UBND THỊ XÃ HOÀI NHƠN **VĂN PHÒNG HĐND VÀ UBND**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: 137A/TB-VP	*Hoài Nhơn, ngày 27 tháng 10 năm 2023*

THÔNG BÁO

Về việc lựa chọn Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị xã Hoài Nhơn.

Căn cứ Kế hoạch 72A/KH-UBND ngày 28/4/2023 của Ủy ban nhân dân thị xã về việc triển khai thực hiện Quyết định số 4294/QĐ-UBND ngày 20/12/2022 của UBND tỉnh ban hành Đề án "Thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp đảm nhận nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định" trên địa bàn thị xã Hoài Nhơn;

Căn cứ Quyết định số 18484A/QĐ-UBND ngày 26/10/2023 của UBND thị xã Hoài Nhơn về việc phê duyệt dự toán và kế hoạch lựa chọn nhà thầu, gói thầu: Thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị xã Hoài Nhơn;

Văn phòng HĐND và UBND thị xã Hoài Nhơn, tỉnh Bình Định thông báo công khai việc lựa chọn doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị xã Hoài Nhơn, các doanh nghiệp có nhu cầu nộp hồ sơ đăng ký, cụ thể như sau:

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

1. Nội dung và quy trình công việc được chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện

Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính theo quy định; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định theo quy trình cụ thể như sau:

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC), kiểm tra danh tính số của cá nhân, tổ chức.

- Nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị xã Hoài Nhơn (sau đây gọi tắt là nhân viên tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị xã Hoài Nhơn) tiếp nhận hồ sơ, sau đó truy cập vào Hệ thống quản lý định danh của tỉnh hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia, kiểm tra sự tồn tại của danh tính số của cá nhân, tổ chức qua mã định danh cá nhân (số CCCD/CMND); cơ quan, tổ chức (mã định danh CQNN, mã số thuế doanh nghiệp).

- Trường hợp chưa có danh tính số thì phải tạo lập tài khoản cho tổ chức, cá nhân.

Bước 2: Kiểm tra tài liệu điện tử

- Nhân viên tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị xã Hoài Nhơn kiểm tra tài liệu điện tử của cá nhân, tổ chức bằng cách nhập thông tin cơ bản về hồ sơ điện tử trên hệ thống (gồm các thông tin như: người nộp, TTHC, mã hồ sơ và các thông tin liên quan đến hồ sơ được tạo lập và gắn kèm với thông tin hồ sơ. Hệ thống sẽ kiểm tra các thành phần hồ sơ trong Kho dữ liệu của cá nhân, tổ chức tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, đồng thời kiểm tra trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (hệ thống Cổng Dịch vụ công quốc gia sẽ tự động kiểm tra từ các dịch vụ dữ liệu chủ quốc gia).

- Nhân viên thực hiện số hóa và ký số tài liệu được số hóa trên Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh.

Bước 3: Hồ sơ sau khi được số hóa được nhân viên tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị xã Hoài Nhơn kiểm tra, tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

Bước 4: Cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC.

Bước 5: Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

- Nhận kết quả giấy từ các quầy trả xuống, kiểm tra kết quả trên phần mềm một cửa, xác nhận kết quả.

- Lưu trữ kết quả đảm bảo đúng quy định.

- Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch đảm bảo chính xác, kịp thời.

- Xác nhận đã trả kết quả trên phần mềm.

2. Số lượng nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích bố trí tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị xã Hoài Nhơn

Căn cứ tần suất tiếp nhận hồ sơ tối thiểu đối với 01 nhân viên/năm: 1.600 hồ sơ; đồng thời giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp xuống trung bình còn tối đa 15 phút/01 lượt giao dịch; thời gian tiếp nhận, xử lý hồ sơ tối thiểu 30 phút/01 hồ sơ theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Văn phòng HĐND và UBND thị xã đề xuất thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích cung cấp **02** nhân viên thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị xã Hoài Nhơn thay cho các công chức, viên chức các cơ quan chuyên môn thị xã.

3. Công tác quản lý, giám sát khi bố trí nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích

- Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện các nhiệm vụ được chuyển giao chịu sự quản lý, giám sát việc thực hiện các nhiệm vụ được giao của:

+ Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND thị xã Hoài Nhơn.

+ Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích cử lãnh đạo phối hợp quản lý, giám sát nhân viên thực hiện nhiệm vụ được chuyển giao.

- Cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC thực hiện giám sát, đánh giá việc thực hiện của nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích bằng hình thức trực tiếp và gián tiếp định kỳ hằng tháng.

