

TỔNG CÔNG TY
BƯU ĐIỆN VIỆT NAM
BƯU ĐIỆN TỈNH THÁI BÌNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Thái Bình, ngày 05 tháng 12 năm 2016

Số: 859/BĐTĐ-KTNV
V/v báo cáo việc tổ chức tiếp
nhận hồ sơ giải quyết các TTHC
và trả kết quả giải quyết các
TTHC.

SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG THÁI BÌNH	
ĐẾN	Số:.....48.36.....
	Ngày:.....06/12.....
Chuyển:.....	
MỤC HỒ SƠ SỐ: nhân dân.....	

Kính gửi: Sở Thông tin truyền thông

Thực hiện Công văn số 4478/UBND-NC ngày 25/11/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Bình về việc thực hiện Quyết định số 45/QĐ-TTG của Thủ tướng Chính phủ.

Bưu điện tỉnh báo cáo Sở Thông tin và Truyền thông các nội dung để chuẩn bị triển khai tiếp nhận hồ sơ giải quyết các thủ tục hành chính (TTHC) và trả kết quả giải quyết TTHC như sau:

I. Năng lực phục vụ và cung cấp dịch vụ của Bưu điện tỉnh Thái Bình

1. Tổng quan về Bưu điện tỉnh

Bưu điện tỉnh Thái Bình là Chi nhánh của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam, hạch toán phụ thuộc Tổng công ty. Bưu điện tỉnh Thái Bình được thành lập tại Quyết định số 577/QĐ-TCCB/HĐQT ngày 06 tháng 12 năm 2007 của Hội đồng quản trị Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam trên cơ sở chia tách ra từ Bưu điện tỉnh Thái Bình cũ.

Bưu điện tỉnh có chức năng thiết lập, quản lý, duy trì, khai thác và phát triển mạng bưu chính công cộng, cung cấp các dịch vụ bưu chính, phát hành báo chí công ích và các dịch vụ công ích khác theo chiến lược, quy hoạch, kế hoạch do Tổng công ty giao; Kinh doanh các dịch vụ bưu chính, phát hành báo chí trong và ngoài nước; Tham gia các hoạt động cung cấp dịch vụ bưu chính quốc tế và các dịch vụ khác trong khuôn khổ các Điều ước quốc tế trong lĩnh vực bưu chính mà Việt Nam ký kết, gia nhập khi được Nhà nước và Tổng công ty cho phép; Nghiên cứu, đào tạo, dạy nghề và ứng dụng tiến bộ khoa học, công nghệ trong lĩnh vực bưu chính; Hợp tác với các đối tác để kinh doanh các ngành, nghề, dịch vụ liên quan được Nhà nước cho phép.

Mô hình tổ chức của Bưu điện tỉnh Thái Bình hiện có:

- 04 phòng quản lý chức năng gồm: Phòng Kế hoạch Kinh doanh; Kế toán Thống kê Tài chính; Tổ chức Hành chính; Kỹ thuật Nghiệp vụ: có chức năng tham mưu, giúp việc, chịu trách nhiệm trong công tác quản lý, điều hành và kết quả hoạt động của các lĩnh vực được phân công.

- 07 Bưu điện huyện và 01 Bưu điện Trung tâm Thành phố.

+ Bưu điện Trung tâm Thành phố: là đầu mối khai thác, vận chuyển bưu phẩm, bưu kiện, phát hành báo chí ... và kinh doanh các sản phẩm, dịch vụ được cho phép;

phục vụ dịch vụ bưu chính hệ 1 theo quy định; thực hiện các nhiệm vụ chính trị được giao.

+ Các Bưu điện huyện: điều hành nghiệp vụ và kinh doanh các sản phẩm, dịch vụ được cho phép; thực hiện các nhiệm vụ chính trị được giao.

