**Lưu đồ Quy trình dịch vụ tiếp nhận Hồ sơ**

**và trả kết quả giải quyết TTHC**

1. **Quy trình tiếp nhận :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Người TH** | **Các bước** | **Tiến trình** | **Mô tả quy trình/ biểu mẫu** |
| BC gốc | 1 | Tiếp nhận HScủa KH | * Hình thức tiếp nhận hồ sơ của khách hàng:   + Tại các điểm phục vụ của Bưu điện  + Tại địa chỉ |
| BC gốc | 2 | Kiểm tra tính hợp lệ HS  Sai  Đúng | * Đối chiếu danh mục hồ sơ của KH với quy định TTHC * Trường hợp hồ sơ thiếu: hướng dẫn khách hàng bổ sung đầy đủ theo quy định. |
| BC gốc | 3 | Chấp nhận,hoàn thiện Hồ sơ, chứng từ giao nhận | * Hướng dẫn KH điền thông tin vào 03 liên Phiếu gửi Hồ sơ, E1 và phong bì HCC*.(ghi chi tiết thành phần HS vào danh mục HS, ghi rõ bản sao hoặc bản chính)*. * GDV và KH kiểm tra thông tin, ký xác nhận vào Phiếu gửi HS và E1.   - Ghi số hiệu E1 trên 03 Phiếu gửi HS: 01 liên đính kèm hồ sơ trong phong bì HCC; 01 liên giao KH, 01 liên lưu tại BC.  - Cân bưu gửi, tính và thông báo cước cho KH.  - Niêm phong bưu gửi trước sự chứng kiến của KH.  - Thể hiện cước, khối lượng, số hiệu E1, dấu dịch vụ HCC và chú dẫn dịch vụ GTGT (nếu có) trên phong bì.  - Thu cước và lệ phí (nếu có), giao 01 liên E1 cho KH; 01 liên lưu tại BC và 01 liên đính kèm bưu gửi.  - Cấp hóa đơn GTGT nếu KH yêu cầu. |
| BC gốc | 4 | Cập nhật thông tin vào phần mềm | - Căn cứ vào E1, nhập thông tin vào BCCP:  + Nhập mã KH; (phần người nhận\_cơ quan thực hiện TTHC)  + Chọn loại bưu gửi theo dịch vụ HCC tương ứng;  + Nhập từng loại giấy tờ trong HS vào phần nội dung  - Cập nhật thông tin thu lệ phí vào hệ thống Paypost: mã 5005/ chọn “Thu tiền”; Số tham chiếu nhập trên hệ thống Paypost là số hiệu bưu gửi HCC. |
| BC gốc | 5 | BC ĐMối  Xác định BC đầu mối  Đúng | * Phân hướng, lập bản kê E2; * Xác định BC đầu mối chỉ định xử lý HS. * Đóng chuyến thư theo quy định; * Nếu BC gốc là BC đầu mối, đóng chuyến thư về BCP để chuyển về bộ phận phụ trách HCC *(thực hiện tiếp đến bước 9 của Quy trình);* * *Lưu* giữ chứng từ (Phiếu gửi HS, E1) theo quy định. |
| BC gốc | 6 |  | * In báo cáo SL,DT chi tiết, tổng hợp BĐ29 theo ca/ngày/BC.   - Nộp DT cước, lệ phí (nếu có) theo quy định. |
| Bưu cục khai thác TT tỉnh/Tp | 7 | Phân hướng bưu gửi HS | - Chia chọn, phân hướng bưu gửi HCC về BC đầu mối được chỉ định phụ trách các CQHC |
| Bưu cục đầu mối | 8 | Nhận bưu gửi  HS | **- Nhận HS từ các BC chuyển đến, thực hiện:**  + Kiểm tra tình trạng bưu gửi, địa chỉ nhận của CQHC, nếu sai sót phải liên hệ BC liên quan để điều chỉnh kịp thời.  + Mở bưu gửi, căn cứ vào Phiếu gửi HS và tài liệu trong HS, lập chi tiết 02 Biên bản giao nhận HS(theo mẫu), ghi rõ tên, số lượng các loại tài liệu, bản gốc, bản sao của từng HSgiao sang cơ quan thực hiện TTHC;  + Lưu Phiếu gửi HS tại BC đầu mối để làm căn cứ phát hành bưu gửi chiều về;  - **Xác nhận nộp tiền lệ phí trên hệ thống Paypost** (trường hợp có lệ phí):  + Chọn nhóm dịch vụ “Hành chính công”, chọn “Thu tiền lệ phí HCC”, chọn “Thanh toán”.  + Tìm kiếm mã CQHC tương ứng với CQ giải quyết TTHC.  + Căn cứ số hiệu bưu gửi HCC, chọn xác nhận thanh toán lệ phí của bưu gửi hồ sơ HCC tương ứng. Trường hợp có nhiều bưu gửi HCC của CQHC thì chọn xác nhận thanh toán cho các bưu gửi trong danh sách trên hệ thống.  + In bảng kê chứng nhận trả tiền.  - Lập BĐ13 giao cho Nhân viên phát kèm Biên bản giao nhận HS, hồ sơ và lệ phí (nếu có). |
| BC đầu mối | 9 | Phát hồ sơ và cập nhật thông tin phát | - Phát bưu gửi đúng cho nhân viên đầu mối phụ trách của CQHC chỉ định.  - Nhân viên phát và người tiếp nhận HS cùng kiểm tra đối chiếu chi tiếtHS bảo đảm khớp đúng với Biên bản giao nhận, bản kê chứng nhận trả tiền (nếu có); cùng ký vào Biên bản bàn giao, BĐ 13, chứng nhận trả tiền, mỗi bên lưu giữ 01 bản.  -Nhận phiếu hẹn từ cơ quan giải quyết TTHC;  - Cập nhật trạng thái phát thành công cho bưu gửi trên BCCP. |
| BC đầu mối | 10 | Thanh toán, đối soát SL - DT | BC đầu mối chịu trách nhiệm theo dõi, thanh toán đối soát sản lượng, lệ phí (nếu có) với cơ quan thực hiện TTHC |

