

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp nhận hồ sơ qua công thông tin điện tử;  
tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính  
bằng dịch vụ bưu chính trên địa bàn tỉnh An Giang**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH AN GIANG**

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Luật Ban hành Văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân ngày 03 tháng 12 năm 2004;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 ngày 29 tháng 11 năm 2005;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11 ngày 29 tháng 6 năm 2006;

Căn cứ Luật Bưu chính số 49/2010/QH12 ngày 28 tháng 6 năm 2010;

Căn cứ Nghị định số 26/2007/NĐ-CP ngày 15 tháng 02 năm 2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số;

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ về việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ 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;

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc công thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 15/2011/TT-BTTTT ngày 28 tháng 6 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính;

Căn cứ Thông tư số 02/2012/TT-BTTTT ngày 15 tháng 3 năm 2012 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chi tiết về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 58/TTr-STTTT ngày 31 tháng 10 năm 2012,

## **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận hồ sơ qua công thông tin điện tử; tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng dịch vụ bưu chính trên địa bàn tỉnh An Giang.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn; các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

### **Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Cục UDCNTT - Bộ TT và Truyền thông;
- Cục Kiểm tra VB - Bộ Tư pháp;
- Cục Kiểm soát TTHC - Bộ Tư pháp;
- TT. Tỉnh ủy, TT.HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban mặt trận tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Các Sở, Ban, ngành tỉnh;
- UBND huyện, thị xã, thành phố;
- UBND xã, phường, thị trấn (qua email);
- Trung tâm Công báo tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Đài PTTH AG, Báo AG;
- Phòng KT, Phòng KSTT- VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Vương Bình Thạnh**

## **QUY CHẾ**

**Tiếp nhận hồ sơ qua cổng thông tin điện tử; tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng dịch vụ bưu chính trên địa bàn tỉnh An Giang**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 42 /2012/QĐ-UBND ngày 28 tháng 11 năm 2012 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang)*

## **CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG**

### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về thủ tục tiếp nhận hồ sơ qua cổng thông tin điện tử hoặc bằng dịch vụ bưu chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng dịch vụ bưu chính theo nhu cầu của cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh An Giang.

### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Quy chế này áp dụng cho các cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND tỉnh; UBND các huyện, thị, thành phố và các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh, cấp huyện (gọi tắt là cơ quan thực hiện thủ tục hành chính) có công bố các thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ trực tuyến qua cổng thông tin điện tử hoặc bằng dịch vụ bưu chính, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (viết tắt là TTHC) bằng dịch vụ bưu chính.

2. Các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực bưu chính có ký kết hợp đồng với các cơ quan thực hiện TTHC, thực hiện dịch vụ tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả giải quyết TTHC bằng dịch vụ bưu chính (gọi tắt là Doanh nghiệp bưu chính).

3. Các cá nhân, tổ chức có nhu cầu nộp hồ sơ qua cổng thông tin điện tử hoặc bằng dịch vụ bưu chính, nhận kết quả giải quyết TTHC bằng dịch vụ bưu chính.

### **Điều 3. Giải thích thuật ngữ**

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Dịch vụ hành chính công*: Theo khoản 3 Điều 3 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ.

2. *Thông điệp dữ liệu*: Theo khoản 12 Điều 4 Luật Giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 ngày 29 tháng 11 năm 2005.

3. *Văn bản điện tử*: Theo khoản 8 Điều 3 Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ.

4. *Hồ sơ điện tử*: Gồm các loại văn bản điện tử được tạo ra, lưu trữ, trao đổi dưới dạng điện tử.

5. *Cơ sở dữ liệu*: Theo khoản 4 Điều 4 Luật Giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 ngày 29 tháng 11 năm 2005.

6. *Chữ ký số*: Theo khoản 8 Điều 3 Nghị định số 26/2007/NĐ-CP ngày 15 tháng 02 năm 2007 của Chính phủ.

7. *Thủ tục hành chính*: Theo khoản 2 Điều 3 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ.

8. *Cổng thông tin điện tử*: Theo khoản 2 Điều 3 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ.

9. *Dịch vụ công trực tuyến (mức độ 1, mức độ 2, mức độ 3 và mức độ 4)*: Theo khoản 4 Điều 3 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ.

10. *Phần mềm một cửa*: Một ứng dụng công nghệ thông tin nhằm tin học hóa các giao dịch giữa cá nhân, tổ chức với cơ quan hành chính nhà nước và giữa các cơ quan hành chính nhà nước theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” quy định tại Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương, để giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của cơ quan hành chính nhà nước thông qua các thủ tục hành chính.