Bưu điện tỉnh trong những năm qua đã có những đổi mới mạnh mẽ công tác điều hành, sản xuất kinh doanh, vì vậy luôn hoàn thành xuất sắc các nhiệm vụ cấp trên giao, đảm bảo duy trì hoạt động mạng bưu chính công cộng và thực hiện các nhiệm vụ công ích do Nhà nước giao; đồng thời đẩy mạnh hoạt động kinh doanh trên mạng lưới để nâng cao hiệu quả hoạt động, nâng cao năng suất lao động, đóng góp tích cực cho sự phát triển chung của Tổng công ty và góp phần cho sự phát triển kinh tế, chính trị, xã hội trên địa bàn tỉnh Thái Bình.

2. Kinh nghiệm kinh doanh, cung cấp dịch vụ

Bưu điện tỉnh Thái Bình là doanh nghiệp Nhà nước trên địa bàn tỉnh có mạng lưới phục vụ rộng khắp từ tỉnh đến huyện, các xã trong toàn tỉnh; có nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực chuyển phát, tài chính; là đơn vị chuyển phát hàng đầu vừa thực hiện nhiệm vụ công ích, vừa thực hiện nhiệm vụ kinh doanh trên địa bàn tỉnh Thái Bình. Hiện nay Bưu điện tỉnh đang cung cấp các dịch vụ theo nhóm dịch vụ cơ bản như sau:

- Nhóm dịch vụ Bưu chính chuyển phát: gồm dịch vụ Bưu phẩm, Bưu kiện, Bưu chính ủy thác, Dịch vụ chuyển phát nhanh, Phát hành báo chí (trong đó có dịch vụ Bưu phẩm và Phát hành báo chí công ích).

- Nhóm dịch vụ Tài chính Bưu chính: gồm dịch vụ Chuyển tiền; dịch vụ Tiết kiệm Bưu điện; các dịch vụ Thu hộ, Chi hộ.

- Nhóm dịch vụ Viễn thông - CNTT: gồm dịch vụ Viễn thông tại các điểm giao dịch, dịch vụ bán thẻ Viễn thông...

Thời gian qua, Bưu điện tỉnh đã chủ động nghiên cứu tận dụng mạng lưới, trên cơ sở tuân theo định hướng chỉ đạo của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam để triển khai một số dịch vụ chuyển phát mới, trong đó đặc biệt đã tham gia cung cấp một số dịch vụ hành chính công như:

+ Dịch vụ chuyển phát chứng minh nhân dân; hồ sơ lái xe.

+ Dịch vụ chuyển trả kết quả cấp Phiếu Lý lịch tư pháp qua dịch vụ Bưu điện.

+ Dịch vụ tiếp nhận đổi hồ sơ giấy phép lái xe và trả kết quả tại các điểm phục vụ của Bưu điện.

+ Dịch vụ dịch vụ thu, nộp tiền xử phạt và chuyển trả giấy tờ tạm giữ trong lĩnh vực giao thông đường bộ tới tay công dân theo yêu cầu.

+ Dịch vụ chi trả các chế độ Bảo hiểm xã hội, Bảo hiểm thất nghiệp.

+ Thu bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế tự nguyện.

+ Chi trả trợ cấp Bảo trợ xã hội (dự kiến thực hiện từ 01/01/2017).

3. Năng lực phục vụ

3.1. Mạng lưới bưu chính:

* Mạng lưới Bưu cục, điểm phục vụ:

Hiện nay mạng lưới điểm phục vụ của toàn Bưu điện tỉnh hiện có 276 điểm, trải rộng khắp trong toàn tỉnh (01 điểm phục vụ/01 xã), gồm có 45 bưu cục (8 bưu cục cấp I, II và 37 bưu cục cấp III), 231 điểm Bưu điện VHX, bán kính phục vụ còn 1,2 km/điểm.

Đặc biệt hệ thống điểm BĐ VHX là mạng lưới phục vụ các dịch vụ Bưu chính Viễn thông cơ bản và các hoạt động sinh hoạt văn hoá, là một kênh thông tin tuyên truyền phổ biến chủ trương, đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước đến các tầng lớp dân cư trong xã hội đáp ứng tiêu chí xây dựng nông thôn mới.

