|  |  |
| --- | --- |
| **BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**  Số: /2017/TT-BTTTT | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *Hà Nội, ngày tháng năm 2017* |

**Dự thảo 2**

Ngày 7/4/2017

**THÔNG TƯ**

**Quy định chi tiết 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 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* [*17/2017/NĐ-CP*](http://mic.gov.vn/Pages/VanBan/13882/17_2017_Nd-CP.html)*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 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;*

*Căn cứ Quyết định số 45/2015/QĐ-TTg ngày 24 tháng 9 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí;*

*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;*

*Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Bưu chính,*

*Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư quy định chi tiết 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.*

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định chi tiết thi hành một số nội dung của 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 về: cung ứng và sử dụng dịch vụ; quyền và nghĩa vụ của cơ quan, tổ chức và cá nhân liên quan.

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 các Bưu điện tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Điều 3. Dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Dịch vụ nhận gửi hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính là dịch vụ chấp nhận, vận chuyển và phát hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi là hồ sơ) của tổ chức, cá nhân tới cơ quan có thẩm quyền.

2. Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, dịch vụ nhận gửi hồ sơ bao gồm các công đoạn sau đây:

a) Kiểm đếm và đối chiếu danh mục tài liệu có trong hồ sơ so với danh mục tài liệu đã được cơ quan có thẩm quyền công bố;

b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ các tài liệu, nếu danh mục tài liệu có trong hồ sơ còn thiếu so với danh mục tài liệu do cơ quan có thẩm quyền công bố;

c) Đóng gói, niêm phong hồ sơ;

d) Thu phí, lệ phí (nếu có) theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân và cấp biên lai thu phí, lệ phí cho tổ chức, cá nhân;

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

e) Kiểm đếm để bàn giao hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền và nhận giấy hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

g) Phát giấy hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) cho tổ chức, cá nhân.

3. Dịch vụ chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính là dịch vụ chấp nhận, vận chuyển và phát kết quả giải quyết thủ tục hành chính và hồ sơ liên quan (nếu có) (sau đây gọi là kết quả) từ cơ quan có thẩm quyền tới tổ chức, cá nhân.

4. Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, dịch vụ chuyển trả kết quả bao gồm các công đoạn sau đây:

a) Kiểm đếm và nhận kết quả từ cơ quan có thẩm quyền;

b) Đóng gói, niêm phong kết quả;

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

d) Kiểm đếm để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân và thu hồi các các giấy tờ theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền (nếu có);

đ) Vận chuyển và hoàn trả các giấy tờ đã thu hồi theo yêu cầu cho cơ quan có thẩm quyền (nếu có).

5. Căn cứ vào nhu cầu, tổ chức, cá nhân có thể sử dụng cả 2 dịch vụ quy định tại khoản 1, khoản 3 Điều này.

Điều 4. Chất lượng dịch vụ

1. Chất lượng các dịch vụ quy định tại Điều 3 Thông tư này bao gồm tối thiểu các tiêu chí sau:

a) Độ an toàn;

b) Thời gian toàn trình;

c) Thời hạn giải quyết khiếu nại (nếu có).

2. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có trách nhiệm ban hành và công bố bản chất lượng các dịch vụ quy định tại khoản 1, khoản 3 Điều 3 Thông tư này theo mẫu tại Phụ lục I và phải phù hợp với khoản 1 Điều 4 và Điều 5 Thông tư này sau khi có ý kiến chấp thuận của Bộ Thông tin và Truyền thông.

3. Việc công bố bản chất lượng các dịch vụ quy định tại khoản 1, khoản 3 Điều 3 Thông tư này phải được thực hiện theo các hình thức sau:

a) Công bố trên trang thông tin điện tử (website) của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam;

b) 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 5. Các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ

1. Thời gian toàn trình được phân loại như sau:

a) Thời gian toàn trình đối với dịch vụ nhận gửi hồ sơ là khoảng thời gian tính từ khi hồ sơ được nhận gửi cho tới khi được phát đến cơ quan có thẩm quyền;

b) Thời gian toàn trình đối với dịch vụ chuyển trả kết quả là khoảng thời gian tính từ khi kết quả được cơ quan có thẩm quyền giao cho Tổng công ty Bưu điện Việt Nam cho tới khi được phát lần thứ nhất đến tận tay người nhận.

Trường hợp, kết quả được phát tại các điểm phục vụ bưu chính thì thời gian toàn trình được tính từ khi kết quả được cơ quan có thẩm quyền giao cho Tổng công ty Bưu điện Việt Nam cho tới khi người nhận được thông báo đến nhận kết quả.

2. Thời gian toàn trình được quy định sau:

a) Trong phạm vi nội tỉnh: tối đa J + 2;

b) Trong phạm vi liên tỉnh:

- Tối đa J + 3 đối với dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả giữa các đô thị đặc biệt, đô thị loại 1.

