

Số: **17** /2017/TT-BTTTT

Hà Nội, ngày **23** tháng **6** năm 2017

THÔNG TƯ

Quy định một số nội dung và biện pháp thi hành
Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016
của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả
giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích

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

Căn cứ Nghị định số 17/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông;

Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

Căn cứ Quyết định số 41/2011/QĐ-TTg ngày 03 tháng 8 năm 2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc chỉ định doanh nghiệp thực hiện duy trì, quản lý mạng bưu chính công cộng, cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ bưu chính quốc tế;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Bưu chính;

Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư quy định một số nội dung và biện pháp thi hành Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

Chương I **QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định một số nội dung và biện pháp thi hành Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích (sau đây gọi là Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg), gồm: Dịch vụ; chất lượng dịch vụ; cung ứng dịch vụ; an ninh, an toàn trong cung ứng dịch vụ; kết nối mạng thông tin; lưu trữ tài liệu; báo cáo; kiểm tra, giám sát việc cung ứng dịch vụ.

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. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và Bưu điện các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Thông tư này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Dịch vụ nhận gửi hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính* là việc nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi là hồ sơ) từ tổ chức, cá nhân để vận chuyển và phát tới cơ quan có thẩm quyền.
2. *Dịch vụ chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính* là việc nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính và hồ sơ liên quan (sau đây gọi là kết quả) từ cơ quan có thẩm quyền để vận chuyển và phát tới tổ chức, cá nhân.
3. *Dịch vụ nhận gửi hồ sơ và chuyển trả 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.
4. *Thời gian toàn trình đối với dịch vụ nhận gửi hồ sơ* là khoảng thời gian tính từ khi hồ sơ được nhận gửi từ tổ chức, cá nhân cho tới khi được phát đến cơ quan có thẩm quyền.
5. *Thời gian toàn trình đối với dịch vụ chuyển trả kết quả* là khoảng thời gian tính từ khi kết quả được nhận từ cơ quan có thẩm quyền cho tới khi được phát đến người nhận lần thứ nhất.
6. *Thời hạn giải quyết khiếu nại* là khoảng thời gian tính từ ngày nhận được khiếu nại đến ngày có thông báo kết quả cho bên khiếu nại.
7. *Kết nối mạng thông tin* là việc kết nối giữa hệ thống thông tin của cơ quan có thẩm quyền với hệ thống thông tin của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam để phục vụ việc cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả.
8. *Tài liệu lưu trữ bản giấy* là tài liệu được tạo lập và lưu trữ ở dạng văn bản hình thành trong quá trình cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả.
9. *Tài liệu lưu trữ điện tử* là tài liệu được tạo lập và lưu trữ ở dạng thông điệp dữ liệu hình thành trong quá trình cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 4. Dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả

Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả được thực hiện qua các dịch vụ sau đây:

1. Dịch vụ nhận gửi hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.
2. Dịch vụ chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.
3. Dịch vụ nhận gửi hồ sơ và chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 5. Quy trình dịch vụ

1. Dịch vụ nhận gửi hồ sơ bao gồm các công đoạn sau đây, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác:

a) Kiểm đếm, đối chiếu tài liệu có trong hồ sơ so với danh mục tài liệu đã được cơ quan có thẩm quyền công bố; hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ các tài liệu, nếu tài liệu có trong hồ sơ còn thiếu so với danh mục tài liệu do cơ quan có thẩm quyền công bố;

b) Lập danh mục tài liệu (ghi rõ bản chính, bản sao). Nhân viên bưu chính và đại diện tổ chức, cá nhân cùng ký xác nhận;

c) Đóng gói, niêm phong hồ sơ;

d) Thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) và cấp chứng từ cho tổ chức, cá nhân;

đ) Vận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền;

e) Kiểm đếm, đối chiếu tài liệu có trong hồ sơ so với danh mục tài liệu quy định tại điểm b khoản 1 Điều này;

g) Lập Biên bản giao nhận (ghi rõ tài liệu bản chính, bản sao và các nội dung khác). Nhân viên bưu chính và người tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thẩm quyền cùng ký xác nhận;

h) Nộp lại phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đã thu cho cơ quan có thẩm quyền và nhận thông tin về thời hạn trả kết quả hoặc giấy hẹn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân (nếu có);

i) Thông báo cho tổ chức, cá nhân về thời hạn trả kết quả hoặc phát giấy hẹn trả kết quả (nếu có).

