

Số: 146/BC-STTTT

Gia Lai, ngày 21 tháng 6 năm 2019

BÁO CÁO

**Tình hình triển khai thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg
ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn tỉnh Gia Lai
trong 06 tháng đầu năm 2019**

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai tại Công văn số 5905/UBND-NC ngày 26/12/2016 “*về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả TTHC qua dịch vụ Bưu chính công ích của Bưu điện tỉnh Gia Lai*”; Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai (Sở TT&TT) báo cáo kết quả triển khai thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ “*về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích*” trên địa bàn tỉnh Gia Lai trong 06 tháng đầu năm 2019 như sau:

I. Tình hình, kết quả thực hiện trong 06 tháng đầu năm 2019:

1. Công tác triển khai:

Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai đã chỉ đạo các đơn vị, địa phương có liên quan phối hợp Bưu điện tỉnh Gia Lai triển khai thí điểm Đề án “chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Gia Lai sang Bưu điện” tại Thông báo số 49/TB-VP ngày 10/5/2019 của Văn phòng UBND tỉnh Gia Lai về việc thông báo “Kết luận của đồng chí Nguyễn Đức Hoàng, Phó Chủ tịch UBND tỉnh, tại buổi làm việc với Bưu điện tỉnh về Đề án chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Gia Lai sang Bưu điện”: Đề án sẽ được triển khai thí điểm tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Bộ phận một cửa UBND các huyện: Chư Sê, Ia Grai, Mang Yang, Krông Pa, thành phố Pleiku và một số bộ phận một cửa UBND cấp xã thuộc 05 đơn vị cấp huyện này. Đến tháng 9 năm 2019 sẽ tổ chức đánh giá và nhân rộng cho tất cả các địa phương trên địa bàn tỉnh trong năm 2019. Đặc biệt, tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến sâu rộng về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) qua dịch vụ bưu chính công ích (BCCI) trên địa bàn tỉnh Gia Lai. Công tác triển khai thực hiện cụ thể như sau:

- Sở TT&TT đã ban hành văn bản đề nghị các đơn vị, địa phương tăng cường việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI; đề nghị các cơ quan báo, đài địa phương tăng cường thời lượng tin, bài nhằm tuyên truyền, phổ biến việc thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg, Thông báo số 49/TB-VP ngày 10/5/2019 của Văn phòng UBND tỉnh Gia Lai; chỉ đạo Bưu điện tỉnh tăng cường đề xuất, phối hợp với các cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết TTHC để triển khai thí điểm Đề án “chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Gia Lai sang Bưu điện”, trong đó tập trung triển khai bồi dưỡng và tập huấn cho nhân viên bưu chính về quy trình nghiệp vụ có liên quan đến việc tiếp nhận, trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC. Kịp thời xử lý những vấn đề phát sinh trong quá trình tập huấn, báo cáo về Sở TT&TT để Sở tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo; bố trí kinh phí tuyên truyền, quảng bá hình ảnh rộng rãi, đa dạng hóa hình thức đến

người dân trên địa bàn tỉnh về dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI theo yêu cầu công dân, tổ chức. Chuẩn bị sẵn sàng nhân sự (đủ khả năng chuyên môn), cơ sở vật chất để đưa Tổng đài phục vụ hành chính công vào hoạt động chậm nhất trong Quý III năm 2019.

- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh và địa phương đã chỉ đạo các đơn vị trực thuộc tổ chức niêm yết công khai danh mục các TTHC tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI ban hành kèm theo tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trên trang thông tin điện tử của đơn vị ban hành kèm theo Quyết định số 977/QĐ-UBND ngày 25/9/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai. Đã công khai địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của cơ quan, đơn vị để tổ chức, cá nhân có thể liên lạc trước, trong và sau khi gửi, nhận hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI.

- Bru điện tỉnh đã có văn bản chỉ đạo Bru điện các huyện, thị xã, thành phố tổ chức, triển khai thực hiện việc phối hợp với các đơn vị, địa phương liên quan tổ chức việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI; tuyên truyền rộng rãi đến tổ chức, cá nhân về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI bằng việc gửi thư ngỏ, tờ rơi, băng rôn, roadshow...

2. Kết quả thực hiện:

Được sự chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai và sự phối hợp chặt chẽ của các đơn vị có liên quan, công tác triển khai Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg đã đạt được một số kết quả nhất định. Giảm thiểu chi phí, thời gian, nâng cao hiệu quả xử lý TTHC tại các đơn vị, địa phương và tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh. Kết quả cụ thể như sau:

- Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai thống nhất chủ trương triển khai thí điểm Đề án “chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Gia Lai sang Bru điện” tại Thông báo số 49/TB-VP ngày 10/5/2019; Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đăng tải thông tin về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI tại chuyên mục Cải cách hành chính trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh và địa phương niêm yết công khai danh mục các TTHC tiếp nhận, trả kết quả giải quyết và không tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trên trang thông tin điện tử của các đơn vị. Đã công khai địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của cơ quan, đơn vị để tổ chức, cá nhân có thể liên lạc trước, trong và sau khi gửi, nhận hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI.

