

KẾ HOẠCH

**Chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả
giải quyết thủ tục hành chính cho Bưu điện huyện
tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Văn Quan**

*(Kèm theo Quyết định số: 151/QĐ-UBND ngày 06/02/2025
của Ủy ban nhân dân huyện Văn Quan)*

Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; 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; Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Góp phần đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC), đẩy mạnh xã hội hóa các dịch vụ hành chính công, mang lại lợi ích và tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức trong quá trình thực hiện các TTHC tại cơ quan hành chính Nhà nước.

- Góp phần kiện toàn, sắp xếp hệ thống tổ chức các cơ quan hành chính, nâng cao hiệu quả quản lý Nhà nước.

2. Yêu cầu

- Bảo đảm chất lượng phục vụ của Bưu điện trong việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết các TTHC được cơ quan hành chính Nhà nước chuyển giao; đồng thời có giám sát, theo dõi thường xuyên từ các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của việc chuyển giao.

- Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính Nhà nước và Bưu điện trong việc thực hiện các nhiệm vụ có liên quan, đảm bảo công tác giải quyết TTHC kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch.

- Việc chuyển giao các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công được thực hiện dựa trên lộ trình phù hợp, bảo đảm tính khả thi, hiệu quả, phù hợp với các quy định của pháp luật và năng lực của Bưu điện.

II. NỘI DUNG

1. Địa điểm: Tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện Văn Quan.

2. Các đơn vị thực hiện chuyển giao: Văn phòng HĐND và UBND huyện, Phòng Nội vụ, Phòng Văn hóa và Thông tin, Phòng Kinh tế và Hạ tầng, Phòng Giáo dục và Đào tạo, Phòng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Phòng Tài chính - Kế hoạch, Phòng Lao động, Thương binh, Xã hội - Dân tộc.

3. Lĩnh vực thực hiện: Các TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả của các phòng chuyên môn thực hiện thí điểm tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

4. Trang thiết bị: Văn phòng HĐND và UBND huyện bố trí trang thiết bị phục vụ công tác tiếp nhận và trả kết quả cho Nhân viên Bưu điện huyện gồm: Máy tính, máy in, máy scan, bàn, ghế làm việc. Các thiết bị khác và trang phục do Bưu điện huyện chủ động bố trí.

5. Thời gian làm việc: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả làm việc vào các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (*trừ ngày lễ được nghỉ theo quy định*), thời gian làm việc cụ thể trong ngày buổi sáng: từ 7^h30 - 11^h00, buổi chiều: từ 13^h30 - 16^h30, thời gian hành chính còn lại trong ngày dùng để sắp xếp hồ sơ, tài liệu và chuyển giao hồ sơ cho các phòng, bộ phận chuyên môn để giải quyết.

6. Nội dung chuyển giao

Chuyển giao nhiệm vụ Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả giải quyết TTHC đối với các TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả của các đơn vị thực hiện thí điểm tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Văn Quan quy định tại khoản 2 Mục II Kế hoạch này cho nhân viên Bưu điện huyện đảm nhiệm. Cụ thể như sau:

6.1. Bố trí nhân lực

- Bưu điện huyện bố trí 01 nhân viên chính thức và 01 nhân viên dự phòng để thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC thay thế công chức thuộc các đơn vị thực hiện thí điểm. Yêu cầu nhân viên Bưu điện có trình độ tối thiểu Đại học, tiếp thu tốt, có kỹ năng giao tiếp tốt. Nhân viên Bưu điện khi thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC mặc trang phục của ngành Bưu điện, đeo thẻ tên, chức danh theo quy định.

6.2. Nhiệm vụ của nhân viên Bưu điện

a) Thực hiện đúng nội quy, quy chế làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Văn Quan. Thống kê, báo cáo, theo dõi tình trạng giải quyết TTHC.

b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp các hồ sơ, giấy tờ, cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định và giải thích quy trình, thời hạn giải quyết TTHC.

c) Thực hiện tiếp nhận hồ sơ TTHC: xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ và lập giấy tiếp nhận hồ sơ, hẹn ngày trả kết quả theo quy định; **quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử**, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thực hiện tiếp nhận đối với cả các hồ sơ nộp trực tuyến, thanh toán lệ phí trực tuyến theo quy định.

d) Thực hiện scan hồ sơ giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC cập nhật lên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đánh mã giấy tờ là thành phần hồ sơ giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

