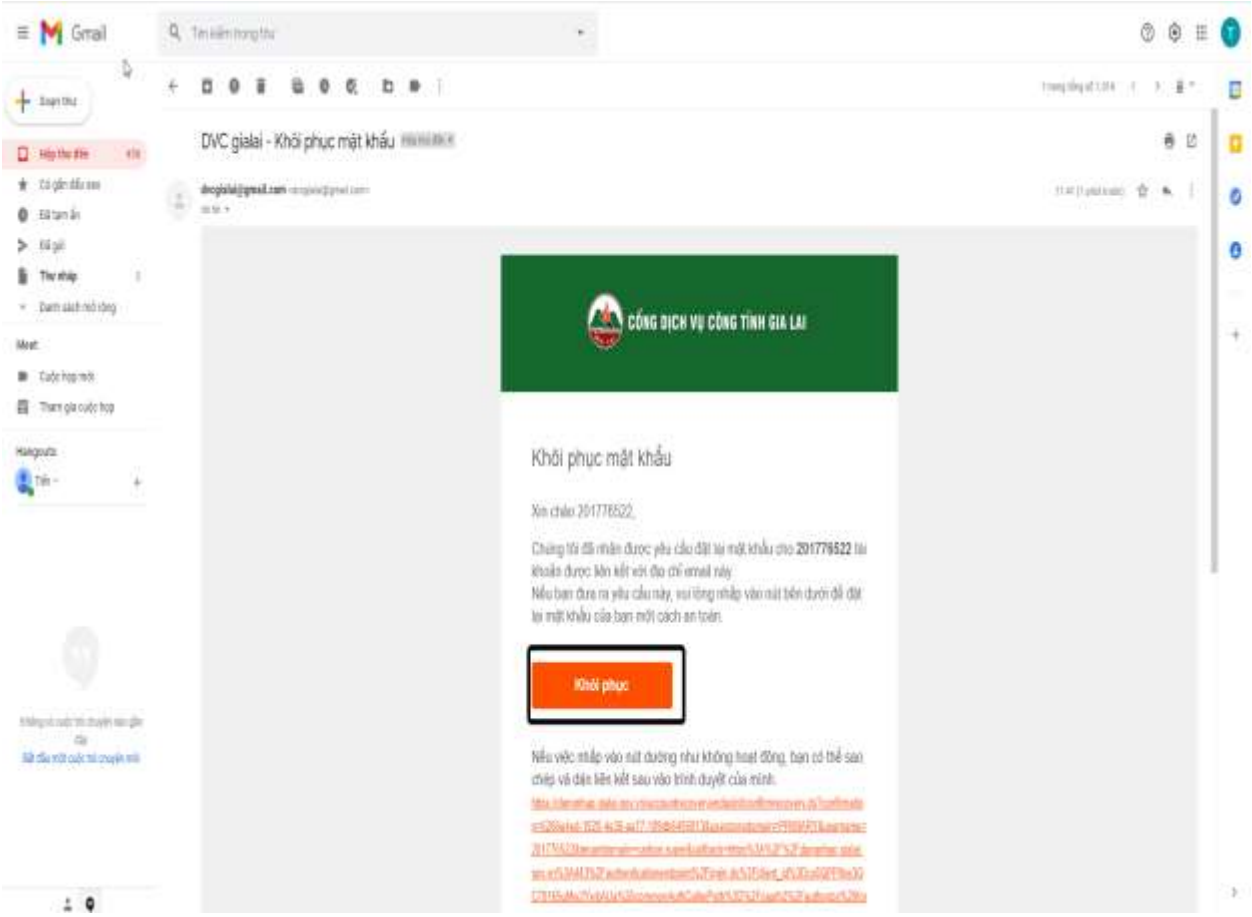
Bước 2: Chọn vào mục "**Tài khoản cấp bởi dịch vụ công tỉnh Gia Lai**".



Bước 3 : Chọn "**Mật khẩu**" để tìm lại mật khẩu của người dùng.

Bước 4: Nhập số **CMND** của người dùng sau đó chọn cách khôi phục và chọn nút xác nhận để tìm lại mật khẩu của người dùng.

Bước 5 : Vào "**Email**" cá nhân của người dùng để xác nhận khôi phục mật khẩu.



Bước 6 : Nhập mật khẩu mới sau đó xác nhận để khôi phục lại mật khẩu.

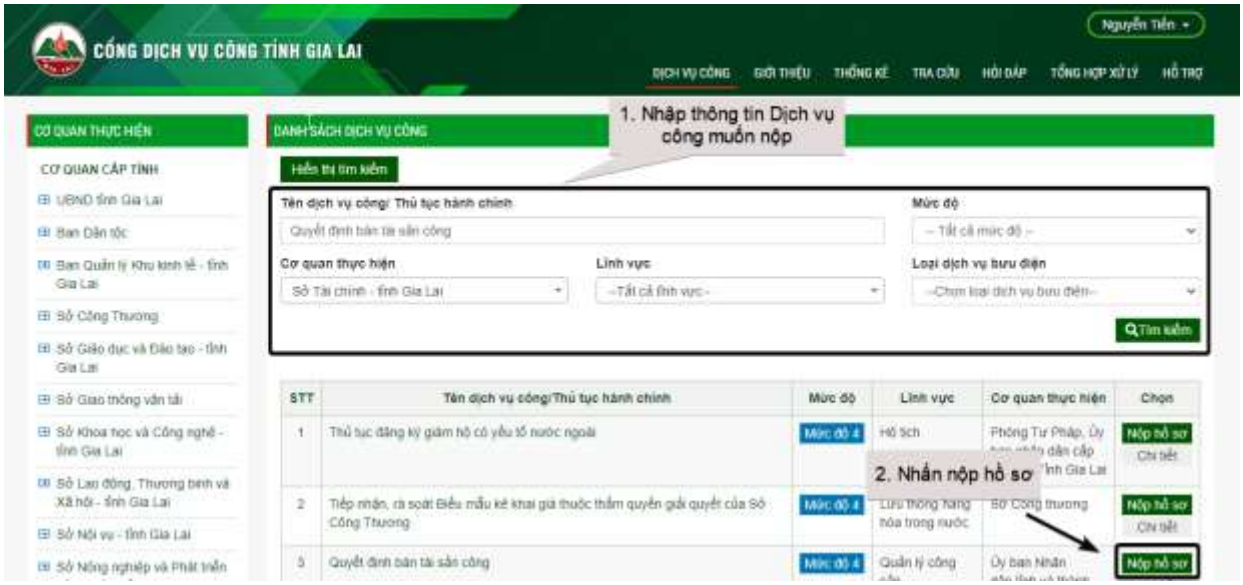
Sau khi xác nhận khôi phục mật khẩu, hệ thống sẽ thông báo "**Cập nhật mật khẩu thành công".**