- Ủy ban nhân dân thành phố Pleiku đã tổ chức 04 lớp tập huấn, hướng dẫn sử dụng và công tác tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI cho lãnh đạo, công chức cấp xã và đoàn viên thanh niên các tổ, thôn, làng; tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố.

- Báo Gia Lai, Đài Phát thanh - Truyền hình Gia Lai đã tăng cường các tin, bài, phóng sự, phản ánh các hoạt động đẩy mạnh cải cách hành chính; nâng cao ý thức của người dân trong việc giao dịch qua dịch vụ BCCI cũng góp phần giảm thiểu chi phí, áp lực đối với các bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC. Phương thức mới này cũng đồng thời làm giảm cơ hội phát sinh những nhiễu, tiêu cực của một số công chức trong quá trình giải quyết TTHC.

- Hạ tầng mạng lưới và nhân lực của Bru điện tỉnh cơ bản đáp ứng đáp ứng

việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI. Hầu hết, các điểm phục vụ của Bưu điện tỉnh nằm ở những vị trí tập trung đông dân cư, giao thông thuận lợi. Bưu điện tỉnh đã bồi dưỡng và tập huấn cho cán bộ, công nhân viên thuộc đơn vị nắm vững các quy trình, nghiệp vụ có liên quan đến việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC. Cử nhân viên tham gia các khóa đào tạo do Tổng công ty Bưu điện Việt Nam (VNPOST) tổ chức.

- Bưu điện tỉnh đã phối hợp với các đơn vị, địa phương có liên quan hoàn tất các thủ tục để tổ chức khai trương, đưa vào hoạt động Bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại trụ sở làm việc thuộc Bưu điện tỉnh và các Bưu điện huyện theo Thông báo số 49/TB-VP ngày 10/5/2019 của Văn phòng UBND tỉnh Gia Lai. Cụ thể: Huyện Ia Grai (ngày 17/06/2019), huyện Chư Sê ngày (20/06/2019), huyện Mang Yang (ngày 25/06/2019), huyện Krông Pa (ngày 20/07/2019), thành phố Pleiku và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (Dự kiến cuối tháng 06/2019); triển khai tuyên truyền dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI kết hợp với hội nghị khách hàng tại các địa phương trên địa bàn tỉnh. Thực hiện treo băng rôn tuyên truyền tại các bưu cục trực thuộc; niêm yết bảng giá cước dịch vụ, chất lượng dịch vụ tại các đơn vị, địa phương. Đã tổ chức được việc kết nối hệ thống thông tin thủ tục hành chính của tỉnh với hệ thống thông tin của VNPOST.

- Đến nay, Bưu điện tỉnh đã bố trí nhân viên để tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Gia Lai tại Trụ sở Tòa nhà Liên cơ quan (17 Trần Hưng Đạo, thành phố Pleiku, tỉnh Gia Lai) và tại UBND thành phố Pleiku (81 Hùng Vương, phường Tây Sơn, thành phố Pleiku, tỉnh Gia Lai); thực hiện đúng theo hướng dẫn về quy trình thực hiện, chỉ tiêu thời gian theo quy định; đảm bảo an toàn bưu gửi đặc biệt đối với hồ sơ đất đai không để xảy ra mất, thất lạc.

Trong 06 tháng đầu năm 2019, có 88/1.622 TTHC thuộc Danh mục TTHC tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI trên địa bàn tỉnh Gia Lai (theo Quyết định số 977/QĐ-UBND) phát sinh hồ sơ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI, đạt tỷ lệ 5,43%. Tổng số hồ sơ tiếp nhận, trả kết quả qua tất cả các hình thức của 88 TTHC nêu trên là: 47.089 hồ sơ được tiếp nhận, 46.893 hồ sơ kết quả giải quyết được trả. Trong đó, tổng số hồ sơ được tiếp nhận qua dịch vụ BCCI là 2.034/47.089 hồ sơ, đạt tỷ lệ 4,32%; tổng số kết quả giải quyết được trả qua dịch vụ BCCI là 8.633/46.893 hồ sơ, đạt tỷ lệ 18,41%.

II. Những tồn tại, khó khăn và nguyên nhân:

- Hầu hết người dân vẫn còn tâm lý e ngại khi sử dụng dịch vụ bưu chính công ích trong việc gửi các loại giấy tờ có giá trị như: Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, học bạ, bằng tốt nghiệp... Vì vậy, đối với các TTHC thuộc lĩnh vực: xây dựng, đăng ký kinh doanh, đất đai... hầu như người dân thường nộp hồ sơ và nhận trực tiếp; không có nhu cầu tiếp nhận, giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích dẫn đến số lượng hồ sơ phát sinh các lĩnh vực này có sản lượng thấp hoặc không phát sinh hồ sơ. Mặt khác, việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả TTHC qua dịch vụ BCCI trên địa bàn tỉnh chủ yếu được thực hiện dịch vụ chuyển trả kết quả giải quyết TTHC (Bưu điện tỉnh nhận kết quả giải quyết TTHC và hồ sơ liên quan từ cơ quan có thẩm quyền để vận chuyển và phát

tới tổ chức, cá nhân);

- Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả TTHC qua dịch vụ BCCI ở UBND các xã, phường, thị trấn là không phát sinh. Người dân chủ yếu nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp vì các TTHC cấp xã chủ yếu được xử lý trong buổi hoặc trong ngày, khoảng cách đi lại gần và người dân còn tâm lý sợ thất lạc hồ sơ khi sử dụng dịch vụ BCCI;

- Công tác phối hợp giữa Bưu điện tỉnh và các đơn vị, địa phương trong việc tổ chức thực hiện dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI chưa tốt. Trình độ nhân viên thuộc Bưu điện tỉnh không đồng đều, một số nhân viên bưu điện còn chưa nắm rõ phương thức giao nhận, trả kết quả giải quyết TTHC làm một số đơn vị, địa phương chưa yên tâm;

- Việc duy trì điểm Bưu điện - Văn hóa xã (BĐ-VHX) trên địa bàn tỉnh hiện nay gặp nhiều khó khăn như: Thiếu nhân lực, thu nhập thấp, điều kiện sinh hoạt của nhân viên tại BĐ-VHX gặp nhiều khó khăn;

- Công tác tuyên truyền về dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg đạt hiệu quả chưa cao, chưa tạo được sự tin tưởng trong người dân.

III. Phương hướng, nhiệm vụ trong 06 tháng cuối năm 2019:

- Tăng cường hơn nữa công tác hướng dẫn, phối hợp giữa Sở TT&TT và các đơn vị, địa phương có liên quan; xác định rõ trách nhiệm từng đơn vị để thực hiện tốt, chức năng, nhiệm vụ được giao trong năm 2019; tiếp tục nghiên cứu, triển khai thực hiện tốt các văn bản của Chính phủ, Bộ TT&TT và Công văn số 5905/UBND-NC của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai. Đặc biệt, triển khai Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT, Thông tư số 22/2017/TT-BTTTT.

- Tháng 9 năm 2019 sẽ tổ chức đánh giá và nhân rộng Đề án “chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Gia Lai sang Bưu điện” cho tất cả các địa phương trên địa bàn tỉnh trong năm 2019 theo nội dung Thông báo số 49/TB-VP ngày 10/5/2019 của Văn phòng UBND tỉnh Gia Lai.

- Tổ chức công tác tập huấn cho nhân viên bưu điện để nắm rõ phương thức giao nhận, trả kết quả giải quyết TTHC; tăng cường kiểm tra và giám sát việc thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan đến hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI trên địa bàn tỉnh trong thời gian tới. Sở TT&TT sẽ tăng cường phối hợp với cơ quan liên quan; UBND các huyện, thị xã, thành phố kiểm tra, giám sát việc chấp hành các quy định về hoạt động nêu trên của Bưu điện tỉnh, UBND các xã, phường, thị trấn.

- Báo Gia Lai, Đài Phát thanh – Truyền hình Gia Lai đẩy mạnh công tác tuyên truyền thông qua chuyên mục định kỳ của đơn vị, với sự tham gia trực tiếp của các đơn vị liên quan và Bưu điện tỉnh, qua đó trực tiếp hướng dẫn, trả lời thắc mắc của người dân.

- Thủ trưởng các đơn vị, địa phương:

- + Chỉ đạo cán bộ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phối hợp với nhân viên Bưu điện hỗ trợ, tuyên truyền, vận động các tổ chức, cá nhân nộp, nhận hồ sơ qua dịch vụ BCCI.

+ Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan đến hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI của đơn vị, địa phương.

+ Phối hợp với Bưu điện tỉnh và các đơn vị liên quan tuyên truyền bằng hình thức cổ động trực quan như pa-nô, khẩu hiệu, hệ thống loa đài tuyên truyền và xe lưu động. Đặc biệt là đối tượng người dân ở vùng sâu, vùng xa, vùng dân tộc thiểu số.

- Bưu điện tỉnh tiếp tục tăng cường việc cung cấp dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI theo quy định; mở rộng việc cung cấp dịch vụ này đến các điểm BD-VHX trực thuộc; Phối hợp với các đơn vị, địa phương tuyên truyền bằng hình thức cổ động trực quan như pa-nô, khẩu hiệu, hệ thống loa đài tuyên truyền và xe lưu động. Đặc biệt là đối tượng người dân ở vùng sâu, vùng xa, vùng dân tộc thiểu số.

IV. Đề xuất, kiến nghị Bộ TT&TT:

Tiếp tục chỉ đạo Tổng công ty Bưu điện Việt Nam tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, đào tạo nhân lực cho nhân viên các điểm BD-VHX trên địa bàn tỉnh Gia Lai, đảm bảo khả năng đáp ứng hoạt động cung ứng các dịch vụ tại các điểm này./.

Nơi nhận:

- Bộ TT&TT (báo cáo);
- UBND tỉnh Gia Lai (b/c);
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh (phối hợp);
- UBND các huyện, TX, TP (p/h);
- Phòng VH-TT các huyện, TX, TP (p/h);
- Bưu điện tỉnh (p/h);
- Ban Giám đốc Sở TT&TT (b/c);
- Lưu: VT, P.BCVT.