4. Địa điểm làm việc: Số 2729 Quang Trung, thị xã Hoài Nhơn, Bình Định

5. Thời gian làm việc: 02 tháng, tháng 11 và 12 năm 2023.

II. XÁC ĐỊNH YÊU CẦU ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP CUNG ỨNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH ĐẢM NHẬN CÁC CÔNG VIỆC TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ THỊ XÃ

1. Tiêu chuẩn nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích

- Có lý lịch bản thân, gia đình trong sạch, rõ ràng; chấp hành tốt chủ trương, đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

- Có trình độ đại học trở lên, được đào tạo và nắm vững các kỹ năng, nghiệp vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết các thủ tục hành chính.

- Có ký kết hợp đồng lao động và đóng bảo hiểm xã hội.

- Có tác phong, thái độ giao tiếp lịch sự, cư xử hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

- Có đủ sức khỏe, tinh thần phục vụ Nhân dân, ý thức tổ chức kỷ luật để thực hiện nhiệm vụ.

- Sử dụng thành thạo các phần mềm ứng dụng và các thiết bị được trang bị phục vụ công việc.

- Các tiêu chuẩn khác theo quy định (nếu có).

2. Yêu cầu về sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch

- Tính kịp thời: đáp ứng các yêu cầu của cá nhân, tổ chức khi đến giao dịch tại Trung tâm đảm bảo kịp thời, chính xác.

- Thái độ phục vụ: đội ngũ nhân viên thực hiện tiếp nhận phải đảm bảo theo các quy định, được đào tạo, tập huấn bài bản và luôn sẵn sàng hỗ trợ một cách nhanh nhất và có thái độ đúng mực, chuyên nghiệp. Bố trí nhân sự đảm bảo thực hiện tốt các công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Thời gian nhân viên thực hiện:

+ Buổi sáng: từ 07h00 phút đến 11h30 phút.

+ Buổi chiều: từ 13h30 phút đến 17h00 phút.

3. Chất lượng dịch vụ

- Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích chịu trách nhiệm bố trí nhân viên đủ trình độ, năng lực và phẩm chất đạo đức để thực hiện thay thế cán bộ, công chức, viên chức trong việc đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các sở,

ban, ngành theo quy định tại Nghị định số 107/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ.

- Nhân viên trực tiếp thực hiện công việc đảm bảo chất lượng, không để xảy ra sai sót.

- Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải có phương án nhân sự dự phòng đảm bảo tiêu chuẩn, thường xuyên tổ chức đào tạo, tập huấn để nhân viên dự phòng thực hiện được ngay nhiệm vụ khi nhân viên chính thức nghỉ việc đột xuất, không làm ảnh hưởng, gián đoạn đến hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị xã Hoài Nhơn.

- Khi có sự thay đổi nhân viên làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị xã Hoài Nhơn phải kịp thời báo cáo lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND thị xã biết theo dõi.

- Bảo mật thông tin của các cá nhân, tổ chức đã thực hiện nộp hồ sơ, nhận kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị xã Hoài Nhơn.

III. Giá trị thực hiện:

Số tiền: 28.600.000 đồng (Bằng chữ: Hai mươi tám triệu sáu trăm ngàn đồng)

Trong đó:

+ Chi phí thuê lao động: 02 người x 02 tháng x 6.500.000 đồng/người/tháng = 26.000.000 đồng.

+ Thuế VAT (10%): 2.600.000 đồng.

+ Chi phí 6.500.000 đồng/tháng/người đã bao gồm cả chi phí theo lao động: bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp và kinh phí công đoàn.

IV. Thời gian, địa điểm nộp hồ sơ đăng ký:

- Thời gian nộp hồ sơ: Thời hạn nộp hồ từ ngày 27/10/2023 đến 16 giờ ngày 30/10/2023.

- Địa điểm nộp hồ sơ: Văn phòng HĐND và UBND thị xã Hoài Nhơn, địa chỉ: số 06, đường 28/3, phường Bồng Sơn, thị xã Hoài Nhơn, tỉnh Bình Định.

Văn phòng HĐND và UBND thị xã Hoài Nhơn thông báo đến các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích biết và đăng ký tham gia theo quy định./.

Nơi nhận:
- UBND thị xã (báo cáo);
- Cổng thông tin điện tử UBND thị xã;
- Lưu: VT.

CHÁNH VĂN PHÒNG

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN VÀ ỦY BAN NHÂN DÂN
T.X HOÀI NHƠN - T. BÌNH ĐỊNH

Trần Đinh