2.3. Chọn lựa dịch vụ công nộp và hồ sơ trên Cổng Dịch Vụ Công

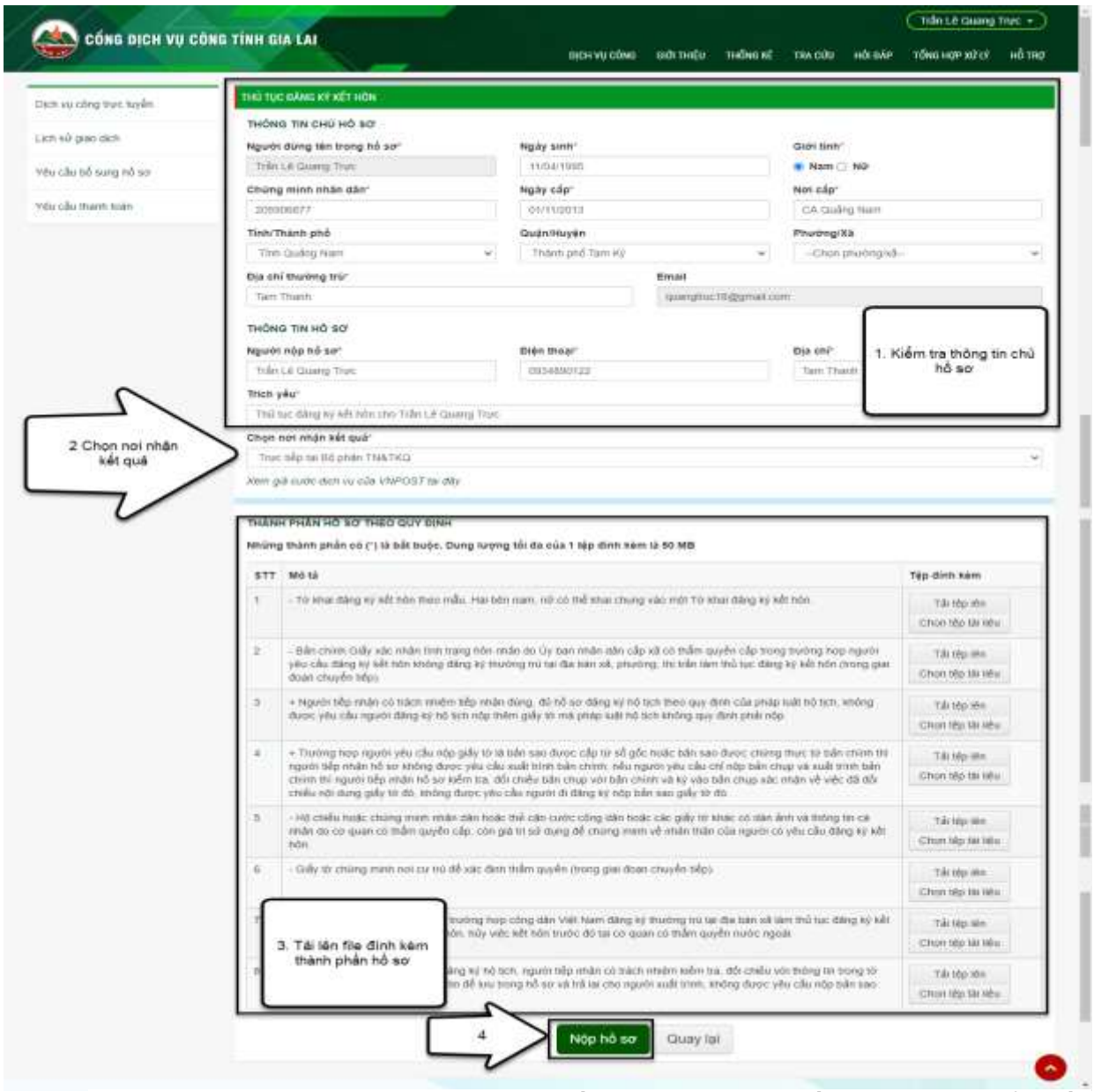
2.3.1. Chọn lựa dịch vụ công nộp và hồ sơ trên Cổng Dịch Vụ Công

Bước 1: Tại màn hình trang chủ, nhấn chọn menu **"Dịch vụ công".**

Bước 2: Tìm thông tin dịch vụ công muốn nộp hồ sơ. Nhấn chọn **"Nộp hồ sơ".**



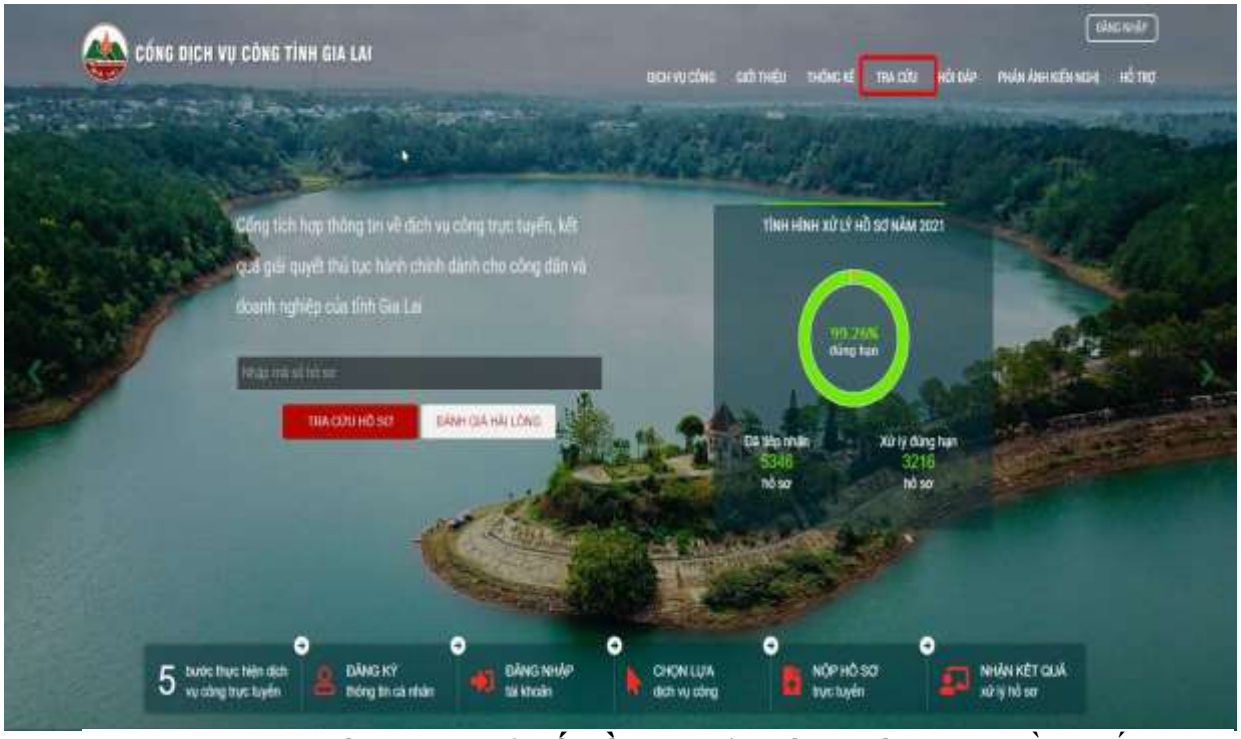
Bước 3: Chọn và nhập các thông tin cần thiết của chủ hồ sơ, chọn nơi nhận kết quả, tải lên tệp đính kèm thành phần hồ sơ. Nhấn **"Nộp hồ sơ"** để hoàn thành.



