

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

Yêu cầu về kỹ thuật mang tính kỹ thuật thuần túy và các yêu cầu khác liên quan đến việc cung cấp dịch vụ (trừ giá). Yêu cầu về kỹ thuật phải được nêu đầy đủ, rõ ràng và cụ thể để làm cơ sở cho nhà thầu lập E-HSDT.

Trong yêu cầu về kỹ thuật không được đưa ra các điều kiện nhằm hạn chế sự tham gia của nhà thầu hoặc nhằm tạo lợi thế cho một hoặc một số nhà thầu gây ra sự cạnh tranh không bình đẳng.

Yêu cầu về kỹ thuật bao gồm các nội dung cơ bản như sau:

1. Giới thiệu chung về dự án/dự toán mua sắm, gói thầu:

- Tên gói thầu: Chi phí thuê doanh nghiệp bưu chính công ích đảm bảo một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

- Tên dự toán: Thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích 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 trên địa bàn tỉnh Quảng Trị năm 2026.

- Chủ đầu tư: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Trị.

- Địa điểm thực hiện gói thầu: Trên địa bàn tỉnh Quảng Trị.

- Thời gian thực hiện gói thầu: 12 tháng.

2. Mục tiêu công việc:

Thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích 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 thay thế cán bộ công chức, viên chức của các Sở, Ban, ngành tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Quảng Trị.

Nội dung các công việc thuê doanh nghiệp bưu chính công ích:

- Hướng dẫn thực hiện TTHC; tiếp nhận, số hóa hồ sơ TTHC; chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định, cụ thể:

- Hướng dẫn, hỗ trợ doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính (gồm cả hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên môi trường điện tử).

- Kiểm tra thành phần hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ TTHC.

- Số hóa thành phần hồ sơ thủ tục hành chính và ký số.

- Thực hiện tạo lập các chứng từ điện tử (biên lai điện tử, hóa đơn điện tử) gửi cho các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân theo quy định trên cơ sở ủy nhiệm của các cơ quan, phòng ban, đơn vị có liên quan.

- Chuyên hồ sơ giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh cho các cơ quan, đơn vị có liên quan để tham mưu, giải quyết theo thẩm quyền.

- Nhận, trả kết quả giải quyết TTHC (giấy, điện tử).

- Thu phí, lệ phí và các khoản nghĩa vụ tài chính khác theo quy định.

- Thực hiện các dịch vụ phụ trợ khác cho việc giải quyết TTHC theo quy định.

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

Mô tả yêu cầu dịch vụ cụ thể như sau:

3.1. Về nội dung dịch vụ:

3.1. 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 TTHC; tiếp nhận, số hóa hồ sơ TTHC; chuyển hồ sơ giải quyết TTHC theo quy định; trả kết quả giải quyết TTHC; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định theo quy trình cụ thể như sau:

Bước 1: Hướng dẫn thủ tục hành chính.

- Nhận yêu cầu cần hướng dẫn, hỗ trợ, cung cấp các thông tin liên quan đến TTHC.

- Hướng dẫn thành phần hồ sơ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC.

- Hướng dẫn quy trình, thời hạn giải quyết TTHC và kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ.

- Hướng dẫn mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có).

- Hướng dẫn cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện TTHC khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

- Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến và tài khoản định danh điện tử.

- Nhận yêu cầu cần hướng dẫn, hỗ trợ, cung cấp các thông tin liên quan đến TTHC khác.

Bước 2: Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

- Xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh.

- Xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ: Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh.

- Cấp Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết TTHC tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh.

- Kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh thông qua việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống định danh và xác thực điện tử.

- Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, nhân viên tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì nhân viên cung cấp cho người nộp hồ sơ.

- Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh.

- Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

Bước 3: Số hóa hồ sơ thủ tục hành chính và số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Đối với công tác tiếp nhận hồ sơ TTHC

+ Kiểm tra, xác thực tài khoản định danh điện tử của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh thông qua việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống định danh và xác thực điện tử.

+ Thực hiện kiểm tra dữ liệu điện tử của các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính.

+ Đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết TTHC hoặc phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành mà chưa có dữ liệu điện tử, nhân viên tại Bộ phận Một cửa thực hiện sao chụp, chuyển thành tài liệu điện tử trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác của các nội dung theo bản giấy. Ký số vào tài liệu đã được số hóa theo quy định trước khi chuyển hồ sơ đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

- Đối với công tác trả kết quả giải quyết TTHC

+ Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được gắn mã số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho dữ liệu hồ sơ TTHC của Hệ thống giải quyết TTHC cấp tỉnh.

+ Kết quả giải quyết TTHC điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh, trừ trường hợp TTHC theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

Bước 4: Trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

- Nhận kết quả từ cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC.

- Chuyển trả bản chính hoặc bản gốc hồ sơ cho tổ chức cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành trong trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực.

- Đối chiếu thông tin trên giấy hẹn để lấy kết quả trả cho tổ chức, cá nhân và thu hồi các giấy tờ (nếu có), chuyển về cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC theo quy định.

- Báo cáo thống kê, theo dõi tình trạng giải quyết thủ tục hành chính.

- Cập nhật thông tin trả kết quả trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

3.1.2. Số lượng nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích bố trí tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Quảng Trị

Việc bố trí nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được thực hiện theo nguyên tắc tinh gọn, đảm bảo năng suất lao động và hoạt động hiệu lực hiệu quả trên cơ sở căn cứ vào tần suất tiếp nhận hồ sơ tối thiểu đối với 01 nhân viên/năm: 1.600 hồ sơ/năm; vùng nông thôn 1.200 hồ sơ/năm và vùng sâu, xa, đặc biệt khó khăn 800 hồ sơ/năm; 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 quy định tại Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ.

3.1.3. 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường, đặc khu .

+ 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 hàng tháng.

3.1.4. Yêu cầu đối với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận các công việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Quảng Trị

a) Tiêu chuẩn nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa của Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp trên địa bàn tỉnh:

- 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 cao đẳng 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).

b) 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 đến làm việc:

+ Buổi sáng: từ 07h giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

+ Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút.

- Thời gian nhân viên thực hiện nhiệm vụ:

+ Buổi sáng: từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 15 phút.

+ Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 15 phút

c) 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 TTHC của các sở, ban, ngành theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP 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 Một tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp trên địa bàn tỉnh.

- Khi có sự thay đổi nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa của Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp trên địa bàn tỉnh thì phải kịp thời báo cáo Lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh 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 Một cửa của Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp trên địa bàn tỉnh.

3.2. Thành phần của dịch vụ:

3.2.1. Nội dung công việc hướng dẫn thủ tục hành chính:

Nhân viên tại Bộ phận Một cửa thực hiện hướng dẫn các nội dung sau:

- a) Thành phần hồ sơ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;
- b) Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính;
- c) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác;
- d) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

đ) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công (DVC) trực tuyến (chuẩn bị hồ sơ điện tử, kê khai mẫu đơn, tờ khai điện tử theo yêu cầu của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến, cách thức đăng ký tài khoản định danh và nộp hồ sơ trực tuyến theo quy định hiện hành)

3.2.2. Nội dung công việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

Nhân viên tại Bộ phận Một cửa thực hiện các công việc như sau:

- a) Kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.
 - a1) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ theo quy định, nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (thông báo qua thư điện tử hoặc gửi tin nhắn tới người dân nếu là hồ sơ trực tuyến);
 - a2) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;
 - a3) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, nhân viên tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả. Trên Giấy tiếp nhận phải ghi Mã số hồ sơ để tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ.
- b) Quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.
- c) Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, nhân viên tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, bao gồm chuyển hồ sơ điện tử và hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

* Đối với việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến:

Nhân viên kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử (Hệ thống):

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ:
 - + Đối với hồ sơ yêu cầu thanh toán phí, lệ phí trước khi tiếp nhận, nhân viên thao tác trên Hệ thống thông báo đến tổ chức, cá nhân về việc thanh toán phí, lệ phí.