- Tối đa J + 4 đối với việc nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả giữa các địa phương khác.

(Trong đó: J là ngày Tổng công ty Bưu điện Việt Nam nhận gửi hồ sơ hoặc là ngày cơ quan có thẩm quyền giao kết quả cho Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và được thể hiện trên Phiếu gửi hồ sơ).

3. 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. Thời hạn giải quyết khiếu nại được quy định như sau:

a) Đối với dịch vụ nội tỉnh: tối đa 05 ngày làm việc;

b) Đối với dịch vụ liên tỉnh: tối đa 07 ngày làm việc.

4. Độ an toàn là tỷ lệ hồ sơ, kết quả được phát đến địa chỉ nhận đúng quy định thời gian toàn trình quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này trong tình trạng không bị suy suyển, hư hỏng hoặc ảnh hưởng tới nội dung bên trong. Tỷ lệ hồ sơ, kết quả được chấp nhận, vận chuyển và phát an toàn phải bảo đảm 100% tổng số hồ sơ, kết quả đã nhận gửi.

Điều 6. Công khai địa điểm cung ứng dịch vụ

1. Việc cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả được thực hiện tại các điểm phục vụ bưu chính của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam hoặc tại địa chỉ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

2. Danh sách và địa chỉ các điểm phục vụ bưu chính thực hiện cung ứng dịch vụ của toàn mạng lưới được công khai trên trang thông tin điện tử của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

3. Danh sách và địa chỉ các điểm phục vụ bưu chính thực hiện cung ứng dịch vụ thuộc địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương nào thì được công khai trên trang thông tin điện tử của Bưu điện tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đó.

Điều 7. Phiếu gửi hồ sơ

1. Phiếu gửi hồ sơ có giá trị pháp lý như hợp đồng giao kết bằng văn bản giữa các bên cung ứng và sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật về bưu chính. Phiếu gửi hồ sơ phải được lập bằng tiếng Việt.

Phiếu gửi hồ sơ gồm: Phiếu gửi hồ sơ khi tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ nhận gửi hồ sơ và Phiếu gửi hồ sơ khi tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ chuyển trả kết quả.

2. Phiếu gửi hồ sơ phải bao gồm những nội dung chính sau đây:

a) Họ tên, địa chỉ người gửi là họ tên, địa chỉ của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ nhận gửi hồ sơ hoặc tên, địa chỉ của cơ quan có thẩm quyền khi tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ chuyển trả kết quả;

b) Họ tên, địa chỉ người nhận là họ tên, địa chỉ của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ chuyển trả kết quả hoặc tên, địa chỉ của cơ quan có thẩm quyền khi tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ nhận gửi hồ sơ;

c) Tên thủ tục hành chính;

d) Danh mục tài liệu, giấy tờ có trong hồ sơ đối với dịch vụ nhận gửi hồ sơ; kết quả, danh mục tài liệu, giấy tờ phải chuyển trả (nếu có) đối với dịch vụ chuyển trả kết quả;

đ) Thời gian, địa điểm và phương thức cung ứng dịch vụ;

e) Giá cước và phương thức thanh toán;

g) Chất lượng dịch vụ;

h) Quyền và nghĩa vụ của các bên;

k) Trách nhiệm do vi phạm các cam kết.

3. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có trách nhiệm báo cáo Bộ Thông tin và Truyền thông bằng văn bản về mẫu Phiếu gửi hồ sơ hoặc những thay đổi về mẫu Phiếu gửi hồ sơ trước khi áp dụng.

4. Trong thời hạn 7 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản báo cáo quy định tại khoản 3 Điều này, Bộ Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm thông báo bằng văn bản về việc chấp nhận mẫu Phiếu gửi hồ sơ hoặc những thay đổi về mẫu Phiếu gửi hồ sơ.

5. Trường hợp mẫu Phiếu gửi hồ sơ hoặc những thay đổi về mẫu Phiếu gửi hồ sơ không phù hợp với quy định tại Thông tư này thì trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản báo cáo quy định tại khoản 3 Điều này, Bộ Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Tổng công ty Bưu điện Việt Nam yêu cầu sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

Điều 8. Chuyển trả kết quả

1. Kết quả phải được phát tận tay cho người nhận hoặc người được ủy quyền nhận theo quy định của pháp luật.

2. Khi trả kết quả, nhân viên bưu chính có trách nhiệm:

a) Đề nghị người nhận xuất trình giấy tờ chứng minh nhân thân hoặc giấy ủy quyền nhận theo quy định của pháp luật;

b) Đề nghị người nhận kiểm tra tình trạng niêm phong của bưu gửi trước khi nhận;

c) Thu hồi các giấy tờ theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền để chuyển trả theo quy định.