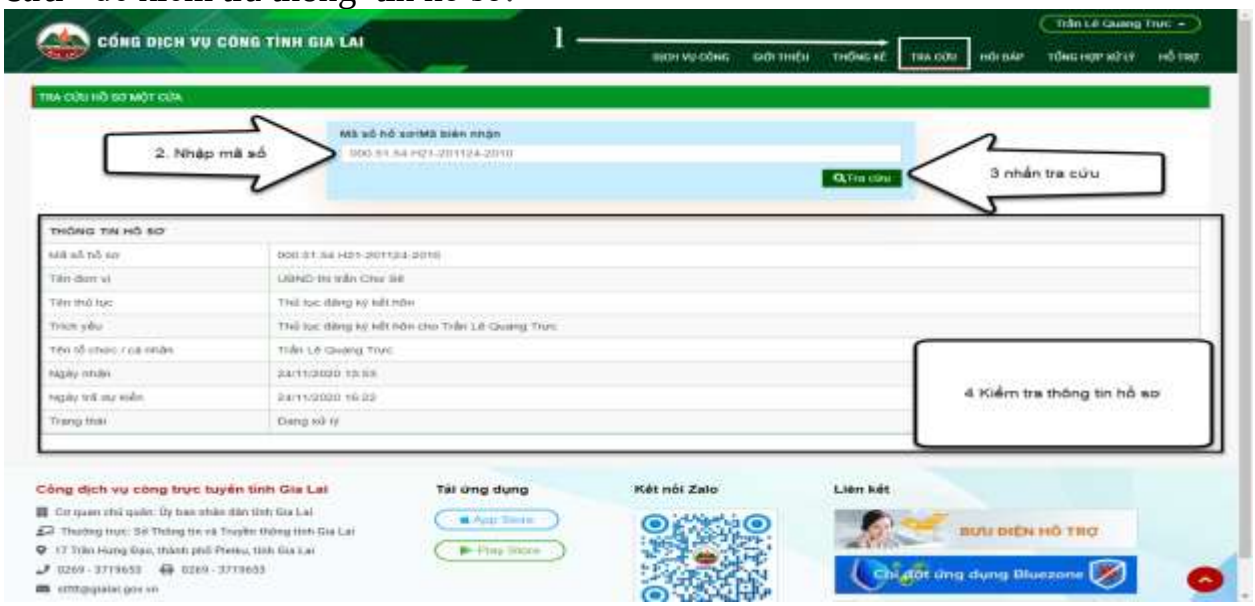
Bước 4: Sau khi nộp thành công hệ thống sẽ thông báo hồ sơ được chuyển đến bộ phận tiếp nhận hồ sơ và mã hồ sơ để tra cứu.

2.3.2. Tra cứu hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công

Bước 1: Tại màn hình trang chủ, nhấn chọn chức năng "**Tra cứu**".

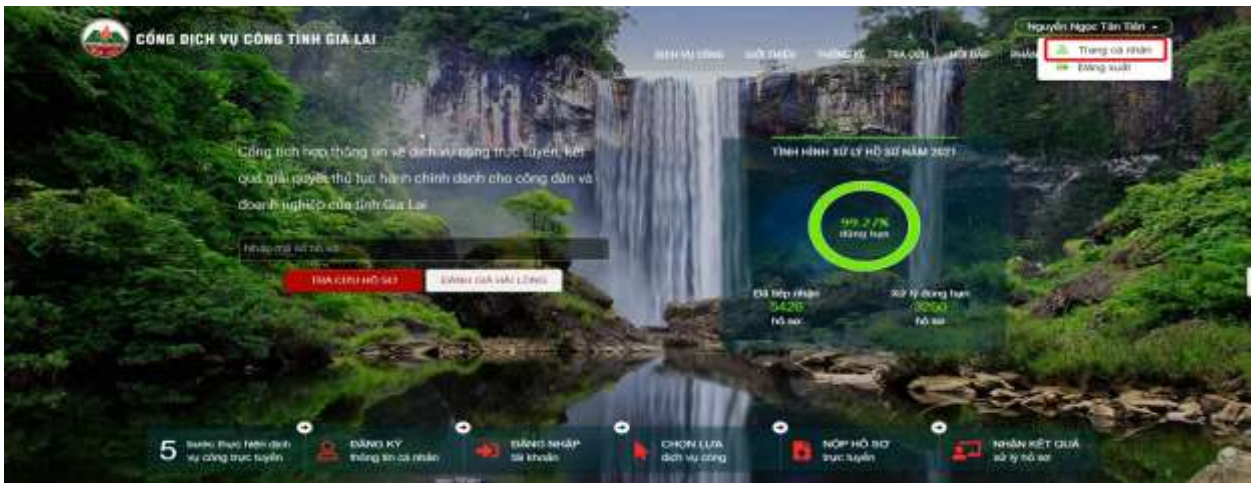


Bước 2: Nhập thông tin "**Mã số hồ sơ/ Mã biên nhận**" của hồ sơ, ấn "**Tra cứu**" để kiểm tra thông tin hồ sơ.

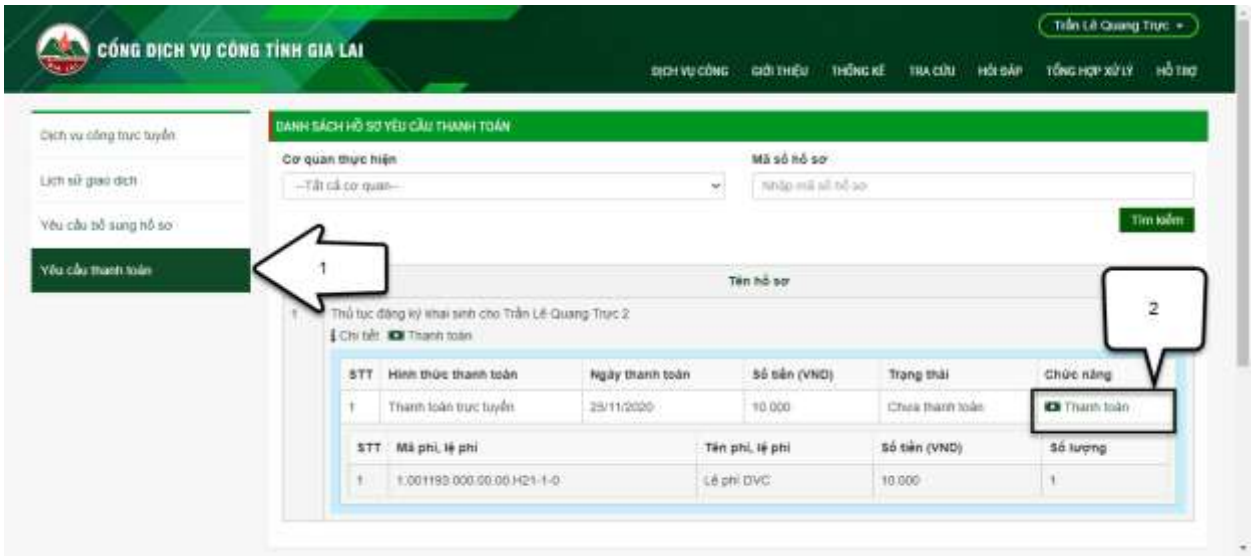


2.3.3. Thanh toán trực tuyến khi yêu cầu thanh toán

Bước 1: Tại màn hình trang chủ, nhấn vào tên người dùng bên góc phải trên cùng của màn hình > **"Trang cá nhân"**



Bước 2: Chọn menu **"Yêu cầu thanh toán"**. Nhấn vào chức năng **"Thanh toán"** như hình bên dưới.

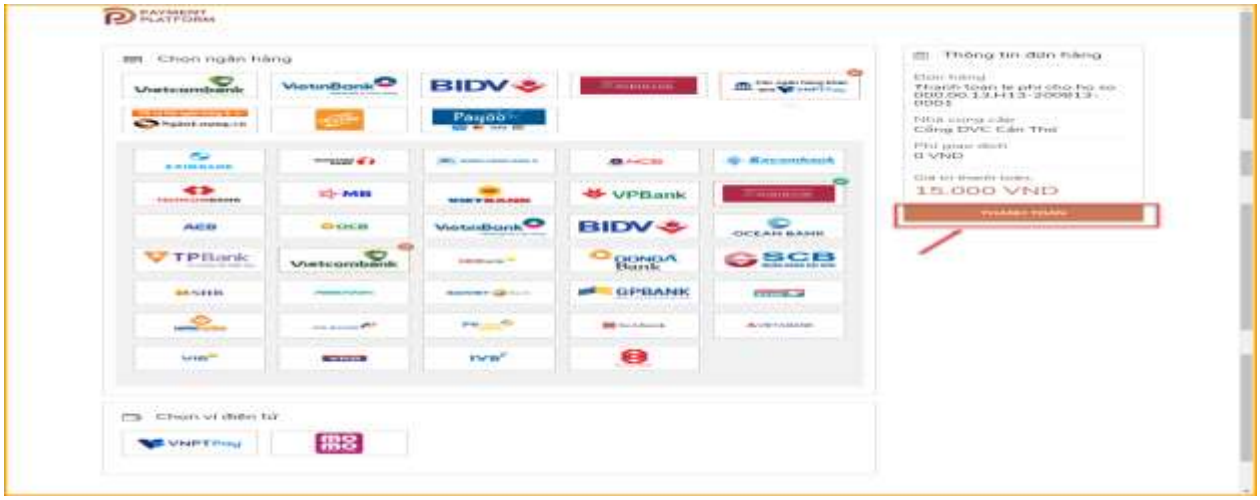


Bước 3: Xác nhận thông tin thanh toán.

