

QUY CHẾ

Phối hợp hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính giữa doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và các Trung tâm Phục vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Huế

(Kèm theo Quyết định số 3493/QĐ-UBND ngày 12 tháng 11 năm 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Huế)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, hình thức, nội dung và trách nhiệm phối hợp trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính giữa doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Huế.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:
 - Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã;
 - Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã;
 - Ban Quản lý Khu kinh tế, công nghiệp thành phố.
- Cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính thuộc các cơ quan quy định tại khoản 1 Điều này.
- Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.
- Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

- Công tác phối hợp bảo đảm tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật; công khai, minh bạch, đúng quy trình, đúng thời hạn trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.
- Phân định rõ trách nhiệm, thẩm quyền của cơ quan giải quyết thủ tục

hành chính và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; phối hợp chặt chẽ, hiệu quả, tránh chồng chéo, bỏ sót nhiệm vụ; tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân; không làm phát sinh thêm thủ tục, chi phí ngoài quy định.

3. Công tác kiểm tra, giám sát quá trình phối hợp được thực hiện thường xuyên, nhằm kịp thời chấn chỉnh, nâng cao chất lượng và hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính.

4. Bảo đảm tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân, an ninh mạng, an toàn thông tin và giao dịch điện tử.

Điều 4. Hình thức phối hợp

1. Trao đổi ý kiến bằng văn bản hoặc cung cấp thông tin bằng văn bản theo yêu cầu của cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp.

2. Tổ chức họp để thống nhất, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

3. Thực hiện các hình thức phối hợp khác phù hợp với quy định pháp luật và yêu cầu thực tiễn.

Chương II

NỘI DUNG PHỐI HỢP CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRONG THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 5. Hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích bố trí nhân viên có kỹ năng, được đào tạo, tập huấn:

a) Hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ thủ tục hành chính, đảm bảo điều kiện để nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến;

b) Hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ thủ tục hành chính, bao gồm cả hướng dẫn, hỗ trợ nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến;

c) Kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; tiếp nhận hồ sơ bao gồm cả tiếp nhận hồ sơ không phụ thuộc vào địa giới hành chính cấp phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

2. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:

a) Tổ chức bồi dưỡng và tập huấn cho nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích về quy trình nghiệp vụ có liên quan đến việc tiếp nhận, chuyển hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Tiếp nhận hồ sơ do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích chuyển đến và thực hiện kiểm tra, xử lý theo thẩm quyền.

Điều 6. Số hóa hồ sơ thủ tục hành chính

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích:

a) Thực hiện quét, số hóa hồ sơ và ký số trên file đã số hóa theo chuẩn dữ liệu điện tử, bảo đảm chất lượng và an toàn thông tin;

b) Chuyển hồ sơ đã số hóa trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cho các cơ quan có liên quan để tham mưu, giải quyết theo thẩm quyền;

c) Bàn giao hồ sơ giấy kèm phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả và phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính đúng thời gian quy định;

d) Thực hiện tạo lập các chứng từ điện tử (biên lai điện tử, hóa đơn điện tử) gửi cho các tổ chức, cá nhân theo quy định trên cơ sở ủy nhiệm của các cơ quan, đơn vị có liên quan.

2. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:

a) Kiểm tra, đối chiếu tính chính xác, đầy đủ giữa hồ sơ số hóa và hồ sơ giấy; kịp thời hướng dẫn, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, chỉnh sửa thông qua bộ phận một cửa nếu phát hiện sai sót;

b) Chịu trách nhiệm giám sát, đánh giá chất lượng số hóa hồ sơ nhằm bảo đảm tính hợp pháp, hợp lệ của hồ sơ phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 7. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích:

a) Nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (bản giấy, bản điện tử) cho tổ chức, cá nhân theo thời gian, địa điểm, cách thức ghi trên phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; bảo đảm an toàn, nhanh chóng;

b) Thực hiện thu hộ phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định của pháp luật.

2. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:

a) Giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm đúng quy định về quy trình, thời gian;

b) Bàn giao kết quả giải quyết (bản giấy, bản điện tử) cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để trả cho tổ chức, cá nhân đảm bảo đầy đủ theo quy định.