4. Trường hợp các giấy tờ phải thu hồi quy định tại điểm c khoản 3 Điều này bị mất thì người nhận phải thực hiện theo quy định sau đây:

a) Trường hợp cơ quan có thẩm quyền quy định được chuyển trả kết quả thì người nhận phải ký xác nhận về việc đã bị mất giấy tờ phải thu hồi trên Phiếu gửi hồ sơ khi nhận;

b) Trường hợp cơ quan có thẩm quyền quy định không được chuyển trả kết quả thì người nhận phải ký xác nhận trên Phiếu gửi hồ sơ về việc đã bị mất giấy tờ này và phải đến cơ quan có thẩm quyền để nhận kết quả.

Điều 9. Cung cấp thông tin về việc đã phát hồ sơ, chuyển trả kết quả

1. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có trách nhiệm thông tin tới tổ chức, cá nhân, cơ quan có thẩm quyền về việc hồ sơ, kết quả đã được phát tới địa chỉ người nhận ghi trên Phiếu gửi hồ sơ.

2. Việc thông tin tới tổ chức, cá nhân và cơ quan có thẩm quyền được thực hiện bằng một trong các hình thức sau đây:

a) Cung cấp tiện ích tra cứu định vị bưu gửi trực tuyến (Track & Trace) trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp;

b) Gửi qua hộp thư điện tử;

c) Gửi tin nhắn tới điện thoại di động.

Điều 10. Bảo đảm an ninh, an toàn trong cung ứng dịch vụ

1. Hồ sơ, kết quả phải được bảo đảm an ninh, an toàn theo quy định của pháp luật về bưu chính.

2. Trường hợp bao bì đựng hồ sơ, kết quả bị hư hại, rách nát, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có trách nhiệm kiểm kê, lập biên bản và gói bọc lại cho phù hợp với yêu cầu của dịch vụ.

3. Việc cung cấp thông tin về việc đã phát hồ sơ, chuyển trả kết quả phải bảo đảm an ninh theo quy định của pháp luật.

4. Hồ sơ, kết quả được đựng trong bao bì chuyên dùng và phải bảo đảm các yêu cầu sau:

a) Được làm bằng vật liệu bền chắc, bảo đảm không bị rách, hư hại trong quá trình chấp nhận, vận chuyển và phát; không đọc được nội dung tài liệu bên trong ở điều kiện bình thường;

b) Mang biểu trưng, nhãn hiệu, ký hiệu hoặc chữ viết đặc thù của dịch vụ và được sử dụng thống nhất trên toàn mạng lưới.

Điều 11. Lưu trữ tài liệu

1. Tài liệu bản giấy về dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả là các tài liệu được tạo lập ở dạng văn bản hình thành trong quá trình cung ứng dịch vụ. Tài liệu lưu trữ bản giấy phải được bảo quản và sử dụng theo phương pháp chuyên môn, nghiệp vụ theo quy định của pháp luật.

2. Tài liệu điện tử về dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả là tài liệu được tạo lập ở dạng thông điệp dữ liệu hình thành trong quá trình cung ứng dịch vụ. Tài liệu lưu trữ điện tử phải đáp ứng các tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào, phải bảo đảm độ xác thực, an toàn và khả năng truy cập; được bảo quản và sử dụng theo phương pháp chuyên môn, nghiệp vụ theo quy định của pháp luật.

3. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có trách nhiệm lưu trữ tài liệu bản giấy tối thiểu là 01 (một) năm và lưu trữ tài liệu điện tử tối thiểu là 5 (năm) năm, kể từ ngày hồ sơ, kết quả được nhận gửi và phải chịu trách nhiệm về tính chính xác của tài liệu lưu trữ; giải trình và cung cấp cho cơ quan có thẩm quyền khi có yêu cầu.

Điều 12. Báo cáo

1. Báo cáo định kỳ:

a) Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có trách nhiệm báo cáo Bộ Thông tin và Truyền thông bằng văn bản về tình hình cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả;

b) Bưu điện các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm báo cáo Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương bằng văn bản về tình hình cung ứng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả trên địa bàn;

c) Nội dung báo cáo phải bao gồm các nội dung chính sau đây: danh mục, sản lượng, doanh thu các dịch vụ cung ứng trên mạng bưu chính; số lượng vụ khiếu nại; tổng số các trường hợp hồ sơ, kết quả bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình chuyển phát; số lượng các trường hợp phải bồi thường thiệt hại; tổng giá trị bồi thường thiệt hại; mức độ an toàn trong cung ứng dịch vụ.

d) Thời hạn nộp báo cáo:

- Báo cáo quý: Trước ngày 10 của tháng đầu quý tiếp theo quý báo cáo.

- Báo cáo 6 tháng: Trước ngày 10 tháng 7 của năm báo cáo.