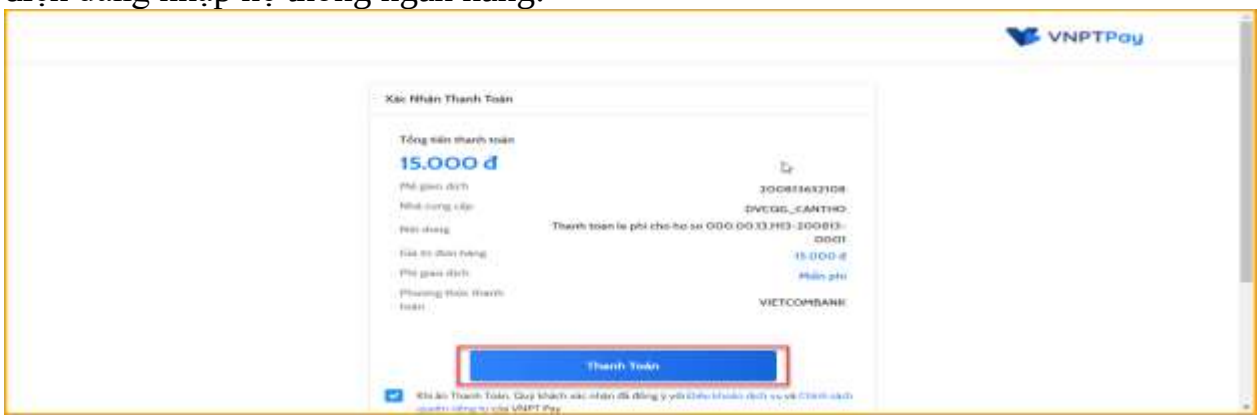
Bước 4: Lựa chọn **"Thanh toán trực tuyến qua cổng DVCQG".**

Bước 5: Lựa chọn ngân hàng để thanh toán.

Sau khi lựa chọn ngân hàng thanh toán nhấn vào chức năng Thanh toán như hình bên dưới.



Bước 6: Nhấn vào chức năng **"Thanh toán"**. Hệ thống sẽ chuyển sang giao diện đăng nhập hệ thống ngân hàng.



Bước 7: Đăng nhập vào hệ thống ngân hàng, xác thực mã OTP để thanh toán.

2.4. Nhận kết quả xử lý hồ sơ

Nếu thông báo "Nhận kết quả" thì đến nơi tiếp nhận để nhận hồ sơ. Nếu thông báo "Thanh toán,…" thì tiến hành hoàn thiện hồ sơ.

Đối với hồ sơ thực hiện ở mức độ 4 thì việc thanh toán và trả kết quả được thực hiện trực tuyến.

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG MẠNG XÃ HỘI ZALO

I. Giới thiệu:

Mô hình chính quyền điện tử trên Zalo nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả, phục vụ tốt hơn cho công dân, doanh nghiệp, đem đến sự thuận tiện nhanh chóng, tăng cường sự tương tác giữa người dân và chính quyền trên môi trường mạng, đồng thời nâng cao tính công khai minh bạch, giúp quá trình giải quyết thủ tục hành chính được thuận tiện hơn.

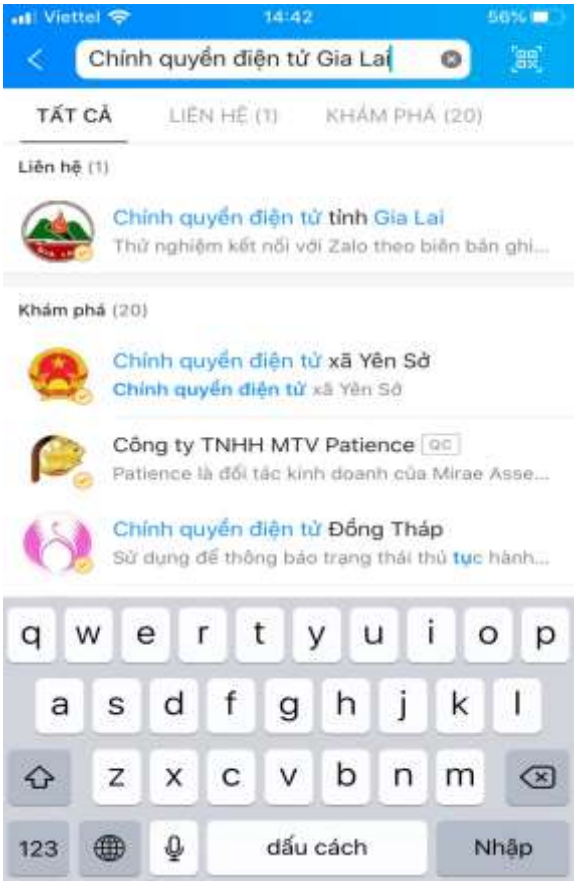
Với các tiện ích trên Zalo, công dân, doanh nghiệp có thể gửi hồ sơ qua mạng Internet bằng dịch vụ công mức độ 3, 4; tra cứu tiến độ xử lý hồ sơ, tra cứu các thông tin cần thiết, cho ý kiến về mức độ hài lòng, nhắn tin trao đổi trực tiếp mỗi khi có thắc mắc hay cần góp ý, nhằm kịp thời hỗ trợ công dân, doanh nghiệp bất kể trong hay ngoài giờ làm việc.

II. Hướng dẫn sử dụng

1. Tìm kiếm trang Chính quyền điện tử tỉnh Gia Lai

Tìm kiếm bằng cụm từ:

- Truy cập vào ứng dụng Zalo, nhấn vào biểu tượng tìm kiếm
- Nhập vào ô tìm kiếm với cụm từ: "Chính quyền điện tử tỉnh Gia Lai"



Hình 1: Sử dụng tìm kiếm "Chính quyền điện tử tỉnh Gia Lai"

Hình 2: Nhấn chọn vào trang Chính quyền điện tử tỉnh Gia Lai

2.Các chức năng khác

a. Thông tin:

- Nhấn vào mục tin nhắn trong trang Chính quyền điện tử tỉnh Gia Lai. Chọn chức năng Thông tin > Đường dây nóng:

Hình 3: Chọn thông tin đường dây nóng

b. Nộp hồ sơ trực tuyến

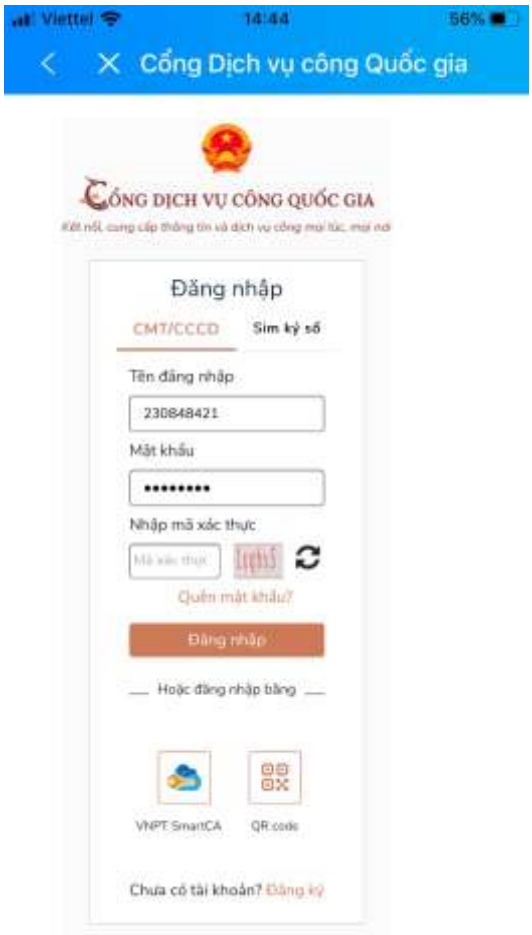
- Nhấn vào mục tin nhắn trong trang Chính quyền điện tử tỉnh Gia Lai. Chọn chức năng Dịch vụ công> Nộp hồ sơ trực tuyến:

Hình 4: Chọn chức năng Nộp hồ sơ trực tuyến

- Tìm kiếm thủ tục cần nộp hồ sơ, nhấn vào chức năng nộp hồ sơ tương ứng ở mỗi thủ tục để xem thông tin chi tiết thủ tục đó. Nhấn vào chức năng Nộp hồ sơ tưng ứng ở mỗi thủ tục để tiến hành nộp hồ sơ trực tuyến:

Hình 5: Chọn chức năng nộp hồ sơ

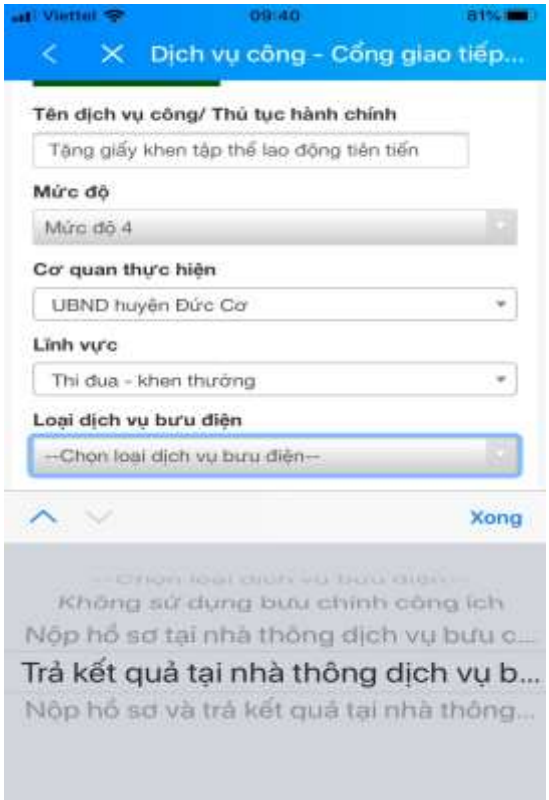
Hình 6: Chọn tài khoản để đăng nhập



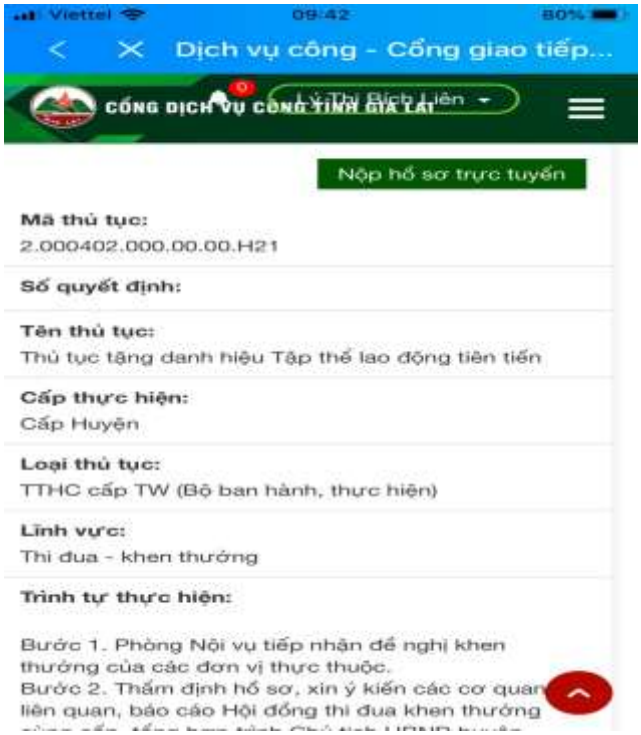
Hình 7: Đăng nhập vào tài khoản cá nhân

Hình 8: Tìm kiếm tên thủ tục hành chính

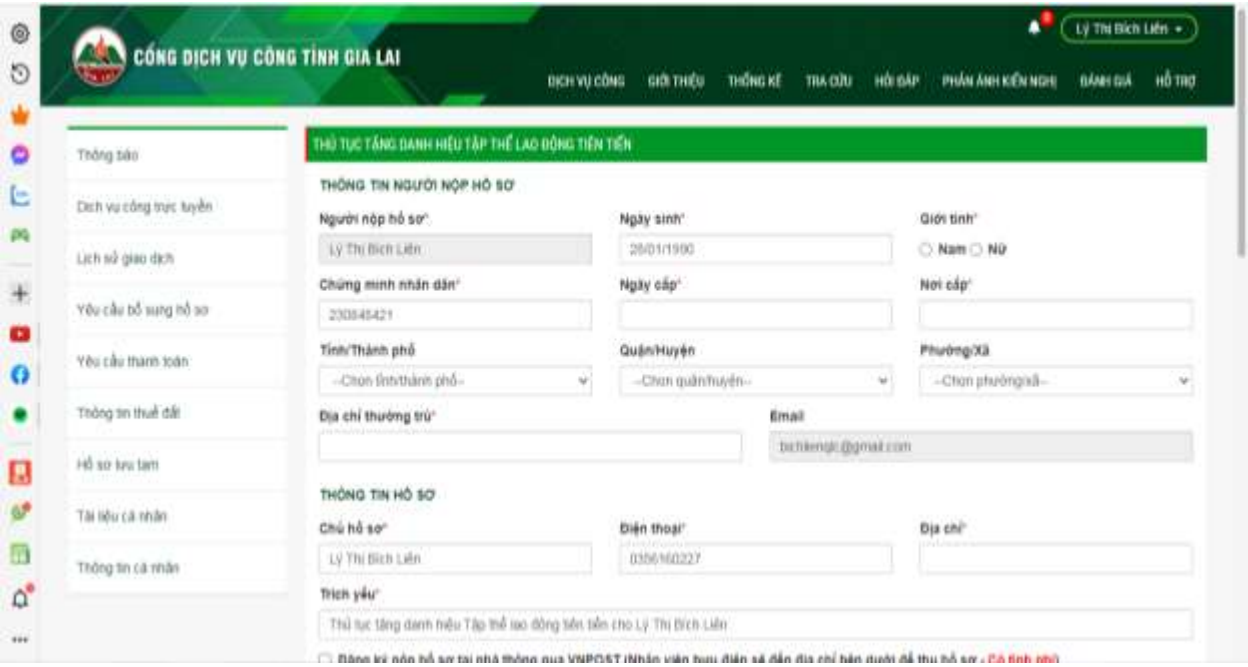
Vào trang cá nhân tiếp đó chọn chức năng dịch vụ công > chọn thủ tục hành chính cần nộp hồ sơ> bấm vào nộp hồ sơ



Hình 9: Điền các thông tin về mức độ, cơ quan thực hiện, loại dịch vụ bưu điện



Hình 10:Thủ tục hành chính cần nộp hồ sơ



Hình 11:Nhập đầy đủ các thông tin cá nhân để nộp hồ sơ

-Tải các tệp đính kèm theo yêu cầu của thành phần hồ sơ, sau đó nhấn nút nộp hồ sơ