11. *Dịch vụ bưu chính*: Dịch vụ chấp nhận, vận chuyển và phát bưu gửi bằng các phương thức từ địa điểm của người gửi đến địa điểm của người nhận qua mạng bưu chính, trừ phương thức điện tử.

12. *Nộp hồ sơ trực tuyến qua cổng thông tin điện tử*: Việc thực hiện nộp hồ sơ điện tử trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh hoặc cổng thông tin thành phần của cơ quan thực hiện TTHC.

13. *Thời gian toàn trình*: Khoảng thời gian tính từ khi hồ sơ được Doanh nghiệp bưu chính chấp nhận cho đến khi được phát cho cá nhân, tổ chức nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

## **CHƯƠNG II**

### **CUNG CẤP THÔNG TIN DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN, TIẾP NHẬN HỒ SƠ TRỰC TUYẾN, TIẾP NHẬN HỒ SƠ HOẶC TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH BẰNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH**

#### **Điều 4. Cung cấp thông tin dịch vụ công trực tuyến**

1. Các TTHC tại các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, các TTHC cấp huyện và các TTHC của cơ quan ngành dọc đã được người có thẩm quyền công bố, có quy định việc nhận hồ sơ trực tuyến trên cổng thông tin điện tử hoặc quy định nhận hồ sơ qua đường bưu điện.

2. Cổng thông tin điện tử thành phần của các cơ quan thực hiện TTHC phải có mục “Thủ tục hành chính trực tuyến”, đăng tải toàn bộ thông tin về TTHC trực tuyến và hiển thị đầy đủ các bộ phận cấu thành của TTHC và trách nhiệm của các bên có liên quan.

3. Các TTHC công bố trên Cổng thông tin điện tử có liên quan đến các mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính đi kèm, phải được cung cấp trực tuyến tối thiểu đạt mức độ 2.

4. Các TTHC cung cấp trực tuyến hoặc nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện phải được cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa kịp thời các quy trình, biểu mẫu và niêm yết công khai ngay sau khi có văn bản quy định mới.

5. Cổng thông tin điện tử của cơ quan thực hiện TTHC phải có chức năng hướng dẫn sử dụng mục TTHC trực tuyến.

6. Cổng thông tin điện tử của tỉnh là đầu mối cung cấp chức năng theo dõi quá trình giải quyết và số lượng hồ sơ đã được xử lý đối với từng TTHC được tiếp nhận và giải quyết trên phần mềm một cửa của các cơ quan thực hiện TTHC; Cổng thông tin điện tử của tỉnh liên kết, tích hợp thông tin dịch vụ công trực tuyến các cổng thông tin điện tử thành phần của các cơ quan thực hiện TTHC.

### **Điều 5. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng dịch vụ bưu chính**

1. Quy trình giải quyết các TTHC tiếp nhận trực tuyến hoặc bằng dịch vụ bưu chính: Thực hiện theo Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố Bộ thủ tục hành chính chung áp dụng của mỗi đơn vị hoặc người có thẩm quyền công bố đối với cơ quan ngành dọc.

2. Giá trị của các TTHC cung cấp trực tuyến: Quy trình xử lý hồ sơ, thành phần các loại giấy tờ có trong hồ sơ và các mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính được cung cấp trên cổng thông tin điện tử của cơ quan thực hiện TTHC hoặc trên cổng thông tin điện tử của tỉnh, có giá trị hiệu lực khi các cá nhân, tổ chức làm căn cứ, sử dụng để điền đầy đủ thông tin và nộp hồ sơ trực tuyến, bằng dịch vụ bưu chính và tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan thực hiện TTHC.

3. Trình tự tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của cá nhân, tổ chức:

a) Trình tự tiếp nhận hồ sơ:

- Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến đến cơ quan thực hiện TTHC qua Cổng thông tin điện tử của tỉnh hoặc Cổng thông tin điện tử thành phần của cơ quan thực hiện TTHC, có cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

- Cá nhân, tổ chức nhận kết quả trả lời về tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ từ cơ quan thực hiện TTHC, thông qua hộp thư điện tử (Email) của cá nhân, tổ chức cung cấp cho cơ quan thực hiện TTHC;

- Thời điểm nhận hồ sơ trực tuyến tại cơ quan thực hiện TTHC được xác định là thời điểm hồ sơ điện tử đó nhập vào hệ thống thông tin phần mềm một cửa của cơ quan thực hiện TTHC, nếu thời điểm hồ sơ điện tử nhập vào hệ thống ngoài giờ hành chính, thời điểm tiếp nhận hồ sơ điện tử đến, được tính là thời điểm bắt đầu giờ hành chính kế tiếp.