**2. Quy trình trả kết quả giải quyết TTHC**

*2.1 Quy trình nhận kết quả giải quyết TTHC:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Đơn vị TH** | **Các bước** | **Tiến trình** | **Mô tả quy trình/ biểu mẫu** |
| Bưu cục đầu mối | 1 | Nhận kết quả từ cơ quan TH TTHC | - Nhân viên thu gom (Bưu tá) nhận kết quả tại địa chỉ cơ quan HC theo thời gian quy định. |
| Bưu cục đầu mối | 2 | Kiểm đếm HS, tính hợp lệ HS  Sai | * Bưu tá và nhân viên phụ trách của CQHC kiểm đếm HS * Đối chiếu HS thực nhận với sổ giao trả HS kết quả của CQHC đảm bảo khớp đúng về số lượng, các loại giấy tờ. * Lập 02 biên bản giao nhận HS kết quả, lưu ý:   + Biên bản phải ghi chính xác số tiền lệ phí phải thu (nếu có) để có cơ sở thu nơi người nhận;  + Ghi rõ số lượng, loại giấy tờ thực nhận và cùng ký xác nhận trênbiên bản giao nhận; |
| BC đầu mối | 3 | Phát hành bưu gửi để chuyển phát đến người nhận | * Bưu tá bàn giao HS kết quả cho GDV của BC đầu mối:   GDV đối chiếu số lượng HS với biên bản giao nhận đảm bảo khớp đúng; ký xác nhận vào biên bản/sổ thu gom của Bưu tá;  - Lập 02 bản Phiếu gửi hồ sơ chiều về (ghi chi tiết danh mục tài liệu, giấy tờ kết quả chuyển trả của CQHC); 01 bản lưu tại bưu cục, 01 bản gửi kèm hồ sơ.  - Thực hiện Phát hành bưu gửi theo ***số hiệu mới***.  + Lưu ý: địa chỉ người nhận trên bưu gửi là địa chỉ nhận HS kết quả trên "Phiếu gửi hồ sơ" đã lưu tại BC đầu mối.  + Trường hợp phải thu hồi giấy tờ cho CQHC, sử dụng dịch vụ GTGT Báo phát (AR) để BCP dùng làm số hiệu bưu gửi chuyển trả giấy tờ thu hồi; ghi chú tên loại giấy tờ phải thu vào phần nội dung Vận đơn E1 hoặc E1bis.  + Trường hợp có yêu cầu thu thêm phí, lệ phí:Ghi số tiền phải thu vào phần tiền thu ở người nhận trên E1;  - Ghi chú yêu cầu thu thêm phí, lệ phí hoặc giấy tờ thu hồi trên phong bì để lưu ý khâu phát |
| BC đầu mối | 4 | Cập nhật thông tin vào phần mềm | * Nhập thông tin vào phần mềm BCCP:   + Phát hành bưu gửi theo số hiệu mới (cước = 0đ)  + Nhập mã KH;  + Phần nội dung: nhập chi tiết các loại giấy tờ thực nhận từ CQHC và giấy tờ cần thu hồi (nếu có);  + Trường hợp có yêu cầu thu hộ lệ phí: nhập số tiền phí cần thu  + Chọn dịch vụ GTGT Báo phát nếu phải thu thêm giấy tờ  + In Vận đơn đính kèm bưu gửi để BCP lưu ý khi phát.  - Lưu giữ chứng từ theo quy định. |
| BC đầu mối | 5 | Kết thúc GD, đóng chuyến thư | * Phân hướng, lập bản kê E2; * Đóng chuyến thư cho BCP được chỉ định; * Lưu giữ chứng từ theo quy định |
| BC đầu mối | 6 | Thanh toán, đối soát SLượng - DThu | Theo dõi thanh toán, đối soát sản lượng, lệ phí với CQHC trên cơ sở thoả thuận giữa 2 bên. |