Số lượng điểm phục vụ của Bưu điện tỉnh trên địa bàn tỉnh như sau:

TT	Địa bàn	Bưu cục cấp I	Bưu cục cấp II	Bưu cục cấp III	Điểm BĐ VHX	Cộng
1	Bưu điện Trung tâm	1			7	8
2	Bưu điện Đông Hưng		1	7	36	44
3	Bưu điện Vũ Thư		1	6	23	30
4	Bưu điện Kiến Xương		1	4	34	39
5	Bưu điện Hưng Hà		1	4	29	34
6	Bưu điện Quỳnh Phụ		1	5	32	38
7	Bưu điện Tiền Hải		1	4	30	35
8	Bưu điện Thái Thụy		1	7	40	48
	Cộng	1	7	37	231	276

* Các tuyến vận chuyển, tuyến phát:

+ Tuyến vận chuyển:

- 01 tuyến đường thư cấp I (Hà Nội - Thái Bình) do Trung tâm khai thác vận chuyển Hà Nội đảm nhiệm. Kết nối các trung tâm Thành Phố Thái Bình, trung tâm huyện Đông Hưng và trung tâm huyện Hưng Hà. Tần suất 02 chuyến/ngày.

- 03 tuyến đường thư cấp 2: từ Thái Bình đến Kiến Xương, Tiền Hải, Thái Thụy; từ Thái Bình đi Đông Hưng, Quỳnh Phụ; Từ Thái Bình đi Vũ Thư. Tần suất 02 chuyến/ngày.

- 24 tuyến đường thư cấp 3 từ trung tâm huyện đến các Bưu cục với độ dài 236,3 Km. Tần suất 01 chuyến/ngày.

+ Tuyến phát: Có 17 tuyến Bưu tá và 277 tuyến phát xã.

3.2. Nguồn nhân lực:

Tổng số lao động của Bưu điện tỉnh là: 697 người (Bao gồm cả nhân viên BĐ VHX và thuê phát xã). Trong đó:

- Lao động ký hợp đồng lao động là 199 người. Trong đó: Trình độ Đại học và trên Đại học 57 người, chiếm 29%; Cao đẳng 25 người, chiếm 13%; Trung cấp 37 người, chiếm 19%; Sơ cấp 80 người, chiếm 40%.

- Nhân viên điểm BĐ VHX là 231 người; Nhân viên thuê phát xã là 276 người. Các lao động đều đã được đào tạo ngắn hạn về nghiệp vụ.

Bưu điện tỉnh Thái Bình luôn xác định để phát triển trong thời kỳ mới, nhân tố quyết định chính là nguồn nhân lực và việc nâng cao chất lượng và sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực. Do đó Bưu điện tỉnh đã sắp xếp, bố trí lao động tại tất cả các bộ phận một cách hợp lý bằng việc tiến hành rà soát lại toàn bộ khối lượng công việc của các chức danh trên cơ sở đó xác định được thời gian làm việc cụ thể để phân công công việc kiêm nhiệm; bên cạnh đó Bưu điện tỉnh luôn quan tâm làm tốt công tác đào tạo, nâng cao trình độ cho người lao động. Vì vậy người lao động trong Bưu điện tỉnh luôn chủ động, linh hoạt, có kinh nghiệm, sẵn sàng đáp ứng các yêu cầu khi triển khai dịch vụ mới. Đối với các dịch vụ Tài chính Bưu chính (Chuyển tiền, Tiết kiệm Bưu điện, Thu hộ, chi hộ...) đã được Bưu điện tỉnh triển khai cung cấp dịch vụ tại hầu hết các điểm phục vụ, người lao động trong Bưu điện tỉnh (bao gồm cả nhân viên điểm Bưu điện Văn hóa xã, thuê phát xã) đều đã tham gia vào từng công đoạn trong việc phát triển các dịch vụ Tài chính Bưu chính, Chi trả Bảo hiểm xã hội...

Dịch vụ Bưu chính chuyển phát với bề dày kinh nghiệm trên 71 năm, cùng với năng lực chuyên môn cần thiết, với sự cố gắng nỗ lực của đội ngũ lao động hiện có, Bưu điện tỉnh sẽ tổ chức được đội ngũ thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích theo đúng yêu cầu.

