

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH GIA LAI**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 627/UBND-NC

Gia Lai, ngày 25 tháng 3 năm 2020

V/v tăng cường thực hiện tiếp nhận
hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC
qua dịch vụ bưu chính công ích

Kính gửi:

- Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành thuộc tỉnh;
- Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Bưu điện tỉnh Gia Lai.

Căn cứ 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 (Sau đây gọi tắt là Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg);

Căn cứ Quyết định số 1150/QĐ-BNV ngày 30/12/2019 của Bộ Nội vụ về việc Phê duyệt Đề án “Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương”;

Căn cứ điểm k khoản 6 Mục III Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 01/01/2020 của Chính phủ về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2020.

Trong thời gian qua, việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) qua dịch vụ bưu chính công ích (BCCI) theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg trên địa bàn tỉnh Gia Lai đã đạt được một số kết quả nhất định; góp phần 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. Tuy nhiên, số lượng hồ sơ sử dụng dịch vụ này tại một số lĩnh vực như: xây dựng, đất đai,... còn thấp; một số đơn vị, địa phương chưa quyết tâm, xác định đầy đủ trách nhiệm trong việc đẩy mạnh việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả TTHC qua dịch vụ BCCI, còn chậm trễ trong công tác tổng hợp, báo cáo định kỳ theo quy định.

Để nâng cao tính hiệu quả trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI trên địa bàn tỉnh Gia Lai theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg, Công văn số 5905/UBND-NC ngày 26/12/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI của Bưu điện tỉnh Gia Lai và các văn bản chỉ đạo của Trung ương và của tỉnh; góp phần nâng cao hiệu quả cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, đồng thời, góp phần phòng, chống dịch COVID-19 trong điều kiện hiện nay, Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo như sau:

1. Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi tắt là cấp huyện):

Tiếp tục thực hiện nghiêm các nội dung chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ được giao tại Công văn số 5905/UBND-NC; Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Gia Lai để Bưu điện thực hiện ban hành kèm theo Quyết định số 70/QĐ-UBND ngày 21/02/2020 (Sau đây gọi tắt là Đề án thí điểm); Quy chế phối hợp quản lý việc thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Gia Lai để Bưu điện thực hiện ban hành kèm theo Quyết định số 310/QĐ-UBND ngày 09/3/2020 (Sau đây gọi tắt là Quy chế phối hợp). Lưu ý một số nội dung sau:

1.1. Xây dựng kế hoạch thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI của đơn vị, địa phương mình. Trong đó, xác định rõ trách nhiệm của từng cá nhân, đơn vị trực thuộc trong việc đẩy mạnh việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI. Đảm bảo việc thực hiện nội dung này của các đơn vị, địa phương đạt các tiêu chí cụ thể như sau (Nội dung này dùng để đánh giá xếp loại cải cách hành chính cuối năm):

- Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI: Đạt tỷ lệ trên 50% tổng số TTHC đã triển khai sử dụng dịch vụ BCCI có phát sinh tối thiểu 01 hồ sơ tại mỗi TTHC;

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận qua dịch vụ BCCI: Đạt tỷ lệ trên 10% tổng số hồ sơ (qua BCCI và qua các hình thức khác) của các TTHC đã triển khai sử dụng dịch vụ BCCI;

- Tỷ lệ kết quả giải quyết TTHC được trả qua dịch vụ BCCI: Đạt tỷ lệ trên 15% tổng số hồ sơ (qua BCCI và qua các hình thức khác) của các TTHC đã triển khai sử dụng dịch vụ BCCI.

1.2. Tăng cường tuyên truyền về chủ trương, lợi ích, kết quả thực hiện, ý kiến đóng góp về dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI đến tổ chức, người dân có nhu cầu dưới các hình thức phù hợp. Tuyên truyền việc thực hiện dịch vụ BCCI kết hợp với sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức 3 và 4 là một trong các biện pháp hiệu quả để phòng, chống tham nhũng, tiêu cực, đồng thời góp phần phòng, chống dịch COVID-19 đang có diễn biến phức tạp.

1.3. 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 mình. Đặc biệt, việc đảm bảo chất lượng dịch vụ, an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ này của Bưu điện tỉnh Gia Lai theo quy định.

1.4. Tiếp tục rà soát, niêm yết công khai tại nơi giải quyết TTHC và công khai trên trang thông tin điện tử của đơn vị, địa phương Danh mục TTHC tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI và danh mục TTHC không thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết qua BCCI được công bố tại 1184/QĐ-UBND ngày 30/12/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

1.5. Hỗ trợ, tạo điều kiện để Bưu điện tỉnh thực hiện tốt các nội dung sau:

- Triển khai hiệu quả Đề án thí điểm và Quy chế phối hợp;
- Bố trí nhân viên Bưu điện tham gia trực tiếp tư vấn, hướng dẫn và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã; nâng cao khả năng của nhân viên Bưu điện trong việc giao nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;
- Có hình thức thông tin, tuyên truyền phù hợp như: cô đọng trực quan (pa-nô, khẩu hiệu, hệ thống loa đài tuyên truyền và xe lưu động) để tổ chức, cá nhân hiểu mục đích, ý nghĩa và lợi ích của việc thực hiện Đề án thí điểm và dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI; đặc biệt quan tâm đến đối tượng người dân ở vùng sâu, vùng xa, vùng dân tộc thiểu số.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh:

2.1. Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tổ chức rà soát, đánh giá việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI đối với các TTHC thực hiện tại đơn vị.