*2.2 Quy trình phát trả kết quả giải quyết TTHC*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Đơn vị TH** | **Các bước** | **Tiến trình** | **Mô tả quy trình/ biểu mẫu** |
| BC Phát | 1 | Phát bưu gửi | * ĐT cho người nhận trước khi phát. Ghi lại ngày giờ gọi, tên người thưa máy và nội dung trao đổi vào mặt sau E1/bưu gửi.   - Thực hiện phát trả kết quả giải quyết TTHC cho người nhận tại địa chỉ 02 lần; sau lần 02 không phát được, lập giấy mời 02 lần, mỗi lần cách nhau 02 ngày làm việc. Hết thời gian lưu giữ bưu gửi nhưng người nhận không đến nhận kết quả, chuyển hoàn bưu gửi về bưu cục đầu mối để chuyển lại cho CQHC xử lý.  - Đề nghị người nhận xuất trình giấy tờ tùy thân (CMND/ hộ chiếu/ thẻ căn cước công dân). Người nhận là người được ủy quyền thì phải cung cấp giấy ủy quyền kèm giấy tờ tùy thân.  - Đề nghị người nhận kiểm tra tình trạng bưu gửi; kiểm đếm, đối chiếu tài liệu thực nhận với danh mục tài liệu CQHC chuyển trả trên Phiếu gửi hồ sơ; ghi "đã nhận đủ giấy tờ" và ký ghi rõ họ tên trên Phiếu gửi hồ sơ, E1/BĐ13.  - Thu phí, lệ phí và các giấy tờ cần thu hồi theo yêu cầu của CQHC (nếu có).  - Trường hợp người dân không cung cấp được giấy tờ để thu hồi theo yêu cầu của CQHC, nhân viên phát liên hệ BC đầu mối để thống nhất hướng xử lý:  + Trường hợp CQHC ***cho phép*** được phát trả kết quả cho người nhận: đề nghị người nhận phải ghi rõ đã bị mất giấy tờ phải thu hồi và ký xác nhận trên Phiếu gửi hồ sơ.  + Trường hợp CQHC ***không cho phép*** được phát trả kết quả cho người nhận: nhân viên phát ghi lý do người nhận đã bị mất giấy tờ và chuyển hồ sơ về bưu cục để chuyển trả cho CQHC; hướng dẫn người nhận liên hệ CQHC để xử lý.  - Chuyển Phiếu gửi HS, E1/BĐ13có chữ ký của người nhận về BC để lưu. |
| BC Phát | 2 | Cập nhật thông tin phát hồ sơ TTHC | - Cập nhật kết quả phát bưu gửi theo quy định. Trường hợp không phát được phải liên hệ ngay với BCG để xử lý;  - Chuyển nộp giấy tờ thu hồi, lệ phí (nếu có) cho BC đầu mối để chuyển nộp cho CQHC:  + Trường hợp chỉ có lệ phí: cập nhật vào Paypost, số tham chiếu cập nhật vào hệ thống là số CMND của người dân.  + Trường hợp chuyển giấy tờ thu hồi: khi nhập báo phát sử dụng số hiệu của bưu gửi sự vụ chuyển trả Giấy báo phát BĐ16 làm số hiệu của bưu gửi chuyển trả giấy tờ thu hồi cho CQHC (gửi giấy báo phát kèm giấy tờ đã thu hồi trong cùng bưu gửi sự vụ).  - Lưu giữ chứng từ theo quy định. |
| BC đầu mối | 3 | Chuyển Phát giấy tờ và lệ phí đã thu hồi (nếu có) cho CQHC | Thực hiện đóng chuyển giấy tờ thu hồi và lệ phí cho CQHC theo quy định. |
| BC đầu mối | 4 | Theo dõi, đối soát thanh toán SL, DT | * Theo dõi các bưu gửi có thu hồi giấy tờ để đối soát với CQHC.   - Hàng ngày, xác nhận thanh toán lệ phí người dân nộp khi nhận KQ (căn cứ theo những giao dịch nộp cho CQHC có số tham chiếu là số CMND)  - Thanh toán, đối soát sản lượng , lệ phí với cơ quan CQHC trên cơ sở thoả thuận giữa 2 bên. |