3.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật:

- Nhà cửa, công trình kiến trúc: Trụ sở làm việc của Bưu điện tỉnh, Bưu điện huyện và các Bưu cục, điểm Bưu điện VHX xã đều nằm tại vị trí trung tâm và hầu hết gần trụ sở UBND xã, phường; thuận tiện về giao thông, được trang trí khang trang, sạch sẽ và có đầy đủ các phương tiện để đón tiếp khách hàng đến giao dịch.

- Công cụ bảo quản hàng hoá, tài liệu, tiền mặt: Tất cả các điểm giao dịch của Bưu điện tỉnh (Bao gồm các Bưu cục, các điểm BĐVHX) đều có bàn, quầy giao dịch. Các điểm phục vụ đều có tủ hồ sơ, két sắt, máy đếm tiền và máy soi tiền.

- Phương tiện vận chuyển: Bưu điện tỉnh hiện có 06 xe ô tô là phương tiện xe Bưu chính chuyên dùng để phục vụ cho công tác vận chuyển; 03 xe ô tô phục vụ cho công tác điều hành sản xuất kinh doanh.

3.4. Hệ thống công nghệ thông tin:

Hiện nay tại tất cả các bộ phận Bưu điện tỉnh đều trang bị máy tính để phục vụ cho công việc. Đã thực hiện được 100% Bưu cục online, có 43 điểm bưu điện VHX đã được trang bị máy tính thực hiện kết nối online và Bưu điện tỉnh đã có kế hoạch đến năm 2017 thực hiện online tất cả các điểm bưu điện VHX còn lại và triển khai đa dịch vụ tại các điểm này.

Hệ thống thiết bị, mạng tin học bưu chính của Bưu điện tỉnh luôn đảm bảo chất lượng tốt, ổn định kết nối thông suốt từ bưu cục, văn hoá xã đến Bưu điện tỉnh và Tổng công ty.

Bưu điện tỉnh đã triển khai các phần mềm quản lý, giám sát; các phần mềm dịch vụ bưu chính chuyển phát, tài chính bưu chính tại tất cả các khâu, công đoạn sản xuất nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ.

Bưu điện tỉnh có đội ngũ lao động công nghệ thông tin chuyên nghiệp thuộc phòng Kỹ thuật nghiệp vụ và các đối tượng lao động khác đều được đào tạo kỹ năng sử dụng máy tính, phần mềm thành thạo phục vụ cho công việc quản lý và vận hành khai thác mềm dịch vụ trên mạng lưới.

3.5. Thời gian mở cửa phục vụ:

Tất cả các điểm giao dịch của Bưu điện tỉnh Thái Bình phục vụ tất cả các ngày trong năm, kể cả các ngày lễ tết. Thời gian phục vụ cụ thể như sau:

- Bưu cục cấp I (Tại Thành Phố): Thời gian phục vụ từ 07h00' đến 19h00'.

- Các Bưu cục cấp II (tại Trung tâm các huyện): Thời gian phục vụ: Sáng từ 07h00' đến 11h30'; Chiều từ 13h30' đến 17h30'.

- Đối với Bưu cục cấp III: Đảm bảo mở cửa phục vụ tối thiểu 8 giờ/ngày phù hợp với nhu cầu của nhân dân tại địa phương.

- Đối với các điểm Bưu điện VHX: Đảm bảo mở cửa phục vụ tối thiểu 6 giờ/ngày phù hợp với nhu cầu của nhân dân tại địa phương.

II. Kế hoạch triển khai tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

1. Mục tiêu, ý nghĩa:

Theo quyết định số 45/2016/QĐ-TTg về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích do Thủ tướng Chính phủ ban hành, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam được Thủ tướng Chính phủ giao thực hiện cung ứng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Triển khai thực hiện nhiệm vụ này Bưu điện Việt Nam góp phần cùng các cơ quan quản lý nhà nước đẩy nhanh cải cách các thủ tục hành chính, đem lại sự tiện lợi và tiết kiệm thời gian, chi phí của người dân, của các cơ quan hành chính; thực hiện vai trò là cánh tay nối dài của các cơ quan hành chính để phục vụ những dịch vụ hành chính công tốt nhất, thuận tiện nhất, với chi phí hợp lý, giảm thiểu tiêu cực, tham nhũng, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân trên mọi miền của đất nước.