- Báo cáo năm: Trước ngày 10 tháng 01 của năm tiếp theo năm báo cáo.

2. Báo cáo đột xuất:

Trường hợp cần báo cáo đột xuất nhằm thực hiện các yêu cầu quản lý nhà nước về bưu chính, cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính phải yêu cầu báo cáo bằng văn bản, trong đó nêu rõ thời gian, thời hạn, nội dung báo cáo cụ thể và các yêu cầu khác (nếu có) để Tổng công ty Bưu điện Việt Nam, Bưu điện tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương hoặc cơ quan có thẩm quyền thực hiện.

Điều 13. Kết nối mạng thông tin liên lạc

1. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có trách nhiệm làm việc với các cơ quan nhà nước liên quan để kết nối liên thông hệ thống thông tin của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam với hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước liên quan để cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả.

2. Bộ Thông tin và Truyền thông (Cục Tin học hóa) có trách nhiệm chỉ đạo Tổng công ty Bưu điện Việt Nam xây dựng, triển khai và hướng dẫn các đơn vị liên quan áp dụng tiêu chuẩn kỹ thuật, ứng dụng, công nghệ thông tin phục vụ việc kết nối liên thông theo quy định tại khoản 1 Điều này.

3. Các cơ quan nhà nước có liên quan có trách nhiệm triển khai các giải pháp và phối hợp với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện việc kết nối theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông (Cục Tin học hóa).

Điều 14. Hướng dẫn, tập huấn thực hiện việc nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả

1. Cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm bố trí cán bộ làm công tác phổ biến, hướng dẫn, tập huấn cho Tổng công ty Bưu điện Việt Nam về việc nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả theo quy định tại 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.

2. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có trách nhiệm định kỳ hàng năm hoặc đột xuất chủ trì hoặc phối hợp với cơ quan có thẩm quyền tổ chức bồi dưỡng, tập huấn cho nhân viên bưu chính về việc nhận gửi hồ sơ, trả kết quả.

Điều 15. Kiểm tra, giám sát việc nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả

1. Bộ Thông tin và Truyền thông (Vụ Bưu chính) chịu trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất, giám sát, đánh giá nhu cầu và khả năng cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả.

2. Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện kiểm tra, giám sát hoạt động cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả trên địa bàn.

3. Kinh phí tổ chức kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất, giám sát, đánh giá nhu cầu và khả năng cung ứng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả được bố trí từ ngân sách nhà nước.

Điều 16. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành từ ngày tháng năm 2017.

2. Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Bưu chính, Cục trưởng Cục Tin học hóa, Thủ trưởng các đơn vị có liên quan thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Chủ tịch Hội đồng thành viên và Tổng giám đốc Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này.

3. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc, các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp phản ánh kịp thời về Bộ Thông tin và Truyền thông để xem xét, sửa đổi, bổ sung./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - Thủ tướng và các Phó Thủ tướng CP (để b/c);  - Văn phòng Trung ương Đảng;  - Văn phòng Tổng Bí thư;  - Văn phòng Chủ tịch nước;  - Văn phòng Quốc hội;  - Tòa án nhân dân tối cao;  - Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;  - Kiểm toán Nhà nước;  - Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;  - UBND các tỉnh, TP trực thuộc TW;  - Cục Kiểm tra văn bản (Bộ Tư pháp);  - Sở TTTT các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;  - Công báo, Cổng Thông tin điện tử Chính phủ;  - Bộ TT&TT: Bộ trưởng, các Thứ trưởng; các đơn vị thuộc Bộ; Cổng TTĐT Bộ;  - Tổng công ty Bưu điện Việt Nam;  - Bưu điện các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;  - Lưu: VT, BC. | **BỘ TRƯỞNG**  **Trương Minh Tuấn** |

**Phụ lục I**

**Mẫu bản công bố chất lượng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả**

**giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích**

*(Kèm theo Thông tư số /2017/TT-BTTTT ngày tháng năm 2017*

*của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **TỔNG CÔNG TY**  **BƯU ĐIỆN VIỆT NAM** | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |   **BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG**  **DỊCH VỤ NHẬN GỬI HỒ SƠ, CHUYỂN TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT**  **THỦ TỤC HÀNH CHÍNH QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**  Số ….  Doanh nghiệp: . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .  Địa chỉ: . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .  Điện thoại: . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . Fax: . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .  Email: . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .  **CÔNG BỐ**  Chất lượng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích phù hợp quy định tại Thông tư số /2017/TT-BTTTT ngày / /2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chi tiết 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 với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ như sau:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **STT** | **Tên chỉ tiêu** | **Mức theo quy định** | **Mức công bố** | | 1 |  |  |  | | 2 |  |  |  | | … |  |  |  |   ……, ngày … tháng … năm…  **Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**  *(Ký; họ, tên; đóng dấu)* |