Hình 12: Nộp hồ sơ

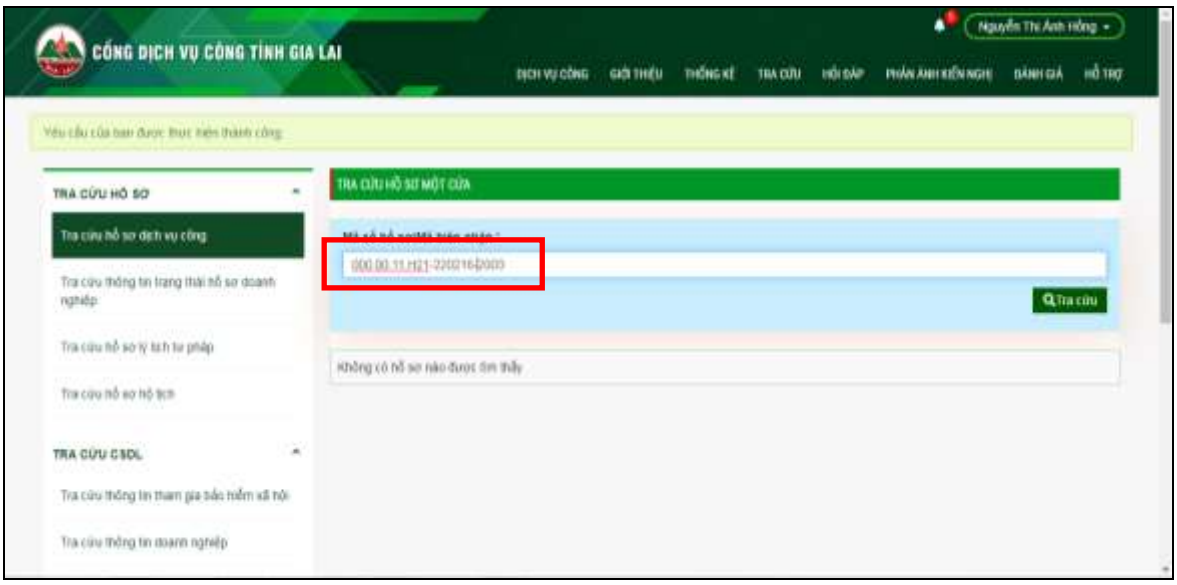
4.Tra cứu hồ sơ

Cách 1: Nhập mã số hồ sơ để tra cứu thông tin hồ sơ

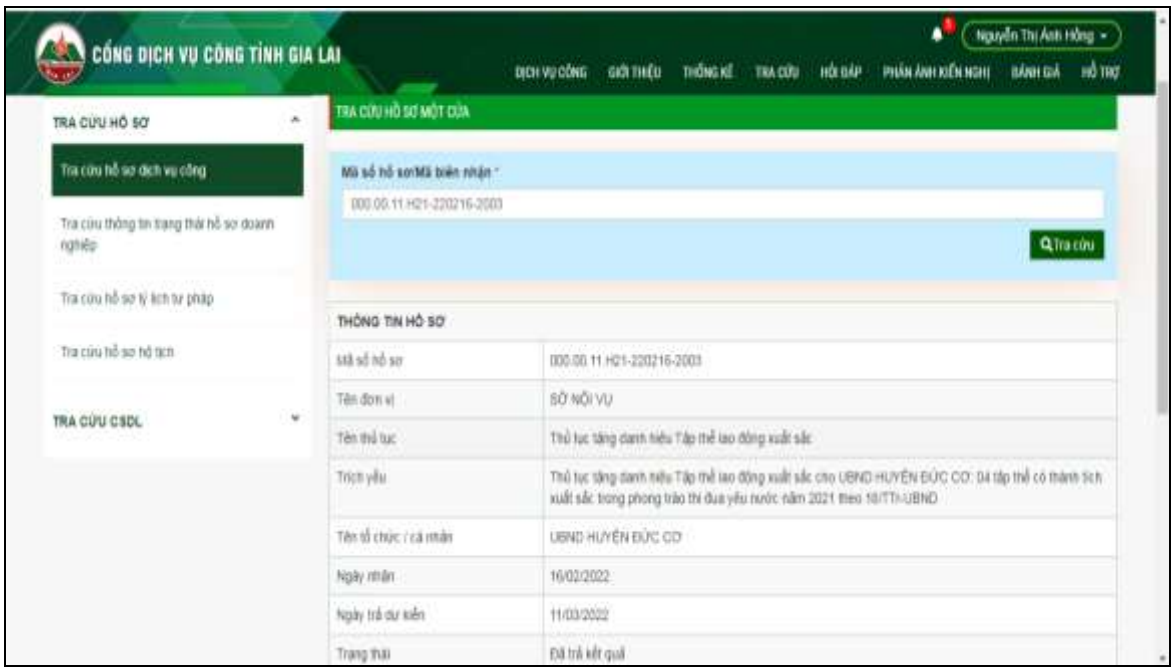
Nhấn vào mục tin nhắn trong trang Chính quyền điện tử tỉnh Gia Lai, chọn chức năng Tra cứu hồ sơ.

Hình 7: Đăng nhập vào chức năng Tra cứu hồ sơ

- Nhập mã số hồ sơ cần tra cứu có trong Phiếu biên nhận hoặc Email sau đó nhấn tra cứu.



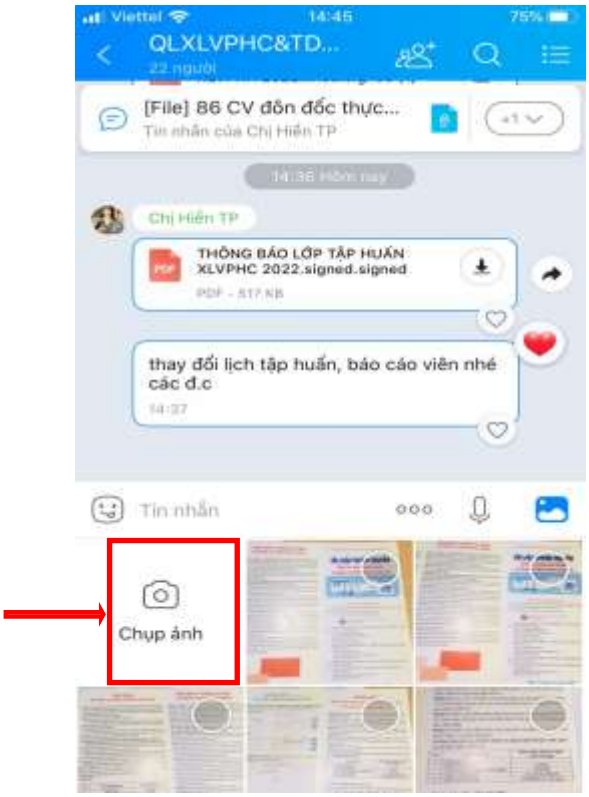
- Ngay sau đó Thông tin của hồ sơ được trả về như hình.