đ) Bàn giao hồ sơ giải quyết TTHC cho các phòng chuyên môn giải quyết TTHC và nhận kết quả giải quyết TTHC để trả cho tổ chức, cá nhân:

- Thực hiện chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến bộ phận giải quyết TTHC thông qua kết nối giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử (đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến). Bàn giao hồ sơ giấy được tiếp nhận trực tiếp cho các phòng chuyên môn giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

- Nhận bàn giao hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC bản giấy từ các phòng chuyên môn tại Bộ phận Một cửa để trả cho tổ chức, cá nhân.

e) Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: thực hiện trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định. Trả hồ sơ, kết quả cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian, địa điểm ghi trên giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả tại Bộ phận Một cửa; trường hợp tổ chức, cá nhân đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Dịch vụ công hoặc đăng ký nhận kết quả tại địa chỉ thì thực hiện chuyển phát kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích tới địa chỉ của tổ chức, cá nhân theo yêu cầu.

6.3. Việc quản lý, giám sát nhân viên Bưu điện thực hiện các nhiệm vụ được chuyển giao

Nhân viên Bưu điện thực hiện các nhiệm vụ được chuyển giao theo Kế hoạch này chịu sự quản lý, giám sát của:

- Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện.
- Bưu điện huyện phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan quản lý, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của nhân viên Bưu điện.

III. THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Công tác chuẩn bị: trong tháng 02/2025.

2. Công tác hướng dẫn, hỗ trợ tiếp nhận và trả kết quả giữa công chức phòng chuyên môn với nhân viên Bưu điện: trong tháng 02/2025.

2. Thời gian chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC: Thí điểm từ 01/03/2025 đến hết 31/12/2025.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Ngân sách địa phương hỗ trợ kinh phí chi trả cho nhân viên Bưu điện thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC với mức hỗ trợ là: 9.000.000 đồng/người/tháng.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND và UBND huyện

- Chủ trì, phối hợp với Bưu điện huyện, các cơ quan có liên quan tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch trên địa bàn huyện; theo dõi, giám sát, kiểm tra việc thực hiện thí điểm.

- Thực hiện ký hợp đồng thuê dịch vụ với Bưu điện tỉnh Lạng Sơn theo quy định.

- Chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phân công, quản lý, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ của nhân viên Bưu điện.

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông kết nối quy trình của nhân viên Bưu điện trong quy trình của các TTHC.

- Tham mưu tổ chức tổng kết đánh giá hiệu quả thực hiện Kế hoạch, báo cáo UBND huyện phương hướng triển khai sau thời gian thực hiện được 6 tháng hoặc một năm.

2. Phòng Văn hóa và Thông tin

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về Kế hoạch và việc thực hiện Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Phòng Tài chính - Kế hoạch

Tham mưu cho UBND huyện cân đối, bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch theo quy định.

4. Các phòng chuyên môn trực thuộc UBND huyện: Văn phòng HĐND và UBND huyện, Phòng Nội vụ, Phòng Văn hóa và Thông tin, Phòng Kinh tế và Hạ tầng, Phòng Giáo dục và Đào tạo, Phòng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Phòng Tài chính - Kế hoạch, Phòng Lao động, Thương binh, Xã hội - Dân tộc:

- Chuyển giao nhiệm vụ cho nhân viên Bưu điện theo nội dung của Kế hoạch; phối hợp chặt chẽ, hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi nhất để nhân viên Bưu điện hoàn thành nhiệm vụ được giao.

- Hướng dẫn cho nhân viên Bưu điện các nội dung liên quan đến tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị thuộc phạm vi thực hiện chuyển giao. Trong thời gian 01 tháng đầu thực hiện chuyển giao, các phòng chuyên môn trực thuộc UBND huyện tiếp tục hỗ trợ trực tiếp cho nhân viên Bưu điện huyện nắm vững các bước tác nghiệp, quy trình tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC từ tổ chức, cá nhân theo quy định.

- Có phương án bố trí, sắp xếp công việc phù hợp cho công chức Một cửa về lại cơ quan, đơn vị.

- Tổ chức thông tin, tuyên truyền bằng các hình thức phù hợp về việc thực hiện Kế hoạch này.

5. Bưu điện huyện Văn Quan

- Bố trí nhân viên Bưu điện đủ số lượng và có trình độ, năng lực, phẩm chất

đạo đức tốt để thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Chủ động, sẵn sàng để tham gia tập huấn các nội dung liên quan đến việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các phòng chuyên môn trong phạm vi chuyển giao.