Nhân viên căn cứ trạng thái trên Hệ thống, các chứng từ hợp lệ theo quy định của hệ thống thanh toán quốc gia để thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ.

+ Đối với hồ sơ không yêu cầu thanh toán phí, lệ phí và hồ sơ yêu cầu thanh toán phí, lệ phí, sau khi tiếp nhận, nhân viên thao tác tiếp nhận hồ sơ và chuyển Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến xử lý trên Hệ thống, Cổng dịch vụ công tự động thông báo đến tổ chức, cá nhân về việc hồ sơ đã được tiếp nhận.

- Trường hợp hồ sơ không đầy đủ, hợp lệ: Nhân viên thao tác trên Hệ thống để trả lời và hướng dẫn người dân hoàn thiện hồ sơ theo quy định.

3.2.3. Nội dung công việc số hóa hồ sơ thủ tục hành chính và số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Nhân viên tại Bộ phận Một cửa thực hiện công việc số hóa hồ sơ như sau:

a) Kiểm tra dữ liệu điện tử của các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính.

a1) Trường hợp thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử có giá trị pháp lý của tổ chức, cá nhân đã được kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin, Cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh thì nhân viên kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử cho tổ chức, cá nhân.

a2) Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì nhân viên thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

b) Thực hiện sao chụp, chuyển hồ sơ giấy thành tài liệu điện tử trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác của các nội dung theo bản giấy; ký số vào tài liệu đã được số hóa theo quy định trước khi chuyển hồ sơ đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

3.2.4. Nội dung công việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Nhân viên tại Bộ phận Một cửa thực hiện trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính như sau:

a) Nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ cơ quan có thẩm quyền để trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

b) Đối chiếu thông tin trên giấy hẹn để lấy kết quả trả cho tổ chức, cá nhân và thu hồi các giấy tờ, chuyển về cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

c) Cập nhật thông tin trả kết quả trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

* Đối với trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho hồ sơ nộp trực tuyến:

- Sau khi có kết quả giải quyết hồ sơ từ cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính, nhân viên sẽ xác nhận hồ sơ đã có kết quả thông qua chức năng trên phần mềm Hệ thống, đồng thời thông báo tới địa chỉ thư điện tử và tin nhắn qua điện thoại mà người nộp hồ sơ đã cung cấp.

- Nhân viên tại Bộ phận Một cửa căn cứ trạng thái trên Hệ thống, các chứng từ theo quy định của hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng dịch vụ công quốc gia để thực hiện việc trả kết quả cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa các cấp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích (đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến một phần); trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích (đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn phần).

- Nhân viên cập nhật thông tin trả kết quả vào Hệ thống.

4. Giải pháp và phương pháp luận:

Nhà thầu chuẩn bị đề xuất giải pháp, phương pháp luận tổng quát thực hiện dịch vụ theo các nội dung quy định tại Chương này, gồm các phần như sau:

1. Giải pháp và phương pháp luận;

2. Kế hoạch công tác.

5. Quy định về kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm:

Mục này quy định về quy trình kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm, trình tự giao nộp sản phẩm (nếu có)... để phục vụ công tác thanh, quyết toán hợp đồng.

-Tất cả các công việc do nhà thầu thực hiện sẽ được chủ đầu tư kiểm tra, giám sát thường xuyên trong quá trình triển khai dịch vụ và được nghiệm thu theo các quy định hiện hành về quản lý chất lượng.

- Số ngày làm việc của lao động hằng tháng tính bình quân là 22 ngày làm việc, tương đương 22 công (Nhà thầu được tính thêm hao phí nhân công đối với các ngày nghỉ phép hàng năm cho lao động của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện các hoạt động theo yêu cầu). Trường hợp số ngày làm việc hành chính trong tháng nhiều hơn hoặc ít hơn 22 ngày thì được tính chung là 22 ngày.

-Sản lượng dịch vụ công trực tuyến cung cấp phải được nghiệm thu theo kết quả thực tế để làm cơ sở thanh toán kinh phí thuê dịch vụ.