2. Dịch vụ triển khai:

2.1. Hình thức tiếp nhận

Khách hàng là tổ chức hoặc cá nhân có thể lựa chọn một trong các hình thức sau đây khi thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích:

- Gửi hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

- Nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.
- Gửi hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính qua Bưu điện

Khách hàng là các tổ chức hoặc cá nhân đăng ký sử dụng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua Bưu điện sẽ cùng với nhân viên bưu chính thực hiện kiểm đếm, đối chiếu danh mục tài liệu có trong hồ sơ so với danh mục tài liệu mà cơ quan có thẩm quyền công bố công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng thông tin điện tử của cơ quan đó và niêm yết tại nơi giải quyết thủ tục hành chính.

Nhân viên bưu chính và đại diện tổ chức, cá nhân lập và ký vào Phiếu gửi hồ sơ theo mẫu do Bưu điện phát hành. Trong đó ghi rõ họ, tên, địa chỉ người gửi, tên thủ tục hành chính, danh mục tài liệu, văn bản có trong hồ sơ và những nội dung liên quan khác (nếu có). Trường hợp thủ tục hành chính phải nộp phí, lệ phí thì nhân viên bưu chính thực hiện thu phí theo quy định. Nhân viên bưu chính sẽ trực tiếp đóng gói, niêm phong hồ sơ, tiền phí, lệ phí (nếu có) để chuyển tới các cơ quan có thẩm quyền. Trên cơ sở kết quả giao nhận hồ sơ, nhân viên bưu chính và người tiếp nhận hồ sơ sẽ lập biên bản bàn giao nhận hồ sơ, xác nhận về tính đầy đủ của hồ sơ. Thời điểm xác định tổ chức, cá nhân đã nộp hồ sơ hợp pháp, hợp lệ tại cơ quan có thẩm quyền được tính kể từ khi ký Biên bản bàn giao nhận hồ sơ. Nhân viên bưu chính nộp tiền phí, lệ phí đã thu cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính về đề nghị cơ quan có thẩm quyền cung cấp thông tin hoặc giấy, phiếu hẹn trả kết quả. Khi hoàn thành giải quyết thủ tục hành chính, cơ quan có thẩm quyền đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có) và thông báo bằng tin nhắn, thư điện tử hoặc hình thức khác đến nhân viên bưu chính và các tổ chức, cá nhân đăng ký sử dụng dịch vụ.

Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua Bưu điện

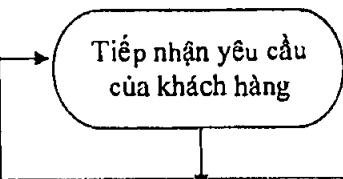
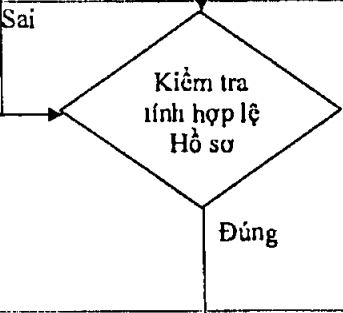
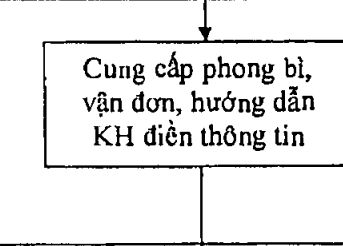
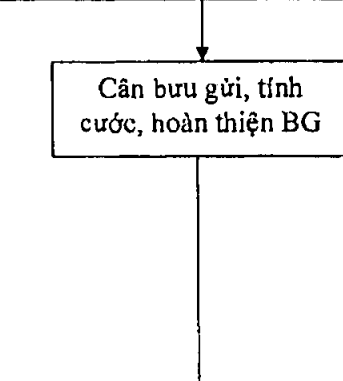
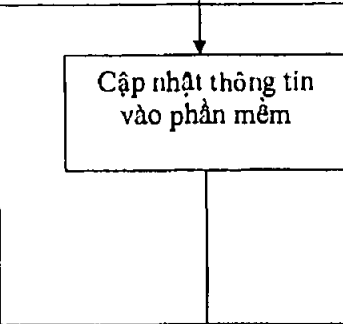
Khách hàng là các tổ chức, cá nhân có yêu cầu gửi trả kết quả thủ tục hành chính qua Bưu điện sẽ được nhân viên chuyển phát tại địa chỉ theo yêu cầu. Trước đó, đại diện của cơ quan có thẩm quyền và nhân viên bưu chính sẽ cùng kiểm đếm hồ sơ và lập Phiếu gửi hồ sơ để gửi trả cho các tổ chức, cá nhân đã đăng ký sử dụng dịch vụ. Trong đó sẽ ghi rõ tên, địa chỉ người gửi là cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính; tên, địa chỉ người nhận; danh mục tài liệu cùng các văn bản khác (nếu có). Nhân viên bưu chính sẽ trực tiếp đóng gói, niêm phong hồ sơ có sự chứng kiến của đại diện cơ quan có thẩm quyền để thực hiện việc chuyển phát. Hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích sẽ được chuyển trả kịp thời cho các tổ chức, cá nhân theo quy định dịch vụ.

2.2. Quy trình nghiệp vụ Bưu điện triển khai

Bưu điện tỉnh Thái Bình xây dựng quy trình tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua Bưu điện dưới đây (Quy trình chung). Trong thời gian tới, Bưu

điện tinh sẽ tiếp tục phối hợp với các Sở, Ban, Ngành để xây dựng quy trình phù hợp với từng đơn vị quản lý.

Quy trình tiếp nhận hồ sơ TTHC tại điểm phục vụ của Bưu điện

Người TH	Các bước	Tiến trình	Mô tả quy trình/ biểu mẫu
Nhân viên bưu chính	1	 <p>Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hình thức tiếp nhận yêu cầu của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> + Tại địa chỉ + Tại các điểm phục vụ của Bưu điện
Nhân viên bưu chính	2	 <p>Kiểm tra tính hợp lệ Hồ sơ</p> <p>Sai</p> <p>Đúng</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cùng khách hàng kiểm tra tính hợp lệ của Hồ sơ theo quy định của cơ quan giải quyết TTHC. - Trường hợp thiếu hồ sơ tài liệu: Nhân viên bưu chính hướng dẫn khách hàng bổ sung đầy đủ theo quy định của cơ quan giải quyết TTHC. - Bưu điện trực tiếp niêm phong hồ sơ có sự chứng kiến của khách hàng.
Khách hàng	3	 <p>Cung cấp phong bì, vận đơn, hướng dẫn KH điền thông tin</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nhân viên bưu chính cung cấp phong bì, vận đơn cho khách hàng. - Hướng dẫn khách hàng điền đầy đủ thông tin: họ tên, địa chỉ, số ĐT người gửi; tên, địa chỉ cơ quan có thẩm quyền. - Hướng dẫn khách hàng sử dụng các dịch vụ giá trị gia tăng phát tận tay, báo phát... (nếu có nhu cầu).
Nhân viên bưu chính	4	 <p>Cân bưu gửi, tính cước, hoàn thiện BG</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cân bưu gửi, ghi khối lượng, số hiệu mã vạch lên phong bì; - Tính cước; thông báo cước cho khách hàng; - Thử nghiệm cước, chú dẫn dịch vụ HCC lên vận đơn/bưu gửi; - Ký tên, đóng dấu ngày, lấy ký nhận của khách hàng lên vận đơn; - Thu cước; thu phí/lệ phí (nếu có), giao liên 03 vận đơn, hóa đơn BC01, biên lai thu phí, lệ phí (nếu có) cho khách hàng. - Gắn liền 2 vận đơn lên bưu gửi.
Nhân viên bưu chính	5	 <p>Cập nhật thông tin vào phần mềm</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nhập thông tin vào phần mềm, lưu ý: <ul style="list-style-type: none"> + Lựa chọn phân loại bưu gửi theo giấy tờ HCC. + Trường hợp chi chuyển phát: phát hành trên BCCP. + Trường hợp chuyển phát có kèm thu hộ phí, lệ phí: phát hành trên BCCP; Bưu cục chấp nhận thu tiền chuyển về bưu cục đầu mối để thanh toán cho cơ quan giải quyết TTHC.