b) Trình tự tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức chưa ứng dụng chữ ký số:

- Thực hiện các bước theo trình tự tiếp nhận hồ sơ tại Điểm a Khoản 3 Điều này;

- Cá nhân, tổ chức nhận kết quả trả lời về tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ:

Hồ sơ đầy đủ và hợp lệ theo quy định, cá nhân, tổ chức mang theo hồ sơ giấy khi đến cơ quan thực hiện TTHC, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính, để cơ quan thực hiện TTHC đối chiếu với hồ sơ nộp trực tuyến và lưu theo quy định;

Hồ sơ chưa đầy đủ, cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ và trở lại trình tự tiếp nhận hồ sơ tại Điểm a Khoản 3 Điều này.

c) Trình tự tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức có ứng dụng chữ ký số:

- Thực hiện các bước theo trình tự tiếp nhận hồ sơ tại Điểm a Khoản 3 Điều này;

- Cá nhân, tổ chức nhận kết quả trả lời về tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ:

Trường hợp hồ sơ đầy đủ và hợp lệ theo quy định: Kết quả giải quyết thủ tục hành chính là hồ sơ giấy: Cơ quan thực hiện TTHC hẹn ngày trả kết quả, các giấy tờ cần mang theo để xuất trình (nếu có), nộp phí, lệ phí (nếu có) khi đến nhận kết quả. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính là hồ sơ điện tử có ký số: Cơ quan thực hiện TTHC hẹn thời gian trả kết quả, phương thức nộp phí, lệ phí (nếu có).

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ theo quy định, cá nhân, tổ chức bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ và trở lại trình tự tiếp nhận hồ sơ tại Điểm a Khoản 3 Điều này.

4. Trình tự tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức đăng ký thực hiện TTHC bằng dịch vụ bưu chính:

a) Doanh nghiệp bưu chính bố trí cán bộ tiếp nhận hồ sơ giấy và hướng dẫn cá nhân, tổ chức về quy trình nộp hồ sơ tại các đầu mối đã thỏa thuận với cơ quan thực hiện TTHC trong hợp đồng;

b) Doanh nghiệp bưu chính sử dụng hồ sơ này để đăng ký trực tuyến với cơ quan thực hiện TTHC qua Cổng thông tin điện tử của tỉnh hoặc Cổng thông tin điện tử thành phần của cơ quan thực hiện TTHC;

c) Doanh nghiệp bưu chính nhận kết quả trả lời về tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ từ cơ quan thực hiện TTHC thông qua Email của Doanh nghiệp bưu chính đã thỏa thuận trong hợp đồng.

- Hồ sơ đầy đủ và hợp lệ Doanh nghiệp bưu chính thực hiện chuyển phát đến cơ quan thực hiện TTHC;

- Hồ sơ chưa đầy đủ, Doanh nghiệp bưu chính đề nghị cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ và hướng dẫn các tổ chức, cá nhân quy trình nộp hồ sơ tại các đầu mối đã thỏa thuận với cơ quan thực hiện TTHC trong hợp đồng.

5. Trả kết quả giải quyết TTHC bằng dịch vụ bưu chính:

a) Các cá nhân, tổ chức có nhu cầu nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng dịch vụ bưu chính, cung cấp đầy đủ thông tin về địa chỉ nhận kết quả, số điện thoại liên hệ, Email cho cơ quan thực hiện TTHC;

b) Cơ quan thực hiện TTHC và Doanh nghiệp bưu chính thỏa thuận trong hợp đồng về trình tự nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính để Doanh nghiệp bưu chính chuyển phát đến cá nhân, tổ chức; Thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) và thu phí chuyển phát.

### **Điều 6. Các hành vi nghiêm cấm**

1. Cản trở cá nhân, tổ chức lựa chọn đăng ký sử dụng dịch vụ nộp hồ sơ trực tuyến, nộp hồ sơ hoặc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng dịch vụ bưu chính.

2. Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận thông điệp dữ liệu trong quá trình nhận hồ sơ trực tuyến, nhận hồ sơ hoặc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng dịch vụ bưu chính.

3. Thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, tiết lộ, hiển thị, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ thông điệp dữ liệu đối với trường hợp tham gia đăng ký trực tuyến.

4. Tạo ra hồ sơ giả, kết quả sai sự thật trong quá trình tiếp nhận và chuyển phát hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

5. Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt hoặc sử dụng trái phép hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của người khác nhằm vào mục đích riêng.

6. Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

## **CHƯƠNG III**

### **HỢP ĐỒNG VÀ NGUYÊN TẮC PHỐI HỢP GIỮA CƠ QUAN THỰC HIỆN TTHC VÀ DOANH NGHIỆP BƯU CHÍNH TRONG VIỆC TIẾP NHẬN HỒ SƠ HOẶC TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC BẰNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH**

#### **Điều 7. Hợp đồng giữa cơ quan thực hiện TTHC và Doanh nghiệp bưu chính**

1. Căn cứ Thông tư số 02/2012/TT-BTTTT ngày 15 tháng 3 năm 2012 của Bộ Thông tin và Truyền thông Quy định chi tiết về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính, cơ quan thực hiện TTHC và Doanh nghiệp bưu chính thực hiện hợp đồng bằng văn bản về cung ứng, sử dụng dịch vụ bưu chính để tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả thủ tục hành chính (sau đây gọi là hợp đồng).

2. Hợp đồng quy định rõ trách nhiệm của hai bên trong quá trình tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo tính pháp lý trong quá trình lưu trữ hồ sơ tại cơ quan thực hiện TTHC.

3. Cơ quan thực hiện TTHC lựa chọn những thủ tục hành chính trong bộ thủ tục được người có thẩm quyền quyết định công bố bộ thủ tục hành chính chung áp dụng tại mỗi đơn vị, có khả năng thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết bằng dịch vụ bưu chính, để đưa vào nội dung hợp đồng.

4. Hợp đồng có điều khoản về đào tạo hướng dẫn nhân lực của Doanh nghiệp bưu chính tiếp nhận hồ sơ giấy, thực hiện trình tự đăng ký trực tuyến.

5. Thời gian toàn trình được thỏa thuận trong hợp đồng, nhưng không vượt quá thời gian toàn trình quy định tại Thông tư số 15/2011/TT-BTTTT ngày 28 tháng 6 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính.

6. Trường hợp cơ quan thực hiện TTHC và Doanh nghiệp bưu chính ký kết những thỏa thuận khác có liên quan đến hợp đồng, các thỏa thuận này được xem là một phần không tách rời của hợp đồng.

### **Điều 8. Phí và lệ phí**

1. Phí và lệ phí của thủ tục hành chính (nếu có) thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Cước phí dịch vụ bưu chính theo quy định của pháp luật hiện hành, các khoản phí và lệ phí phụ thu dịch vụ khác khi thực hiện tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả bằng dịch vụ bưu chính thể hiện trong hợp đồng.

3. Các phí và lệ phí tại khoản 1 và khoản 2 Điều này, thời gian toàn trình được công bố trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Cổng thông tin điện tử thành phần của cơ quan thực hiện TTHC, tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cơ quan thực hiện TTHC, tại Doanh nghiệp bưu chính ký kết hợp đồng.

4. Phương án thu và nộp phí, lệ phí (nếu có), cơ quan thực hiện TTHC và Doanh nghiệp bưu chính ký kết thỏa thuận trong hợp đồng, ưu tiên sử dụng các phương tiện thu và nộp phí, lệ phí thuận lợi như chuyển khoản, thẻ tín dụng.

### **Điều 9. Trách nhiệm của các bên liên quan**

1. Cơ quan thực hiện TTHC:

a) Trả lời bằng phương tiện Email đến cá nhân, tổ chức không quá 04 giờ làm việc, kể từ thời điểm cơ quan thực hiện TTHC tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của cá nhân, tổ chức;

b) Nội dung thông tin trả lời đến cá nhân, tổ chức theo quy định tại Khoản 3 Điều 1, Quyết định số 11/2012/QĐ-UBND ngày 18 tháng 6 năm 2012 của UBND tỉnh về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 49/2010/QĐ-UBND ngày 22 tháng 10 năm 2010 của UBND tỉnh An Giang về việc ban hành Quy chế quản lý cơ sở dữ liệu tra cứu tình trạng hồ sơ trên địa bàn tỉnh An Giang;

c) Chịu trách nhiệm về sự đầy đủ, hợp lệ và hợp pháp của hồ sơ khi tiếp nhận, thực hiện lưu trữ các loại hồ sơ theo quy định.

2. Cá nhân, tổ chức, Doanh nghiệp bưu chính chịu trách nhiệm về tính thống nhất giữa hồ sơ nộp trực tuyến và hồ sơ giấy chuyển đến cơ quan thực hiện TTHC.

3. Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp cơ quan thực hiện TTHC ký kết hợp đồng với Doanh nghiệp bưu chính, hướng dẫn Doanh nghiệp bưu chính này, trong quá trình tiếp nhận hồ sơ giấy và trình tự đăng ký hồ sơ trực tuyến.

## **CHƯƠNG IV**



## **BÁO CÁO, THANH TRA, KIỂM TRA, KHEN THƯỞNG VÀ XỬ LÝ VI PHẠM**

### **Điều 10. Báo cáo kết quả thực hiện**

1. Cơ quan thực hiện TTHC báo cáo tình hình thực hiện tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng dịch vụ bưu chính về Sở Nội vụ, theo báo cáo định kỳ về cải cách hành chính của cơ quan thực hiện TTHC.

2. Doanh nghiệp bưu chính ký kết hợp đồng báo cáo đến Sở Thông tin và Truyền thông qua địa chỉ thư điện tử [sottht@angiang.gov.vn](mailto:sottht@angiang.gov.vn); Các hình thức báo cáo đột xuất, định kỳ theo quý, sáu tháng, năm tình hình thực hiện tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng dịch vụ bưu chính theo nhu cầu. Mẫu báo cáo gồm các nội dung sau:

a) Số lượng hồ sơ tiếp nhận, chuyển phát đến mỗi Cơ quan thực hiện TTHC;

b) Số lượng kết quả giải quyết thủ tục hành chính chuyển phát đến cá nhân, tổ chức của mỗi Cơ quan thực hiện TTHC;

c) Các thuận lợi, khó khăn, vướng mắc;

d) Các tranh chấp, kết quả giải quyết các tranh chấp, khiếu nại liên quan đến cung cấp, sử dụng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng dịch vụ bưu chính (nếu có);

đ) Đề xuất, kiến nghị.

### **Điều 11. Công tác thanh tra, kiểm tra của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Tham mưu, giúp UBND tỉnh thực hiện thanh tra, kiểm tra việc tiếp nhận hồ sơ qua cổng thông tin điện tử, chấp hành quy định về cung cấp, sử dụng dịch vụ bưu chính để tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng dịch vụ bưu chính.

2. Phát hiện, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền kịp thời xử lý các hành vi vi phạm Quy chế này và các quy định khác về quản lý dịch vụ bưu chính.

3. Đôn đốc việc thực hiện kết luận thanh tra, kiểm tra hoặc Quyết định của cơ quan, Nhà nước có thẩm quyền về xử lý kết quả thanh tra, kiểm tra.

### **Điều 12. Giải quyết tranh chấp, khiếu nại**

Trường hợp xảy ra tranh chấp, khiếu nại, căn cứ Thông tư số 02/2012/TT-BTTTT ngày 15 tháng 3 năm 2012 của Bộ Thông tin và Truyền thông, hợp đồng giữa các bên và các văn bản có liên quan, tiến hành hòa giải. Trong trường hợp hòa giải không thành, các bên có quyền khiếu nại, khiếu kiện đến cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

### **Điều 13. Thi đua, khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Các cơ quan thực hiện TTHC và Doanh nghiệp bưu chính ký kết hợp đồng, cán bộ, công chức thực hiện tốt Quy chế này mang lại hiệu quả thiết thực

sẽ được xem xét, đánh giá vào chương trình khen thưởng, đánh giá cuối năm của từng đơn vị.

2. Các cơ quan, đơn vị, Doanh nghiệp bưu chính cán bộ, công chức, các tổ chức, cá nhân vi phạm Quy chế này, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự, nếu gây thiệt hại phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

## **CHƯƠNG V ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 14. Trách nhiệm thi hành**

1. Các Cơ quan thực hiện TTHC có trách nhiệm khảo sát và lập kế hoạch thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến hoặc bằng dịch vụ bưu chính; Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng dịch vụ bưu chính theo nhu cầu, phù hợp với những quy định tại Quy chế này.

2. Các Cơ quan thực hiện TTHC lựa chọn Doanh nghiệp bưu chính đáp ứng yêu cầu, để tiến hành hợp đồng cung cấp dịch vụ.

3. Sở Thông tin và Truyền thông:

a) Chủ trì, phối hợp cùng Sở, Ngành có liên quan thanh tra, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này và tổng hợp báo cáo UBND tỉnh;

b) Tổng hợp các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện Quy chế báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định việc sửa đổi hoặc bổ sung Quy chế này.

### **Điều 15. Tổ chức thực hiện**

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định sửa đổi hoặc bổ sung Quy chế này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Vương Bình Thạnh**