Điều 8. Về thu phí, lệ phí giải quyết hồ sơ

1. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính là đơn vị có thẩm quyền thu phí, lệ phí theo quy định.

2. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích:

a) Thực hiện thu hộ phí, lệ phí giải quyết hồ sơ theo hợp đồng cung cấp dịch vụ;

b) Số tiền phí, lệ phí thu hộ phải được chuyển đầy đủ, đúng thời hạn cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

Chương III

TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRONG THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 9. Trách nhiệm của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính

1. Công khai, cập nhật đầy đủ, kịp thời danh mục, thành phần hồ sơ, quy trình, thời gian giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

2. Chủ trì, phối hợp với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trong việc kiểm tra, giám sát quá trình tiếp nhận, số hóa, chuyển giao và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, xử lý sai sót, đảm bảo việc triển khai dịch vụ đúng quy định, chất lượng và tiến độ.

3. Bàn giao hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đúng thời gian, quy trình; đồng thời hướng dẫn, hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình phối hợp.

4. Xây dựng tài liệu, biểu mẫu hướng dẫn cụ thể đối với từng thủ tục hành chính; tổ chức đào tạo, tập huấn giúp đội ngũ nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện nhiệm vụ chuyên nghiệp, minh bạch, đảm bảo tiến độ theo yêu cầu.

Điều 10. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích

1. Bố trí nhân viên đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định; có phương án đảm bảo nhân sự dự phòng thay thế khi có nhân viên xin vắng hoặc nghỉ đột xuất.

2. Thực hiện đúng, đầy đủ các quy trình nghiệp vụ đã được quy định trong Quy chế này và tại Điều 15, Điều 16, Điều 17, Điều 18, Điều 22 Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Bảo đảm bảo mật thông tin theo Luật Giao dịch điện tử và Nghị định 13/2023/NĐ-CP ngày 17 tháng 4 năm 2023 của Chính phủ về việc bảo vệ dữ liệu cá nhân.

4. Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính bồi dưỡng và tập huấn cho nhân viên về quy trình nghiệp vụ có liên quan đến việc tiếp nhận, chuyển hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

5. Phối hợp chặt chẽ các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giám sát nhân viên, 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.

6. Không được thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm theo quy định tại khoản 3, Điều 5 Nghị định 118/2025/NĐ-CP.

7. Lập và quản lý sổ theo dõi phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

8. Có trách nhiệm bảo quản hồ sơ tài liệu tiếp nhận từ cá nhân, tổ chức. Trường hợp để hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng sau khi tiếp nhận, trong quá trình luân chuyển, lưu giữ chờ trả thì có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có liên quan để khắc phục hậu quả, đồng thời chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này.

Điều 11. Trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp

1. Thực hiện niêm yết, công khai đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính của các cơ quan có liên quan đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố quyết định công bố tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm.

2. Chịu trách nhiệm hướng dẫn ban đầu cho cá nhân, tổ chức đến Trung tâm liên hệ giải quyết thủ tục hành chính.

3. Tổ chức bố trí vị trí, nhóm vị trí làm việc tại Trung tâm phù hợp, đảm bảo thuận tiện, hiệu quả, khoa học. Cung cấp các thiết bị đảm bảo các điều kiện làm việc cần thiết trong hoạt động của Trung tâm.

4. Chủ trì theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị liên quan theo đúng quy trình được phê duyệt; yêu cầu cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý các hồ sơ đến hạn hoặc quá hạn giải quyết.

5. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được cử đến làm việc tại Trung tâm và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên biết.

Chương IV ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 12. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố là cơ quan chủ trì, có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình triển khai Quy chế; tham mưu Ủy

ban nhân dân thành phố chỉ đạo xử lý kịp thời những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

2. Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố trong việc theo dõi, đánh giá hiệu quả triển khai; chủ trì tổng hợp kiến nghị, đề xuất sửa đổi, bổ sung Quy chế khi cần thiết, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định.

3. Các cơ quan, đơn vị có liên quan và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm thực hiện đúng quy định tại Quy chế này; định kỳ 06 tháng/lần phối hợp tổ chức đánh giá, rút kinh nghiệm trong quá trình thực hiện./.