

Số: 7212/KH-UBND

Đồng Nai, ngày 24 tháng 7 năm 2017

SỞ NGOẠI VỤ TỈNH ĐỒNG NAI	
CÔNG	Số: 26
VĂN	Ngày: 26/7/2017
ĐẾN	Chuyển:

KẾ HOẠCH

Tổ chức tập huấn nghiệp vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính, Tổng đài dịch vụ công 1022

Thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh năm 2017 (Kế hoạch số 12837/KH-UBND ngày 29/12/2016), Quyết định số 1499/QĐ-UBND ngày 10/5/2017 về công bố danh mục TTHC được tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính trên địa bàn tỉnh, Quyết định số 2361/QĐ-UBND ngày 05/7/2017 phê duyệt Đề án thành lập Tổng đài dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Nai; Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch tổ chức tập huấn nghiệp vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính, Tổng đài dịch vụ công 1022, cụ thể như sau:

1. Mục đích, yêu cầu

- Tập huấn nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên thực hiện công tác hướng dẫn, giải đáp cho người dân thực hiện việc nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, qua Tổng đài dịch vụ công 1022; và nhân viên tiếp nhận hồ sơ của người dân, doanh nghiệp qua dịch vụ bưu chính;

- Nội dung tập huấn phù hợp yêu cầu thực hiện nhiệm vụ của công chức.

2. Nội dung

- Tập huấn nghiệp vụ, hướng dẫn quy trình thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết các thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính;

- Hướng dẫn thành phần hồ sơ, thủ tục hành chính khi tiếp nhận hồ sơ;

- Hướng dẫn giải quyết các vướng mắc thường gặp, các trường hợp phức tạp khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính.

3. Đối tượng

a) Đối với VNPT Đồng Nai và Viettel Đồng Nai: Nhân viên trực tổng đài dịch vụ công (1022) hướng dẫn, giải đáp các thắc mắc, tiếp nhận các yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

b) Đối với Bưu điện tỉnh Đồng Nai: Nhân viên Bưu điện tỉnh trực tiếp thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tập huấn nghiệp vụ cho các Bưu cục.

c) Các sở, ban ngành: Công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của đơn vị.

4. Thời gian và địa điểm: Dự kiến tổ chức vào ngày thứ 7 hàng tuần, bắt đầu từ ngày 24/7/2017, thời gian cụ thể sẽ do Sở Tư pháp chủ động thông báo cho các đơn vị.

5. Phương án tổ chức tập huấn

Đề đảm bảo việc tập huấn không ảnh hưởng đến thực hiện nhiệm vụ của các đơn vị và của Trung tâm Hành chính công tỉnh; yêu cầu Sở Tư pháp nghiên cứu, sắp xếp thời gian tập huấn luân phiên cho các đơn vị theo chương trình, nội dung tập huấn sau:

+ Bưu điện tỉnh sẽ hướng dẫn quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính cho các sở, ban ngành; VNPT Đồng Nai, Viettel Đồng Nai.

+ Các sở, ban ngành hướng dẫn, giải đáp các vướng mắc, các quy trình, hồ sơ giấy tờ phức tạp trong tiếp nhận hồ sơ cho nhân viên Bưu điện, VNPT Đồng Nai, Viettel Đồng Nai.

5. Tổ chức thực hiện

a) Giao Sở Tư pháp: Chủ trì, phối hợp với các đơn vị tổ chức tập huấn nghiệp vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính; tham mưu thời gian, địa điểm tổ chức tập huấn; trực tiếp theo dõi, quản lý trong quá trình tổ chức tập huấn theo chương trình, nội dung của Kế hoạch; kết quả hoàn thành báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh **trước ngày 15/8/2017**.

b) Giao các sở, ban, ngành, Bưu điện tỉnh, VNPT Đồng Nai, Viettel Đồng Nai thực hiện các nội dung sau:

- Bưu điện tỉnh chuẩn bị các nội dung, nhân sự để hướng dẫn quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính cho các sở, ban ngành; VNPT Đồng Nai, Viettel Đồng Nai;

- Các sở, ban ngành; cơ quan ngành dọc chuẩn bị các nội dung, tài liệu có liên quan và nhân sự để hướng dẫn nhân viên Bưu điện, VNPT Đồng Nai, Viettel Đồng Nai theo các nội dung trên; đồng thời, kịp thời xây dựng bộ hồ sơ mẫu (bản giấy và bản điện tử) để cung cấp cho Bưu điện, VNPT Đồng Nai, Viettel Đồng Nai.

- Cử công chức tham gia theo thông báo của Sở Tư pháp; đảm bảo đúng đối tượng, thời gian theo yêu cầu của Kế hoạch.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, Sở Tư pháp báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh để chỉ đạo giải quyết kịp thời./.

Nơi nhận:

- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, TX Long Khánh và TP.Biên Hòa;
- Bru điện tỉnh;
- VNPT Đồng Nai, Viettel Đồng Nai;
- Lưu: VT, HCTC, SNV, STP (2b).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Trần Văn Vĩnh