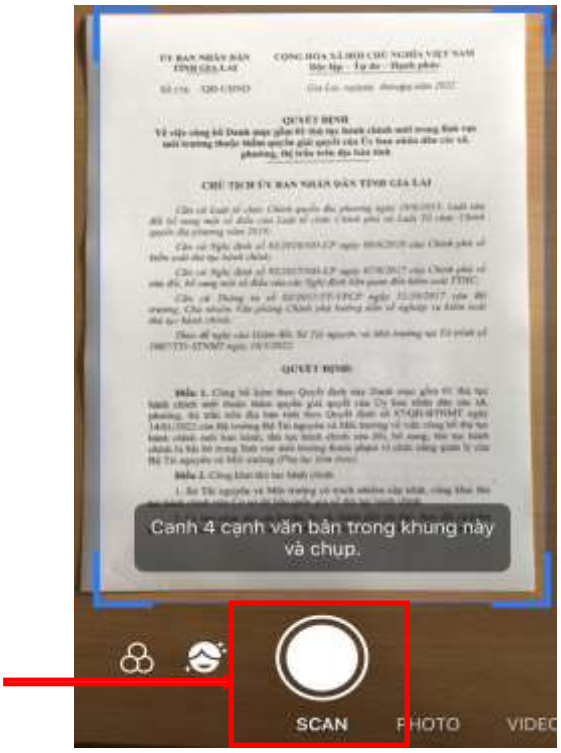


Hình 11: Thông tin hồ sơ tra cứu

3.Hướng dẫn sử dụng chức năng scan trong zalo để chụp văn bản

- Nhấn vào mục tin nhắn chọn chức năng chụp ảnh sau đó chọn chế độ scan





PHẦN 2: HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH

Tóm tắt:

I. Giới thiệu về dịch vụ bưu chính công ích

1. Một số khái niệm
2. Yêu cầu của việc chuyển phát hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

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

1. Các hình thức thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích
2. Quy trình trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.
3. Trách nhiệm các bên liên quan

Cụ thể:

I. Giới thiệu về dịch vụ bưu chính công ích

1. Một số khái niệm, nguyên tắc: *(Theo Luật Bưu chính năm 2010)*

1.1. 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.

1.2. Nguyên tắc hoạt động bưu chính công ích: Bảo đảm cung ứng dịch vụ bưu chính thiết yếu cho xã hội với chất lượng theo quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về bưu chính và giá cước phù hợp với khả năng thanh toán của người dân.

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

- 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.

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

- Tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện 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.

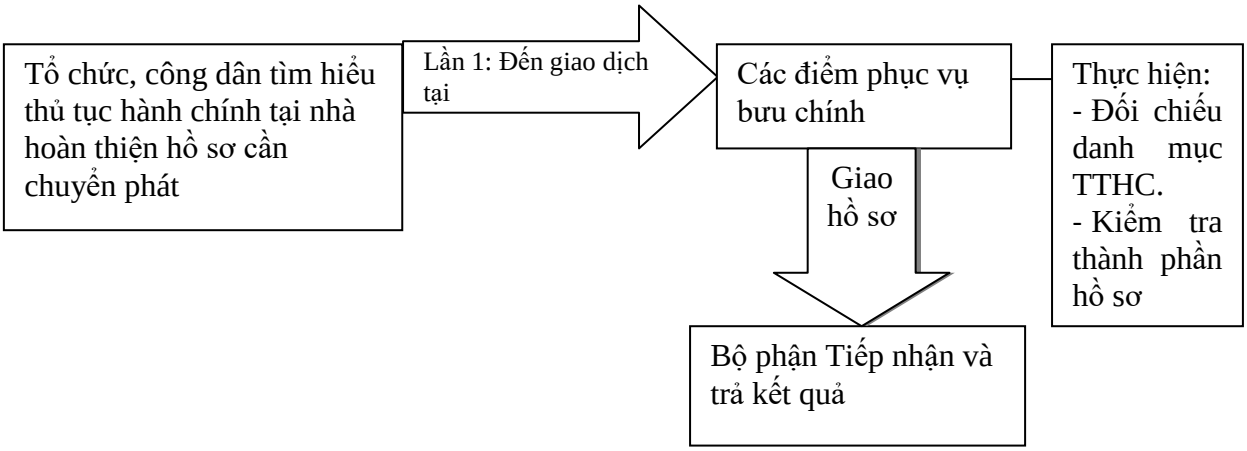
- Chịu sự hướng dẫn, kiểm tra về chất lượng dịch vụ chuyển phát của cơ quan nhà nước, được hưởng các cơ chế ưu tiên, ưu đãi theo quy định của pháp luật đối với loại hình dịch vụ bưu chính công ích.

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

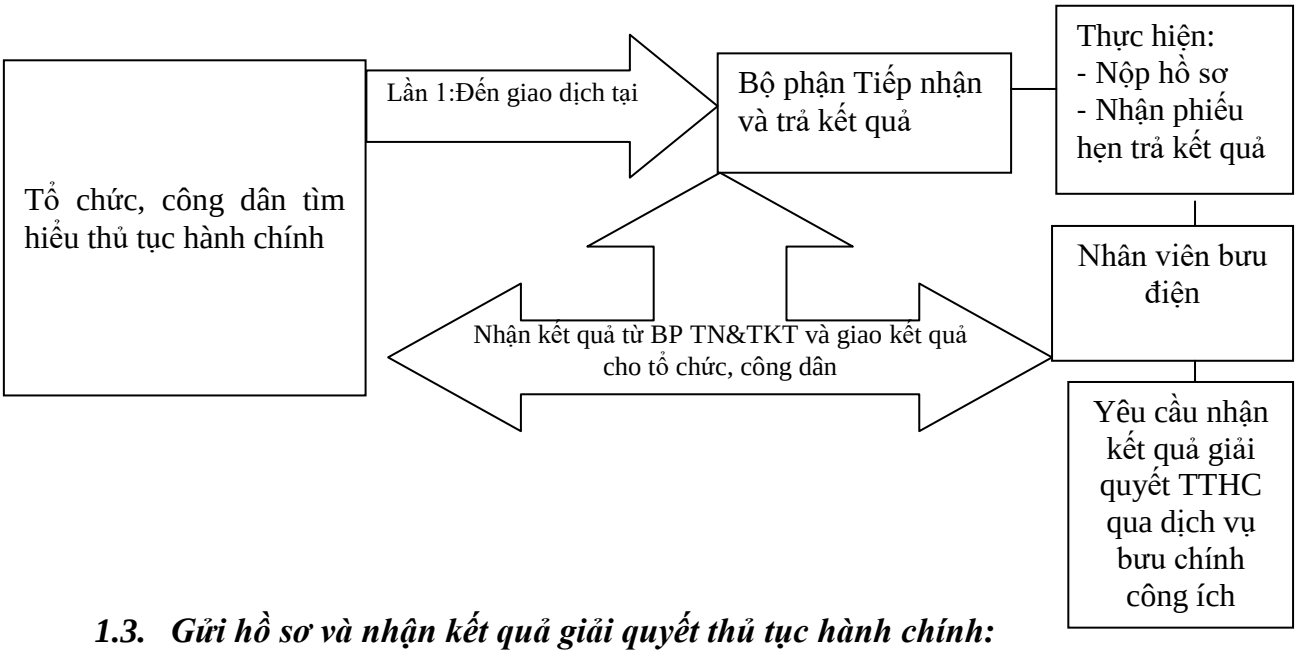
1. Các hình thức thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích

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:

1.1. Gửi hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính: Là việc nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính từ tổ chức, cá nhân để vận chuyển và phát tới cơ quan có thẩm quyền.

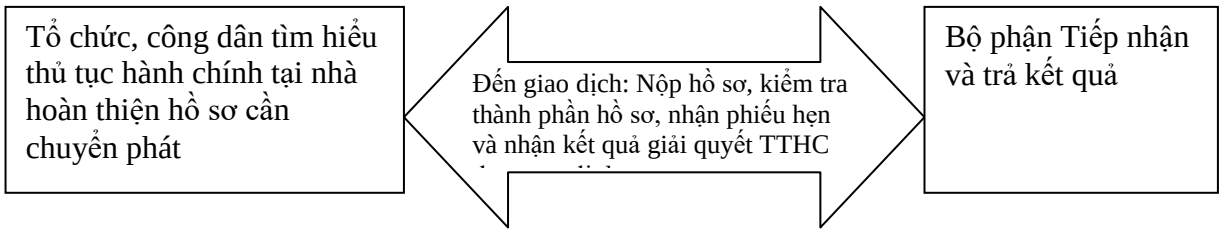


1.2. Nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Là việc nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính và hồ sơ liên quan từ cơ quan có thẩm quyền để vận chuyển và phát tới tổ chức, cá nhân.