Nhân viên bưu chính	6	Kết thúc giao dịch, đóng chuyển thư	<ul style="list-style-type: none"> - Phân hướng, lập bản kê bưu gửi; - Đóng chuyển thư cho bưu cục đầu mối được chỉ định; - Lưu giữ chứng từ theo quy định.
Nhân viên bưu chính	7	Kế toán cuối ca, cuối ngày	<ul style="list-style-type: none"> - In Báo cáo sản lượng doanh thu chi tiết, tổng hợp BĐ29 theo ca/ngày/Bưu cục.
Bưu cục đầu mối	8	Chuyển phát hồ sơ cho cơ quan giải quyết TTHC	<ul style="list-style-type: none"> - Bưu cục đầu mối nhận bưu gửi - Lập bản kê danh sách bưu gửi giao sang cơ quan giải quyết TTHC - Cập nhật trạng thái phát thành công cho bưu gửi.
Bưu cục đầu mối	9	Thanh toán, đối soát Sản lượng-Doanh thu	<ul style="list-style-type: none"> - Bưu cục đầu mối chịu trách nhiệm theo dõi thanh toán đối soát sản lượng doanh thu với cơ quan giải quyết TTHC

Quy trình trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ của Bưu điện

TT	Tiến trình	Mô tả
Bưu cục liên quan/Bưu cục đầu mối	Nhận kết quả từ cơ quan giải quyết TTHC. Phát hành bưu gửi để chuyển phát đến người nhận	<ul style="list-style-type: none"> - Bưu cục đầu mối nhận kết quả từ cơ quan giải quyết TTHC. - BC đầu mối phát hành bưu gửi trên phần mềm BCCP, đóng chuyển đến các bộ phận liên quan để chuyển phát đến người nhận
Bưu cục phát	Phát bưu gửi đến khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> - Bưu cục phát, khi phát thực hiện theo đúng quy định nghiệp vụ và lưu ý: <ul style="list-style-type: none"> + Phát đúng tận tay người nhận. + Khi phát bưu gửi phải thu tiền phí, lệ phí và cước chuyển phát (trường hợp thu tiền phí, lệ phí, cước chuyển phát sau). + Chuyển tiền phí, lệ phí và cước chuyển phát về Bưu cục đầu mối.
Bưu cục phát	Trả thông tin trạng thái bưu gửi cho cơ quan giải quyết TTHC	<ul style="list-style-type: none"> - Bưu cục đầu mối tập hợp các thông tin trạng thái bưu gửi đã phát thành công/không thành công/ chuyển hoàn/ quá hạn nhưng chưa có kết quả từ cơ quan giải quyết TTHC để gửi cho cơ quan giải quyết TTHC. - Chịu trách nhiệm xử lý khiếu nại, bồi thường.

Bưu cục đầu mối	Thanh toán, đối soát Sản lượng – Doanh thu	- Bưu cục đầu mối chịu trách nhiệm theo dõi thanh toán đối soát sản lượng doanh thu với cơ quan giải quyết TTHC
-----------------	---	---

III. Kết quả dịch vụ hành chính công Bưu điện tỉnh thực hiện năm 2016

Tính đến hết tháng 10/2016, Bưu điện tỉnh đã ký kết và triển khai dịch vụ tiếp nhận hồ sơ giải quyết các thủ tục hành chính (TTHC) và trả kết quả giải quyết TTHC với các Sở, Ban, Ngành:

1. Sở Giao thông vận tải: Triển khai dịch vụ tiếp nhận Hồ sơ đổi Giấy phép lái xe thực hiện từ tháng 6/2016, trong 5 tháng Bưu điện tỉnh tiếp nhận Hồ sơ đổi và chuyển trả Giấy phép lái xe đạt 21.438 lượt; dịch vụ chuyển trả Giấy phép lái xe tới địa chỉ người dân trong 10 tháng của năm 2016 đạt 11.451 lượt; Dịch vụ thu hộ và chuyển phát Giấy tờ tạm giữ với Thanh tra Sở Giao thông vận tải bắt đầu triển khai từ tháng 11/2016.