2. Dịch vụ chuyển trả kết quả bao gồm các công đoạn sau đây, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác:

a) Kiểm đếm, đối chiếu tài liệu có trong hồ sơ so với danh mục tài liệu mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân. Nhân viên bưu chính và đại diện

của cơ quan có thẩm quyền ký giao nhận kết quả; ký vào sổ gốc theo ủy quyền của tổ chức, cá nhân (nếu có);

b) Đóng gói, niêm phong kết quả;

c) Vận chuyển kết quả đến tổ chức, cá nhân;

d) Đề nghị đại diện tổ chức, cá nhân xuất trình một trong các giấy tờ sau: Chứng minh nhân dân, hộ chiếu, thẻ căn cước công dân. Trường hợp phát cho người được ủy quyền nhận thì đề nghị người được ủy quyền nhận xuất trình giấy ủy quyền kèm theo giấy tờ nêu trên;

đ) Kiểm đếm, đối chiếu tài liệu có trong hồ sơ so với danh mục tài liệu mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân; thu hồi các giấy tờ theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền (nếu có). Nhân viên bưu chính và đại diện tổ chức, cá nhân ký giao nhận kết quả. Trường hợp các giấy tờ phải thu hồi bị mất thì thực hiện theo quy định của cơ quan có thẩm quyền;

e) Thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) và cấp chứng từ cho tổ chức, cá nhân;

g) Hoàn trả các giấy tờ đã thu hồi và nộp lại phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính cho cơ quan có thẩm quyền (nếu có);

h) Trường hợp sau khi không thực hiện được việc phát, nhân viên bưu chính đã mời tối thiểu hai lần, mỗi lần cách nhau 02 ngày làm việc nhưng tổ chức, cá nhân không đến nhận kết quả thì kết quả được chuyển lại cho cơ quan có thẩm quyền để xử lý.

3. Dịch vụ nhận gửi hồ sơ và chuyển trả kết quả bao gồm các công đoạn quy định tại khoản 1 (trừ việc phát giấy hẹn trả kết quả) và khoản 2 Điều này. Việc thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính và cấp chứng từ cho tổ chức, cá nhân được thực hiện theo quy định của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 6. Chất lượng dịch vụ

1. Chất lượng các dịch vụ gồm tối thiểu các tiêu chí sau:

a) Độ an toàn;

b) Thời gian toàn trình;

c) Thời hạn giải quyết khiếu nại.

2. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có trách nhiệm ban hành và công bố chất lượng các dịch vụ phù hợp với khoản 1 Điều này, Điều 7 và khoản 1 Điều 8 (theo mẫu tại Phụ lục) Thông tư này.

3. Bản công bố bản chất lượng các dịch vụ phải được đăng tải trên trang thông tin điện tử của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và niêm yết công khai tại nơi dễ đọc ở các điểm phục vụ bưu chính có cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả.

Điều 7. Độ an toàn, thời gian toàn trình

1. Độ an toàn: 100% số hồ sơ, kết quả được phát đến địa chỉ nhận trong tình trạng không bị suy giảm, hư hỏng hoặc ảnh hưởng tới nội dung bên trong, trừ trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật.

2. Thời gian toàn trình:

a) Thời gian toàn trình được xác định theo công thức $J + n$ (trong đó J là ngày hồ sơ được nhận gửi từ tổ chức, cá nhân hoặc ngày kết quả được nhận từ cơ quan có thẩm quyền và được thể hiện trên Phiếu gửi hồ sơ; n là số ngày làm việc);

b) Trường hợp phải phát giấy hẹn trả kết quả hoặc thông báo về thời hạn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân thì thời gian toàn trình được tính từ khi hồ sơ được nhận gửi từ tổ chức, cá nhân cho tới khi tổ chức, cá nhân nhận được giấy hẹn trả kết quả hoặc được thông báo về thời hạn trả kết quả;

c) Trường hợp kết quả được phát tại điểm phục vụ bưu chính thì thời gian toàn trình được tính từ khi kết quả được nhận từ cơ quan có thẩm quyền cho tới khi tổ chức, cá nhân được thông báo đến nhận kết quả;

d) Trường hợp thủ tục hành chính quy định nhận kết quả trong ngày thì thời gian toàn trình được thực hiện theo thỏa thuận giữa Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và tổ chức, cá nhân;

đ) Thời gian toàn trình trong phạm vi nội tỉnh được quy định như sau (trừ trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật):

- Tối đa $J + 1$ đối với dịch vụ nhận gửi hồ sơ hoặc chuyển trả kết quả trong phạm vi nội quận/thị xã/huyện/thành phố trực thuộc tỉnh; tối đa $J + 2$ đối với trường hợp có phát giấy hẹn trả kết quả.

- Tối đa $J + 2$ đối với dịch vụ nhận gửi hồ sơ hoặc chuyển trả kết quả giữa các quận/thị xã/huyện/thành phố trực thuộc tỉnh; tối đa $J + 4$ đối với trường hợp có phát giấy hẹn trả kết quả.

e) Thời gian toàn trình trong phạm vi liên tỉnh được quy định như sau (trừ trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật):

- Tối đa $J + 3$ đối với dịch vụ nhận gửi hồ sơ hoặc chuyển trả kết quả giữa các đô thị loại đặc biệt, đô thị loại I; tối đa $J + 6$ đối với trường hợp có phát giấy hẹn trả kết quả.

- Tối đa $J + 4$ đối với việc nhận gửi hồ sơ hoặc chuyển trả kết quả giữa các địa phương khác; tối đa $J + 8$ đối với trường hợp có phát giấy hẹn trả kết quả.

g) Đối với các địa bàn thuộc vùng có điều kiện địa lý đặc biệt, thời gian toàn trình do Tổng công ty Bưu điện Việt Nam quy định theo thực tế và công bố.

Điều 8. Khiếu nại, bồi thường

1. Khiếu nại