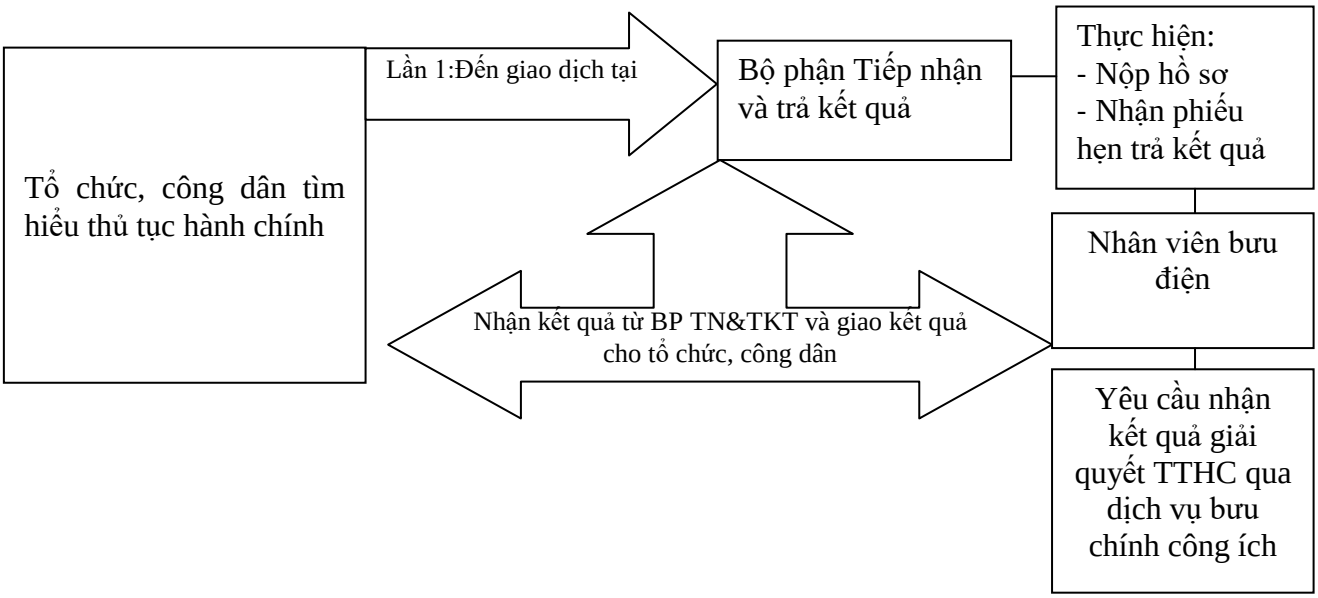


1.3. Gửi hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

Là việc nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để vận chuyển, phát tới cơ quan có thẩm quyền và nhận kết quả từ cơ quan có thẩm quyền để vận chuyển, phát tới tổ chức cá nhân



2. Quy trình thực hiện trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn huyện Đức Cơ:



2.1. 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:

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

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

- 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.

- 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.

- 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.

2.3. Phương thức thực hiện nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính:

- 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:

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

+ 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.

- 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.

2.4. Chất lượng, giá cước dịch vụ bưu chính công ích

- Việc tiếp 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.

- Chất lượng dịch vụ bưu chính và giá cước áp dụng đối với việc 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; Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; Cổng thông tin điện tử huyện và trên trang tin điện tử của doanh nghiệp cung ứng bưu chính công ích.

- Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thanh toán đầy đủ cước phí 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.

- Giá cước dịch vụ chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: *Tại Quyết định số 1268/QĐ-BĐVN ngày 11/11/2017 của Tổng Giám đốc Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam về việc ban hành giá cước và chính sách miễn, giảm giá cước dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển tra kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.*

TT	Nấc khối lượng	Nội tỉnh		Liên tỉnh		
		Nội quận/thị xã/huyện/ thành phố	Liên quận/thị xã/huyện/ thành phố	Nội vùng	Vùng 1, vùng 3, đến vùng 2 và ngược lại	Vùng 1 đến vùng 3 và ngược lại
1	Đến 100g	26.000	30.000	30.000	31.000	31.500
2	Trên 100g đến 250g	27.000	31.000	32.000	35.000	39.000
3	Trên 250g đến 500g	28.500	32.500	34.500	40.000	53.000
4	Mỗi 500g tiếp theo	2.200	2.900	3.600	6.300	9.700

Đơn vị tính: đồng.

Trường hợp thủ tục hành chính có nộp lệ phí thì giá cước dịch vụ sẽ thực hiện như sau:

TT	Loại dịch vụ	Mức cước đã bao gồm VAT (đồng)
1	Chuyển nộp lệ phí	
	Dưới 500.000 đồng	8.000 đồng
	Trên 500.000 đồng đến 2.000.000 đồng	20.000 đồng
	Trên 2.000.000 đồng	1% số thu tiền hộ
2	Dịch vụ báo phát	5.000 đồng/hồ sơ, kết quả.

2.5. Chính sách miễn, giảm giá cước:

- *Đối tượng được miễn giá cước gồm:*

+ Người hoạt động cách mạng trước ngày Tổng khởi nghĩa 19/8/1945;

+ Bà mẹ Việt Nam anh hùng.

- *Đối tượng được giảm 50% giá cước gồm:*

+ Anh hùng Lực lượng vũ trang nhân dân; Anh hùng Lao động;

+ Thương binh và người hưởng chính sách như thương binh;

+ Bệnh binh;

+ Người hoạt động kháng chiến bị nhiễm chất độc hóa học;

+ Người hoạt động cách mạng, hoạt động kháng chiến bị địch bắt tù, đày;

+ Vợ hoặc chồng, con đẻ, mẹ đẻ, bố đẻ của liệt sĩ;

+ Người dân tộc thuộc hộ nghèo theo quy định của Thủ tướng Chính phủ;

+ Người ở vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của Thủ tướng Chính phủ.

3. Trách nhiệm các bên liên quan

3.1. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính:

- Niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và công khai trên Cổng Thông tin điện tử huyện Danh mục thủ tục hành chính thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI và Danh mục thủ tục hành chính không thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI (theo quy định hiện hành).

- Thực hiện trả kết quả TTHC qua dịch vụ BCCI theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

- Hướng dẫn, tập huấn cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích (Bưu điện huyện) việc trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI.

- Việc trả kết quả giải quyết TTHC đúng thời hạn theo quy định của pháp luật.

- 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.

- Công khai địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, Cổng Thông tin điện tử huyện để tổ chức, cá nhân có thể liên lạc trước, trong khi và sau khi nhận kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI.

- Kết nội mạng thông tin liên lạc với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để phối hợp trong việc trả kết quả TTHC qua dịch vụ BCCI.

3.2. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc trả kết quả bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng:

- 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.

- 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.

- 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.

- Trường hợp do lỗi của doanh nghiệp hoặc nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích như trên 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 hiện hành *(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).*

3.3. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích:

- 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.

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

- 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.

- 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.

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

- 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.

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

- Thực hiện các nhiệm vụ quy định về trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI của nhân viên bưu chính.

- Trách nhiệm của nhân viên bưu chính đối với từng trường hợp:

+ Trường hợp tổ chức, cá nhân lựa chọn việc nhận kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI 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.

+ Trường hợp tổ chức, cá nhân lựa chọn việc nhận kết quả theo quy định 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.

- 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.

- Không được có các hành vi sau đây:

+ 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;

+ 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;

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

+ 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;

+ 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.

3.5. Trách nhiệm và quyền hạn của tổ chức, cá nhân:

- Cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan để thực hiện việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Phản ánh, kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền về các hành vi vi phạm của nhân viên bưu chính trong quá trình nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- 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.

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