2. Công an tỉnh: Dịch vụ chuyển phát Chứng minh nhân dân/ Thẻ căn cước công dân đạt 65.300 lượt; dịch vụ chuyển phát Hộ chiếu đạt 4.196 lượt; Dịch vụ chuyển phát đăng ký xe đạt 121 lượt; Dịch vụ thu hộ và chuyển phát Giấy tờ tạm giữ với Phòng Cảnh sát giao thông Công an tỉnh bắt đầu triển khai từ tháng 10/2016 sản lượng khoảng 215 lượt.

3. Bảo hiểm xã hội tỉnh: Dịch vụ chuyển phát Hồ sơ, kết quả BHXH đạt 21.852 lượt. Công tác tổ chức chi trả các chế độ BHXH, trợ cấp thất nghiệp đã thực hiện chi trả cho 941.248 lượt người hưởng; Số tiền 2.892.783.000.367 đồng. Trong đó:

- Lương hưu, chế độ BHXH:

+ Tiền mặt đạt 926.679 lượt người hưởng; Số tiền 2.812.504.588.543 đồng

+ Qua tài khoản ATM 7.645 lượt người hưởng; Số tiền 40.488.253.700 đồng

- Trợ cấp thất nghiệp: 5.196 lượt người hưởng; Số tiền 11.265.845.600 đồng

- Trợ cấp BHXH 01 lần: 1.728 lượt người hưởng; Số tiền 27.924.312.524 đồng

4. Sở Tư pháp: Dịch vụ chuyển kết quả cấp phiếu Lý lịch tư pháp đạt 235 lượt.

5. Sở Công thương: Dịch vụ chuyển phát đạt 1.960 lượt.

6. Sở Kế hoạch đầu tư: Dịch vụ chuyển phát đạt 510 lượt.

7. Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh: đã ký thỏa thuận dịch vụ chuyển phát kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Hiện tại Bưu điện tỉnh đang làm việc với Văn phòng đăng ký đất đai – Sở tài nguyên môi trường để triển khai dịch vụ chuyển hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính về đất đai; Sở Tư pháp triển khai dịch vụ tiếp nhận hồ sơ cấp Phiếu lý lịch tư pháp, chuyển trả kết quả cấp Phiếu lý lịch tư pháp qua Bưu điện và kết nối trực tuyến;

Sở giao thông vận tải triển khai dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, chuyển trả kết quả giấy phép kinh doanh, Biển hiệu, Phù hiệu xe ô tô.

Bưu điện tỉnh lập kế hoạch mở 01 Bưu cục hành chính công, bao gồm con người, trang thiết bị đầy đủ để phục vụ chuyển phát theo yêu cầu tại Trung tâm hành chính công tỉnh; Thành lập các đội thu gom, chuyển phát chuyên phục vụ công tác tiếp nhận hồ sơ giải quyết các thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại địa bàn tỉnh; Thiết lập hệ thống thông tin kết nối với Sở, Ban, Ngành triển khai mô hình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua mạng trực tuyến.

Bưu điện tỉnh Thái Bình trân trọng báo cáo Sở Thông tin và truyền thông Thái Bình các nội dung thực hiện công tác tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích tại địa bàn tỉnh và kính mong Sở thông tin và truyền thông Thái Bình quan tâm xem xét và có ý kiến chỉ đạo để đơn vị thực hiện được tốt hơn.

Bưu điện tỉnh Thái Bình xin trân trọng cảm ơn!

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KTNV.



Nguyễn Thị Kim Oanh