2.2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan để tổ chức kiểm tra định kỳ, đột xuất các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện trong việc thực hiện Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh để Bưu điện thực hiện.

2.3. Tiếp tục rà soát, niêm yết công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh Danh mục TTHC tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI và danh mục TTHC không thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết qua BCCI được công bố tại 1184/QĐ-UBND ngày 30/12/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Sở Thông tin và Truyền thông:

3.1. Chủ trì, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh tăng cường việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI trên địa bàn tỉnh; làm đầu mối tiếp nhận, tổng hợp báo cáo thống kê và kiến nghị, phản ánh của các tổ chức, cá nhân về hoạt động này.

3.2. Hướng dẫn cụ thể việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI, phối hợp với các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện tổ chức thực hiện tốt các quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg, Công văn số 5905/UBND-NC và các văn bản khác có liên quan; theo dõi, tổng hợp kết quả thực hiện của các đơn vị, địa phương; báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, kiểm điểm các trường hợp chậm trễ trong công tác tổng hợp, báo cáo định kỳ theo quy định.

3.3. Chỉ đạo, hướng dẫn Bưu điện tỉnh Gia Lai thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh để Bưu điện thực hiện.

3.4. Kiểm tra, giám sát định kỳ và đột xuất đối với Bưu điện tỉnh Gia Lai

trong việc thực hiện các quy định về chất lượng, giá cước và đảm bảo an toàn, an ninh thông tin trong quá trình cung cấp dịch vụ này.

3.5. Chủ trì, phối hợp Báo Gia Lai, Đài Phát thanh - Truyền hình Gia Lai và Bưu điện tỉnh Gia Lai; hướng dẫn các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện, các cơ quan báo chí thường trú trên địa bàn tỉnh tuyên truyền sâu rộng về chủ trương, mục đích, ý nghĩa và tình hình thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI trên địa bàn tỉnh.

3.6. Phối hợp với Sở Nội vụ và các đơn vị liên quan tiếp tục hỗ trợ, tập huấn cho nhân viên Bưu điện để nắm rõ phương thức giao nhận, trả kết quả giải quyết TTHC; hướng dẫn Bưu điện tỉnh hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức 3 và 4 kết hợp với việc sử dụng dịch vụ BCCI.

4. Báo Gia Lai, Đài Phát thanh - Truyền hình Gia Lai; hệ thống thông tin cơ sở trên địa bàn tỉnh

4.1. Tăng cường tuyên truyền về chủ trương, lợi ích, kết quả thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg, Công văn số 5905/UBND-NC. Chú ý 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 Gia Lai, qua đó trực tiếp hướng dẫn, trả lời thắc mắc của người dân.

4.2. Tăng cường phát các bản tin, chương trình nhằm phổ biến kiến thức, kỹ năng trong việc thực hiện dịch vụ nêu trên. Đặc biệt, xây dựng các bản tin, chương trình bằng tiếng Jrai, Bahnar để phổ biến rộng rãi nội dung này đến người dân vùng dân tộc thiểu số.

5. Bưu điện tỉnh Gia Lai:

Tiếp tục phối hợp với các đơn vị, địa phương có liên quan thực hiện nghiêm các nội dung chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ được giao tại Công văn số 5905/UBND-NC; Đề án thí điểm và Quy chế phối hợp. Lưu ý một số nội dung sau:

5.1. Thực hiện đúng các quy định về quy trình, chất lượng và bảo đảm an toàn, an ninh trong việc cung ứng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI theo quy định pháp luật.

5.2. Chủ động bố trí nhân lực, kinh phí và các điều kiện khác có liên quan để tiếp tục cải tạo, nâng cấp hạ tầng, trang thiết bị kỹ thuật tại các bưu cục và các điểm Bưu điện Văn hóa xã đáp ứng yêu cầu trong quá trình triển khai cung ứng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI; Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh để Bưu điện thực hiện.

5.3. Chủ động đề xuất, phối hợp với các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện tổ chức tập huấn cho đội ngũ nhân viên bưu điện trực tiếp làm công tác tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI.

5.4. Chỉ đạo, quán triệt đội ngũ nhân viên, giao dịch viên nâng cao tinh thần phục vụ, chất lượng phục vụ; hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân tiếp cận thông tin về TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử; sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã và tại các điểm phục vụ của mạng bưu chính công cộng, đặc biệt ở vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số, vùng đặc biệt khó khăn. Quan tâm, đẩy mạnh việc cung cấp dịch vụ này tại nhà/địa điểm theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

5.5. Chủ trì in ấn, phát hành tài liệu, tờ rơi, lắp đặt pa nô - áp phích, sử dụng xe thông tin lưu động, phối hợp chặt chẽ với các cơ quan nhà nước, cơ quan truyền thông, báo chí của địa phương và Trung ương để thực hiện tuyên truyền.

5.6. Chủ động bố trí máy tính tại Bộ phận Một cửa các cấp và cử nhân viên thường xuyên hướng dẫn người dân thực hiện nộp hồ sơ trên môi trường mạng, đối với các TTHC đã cung cấp dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4.

Nhận được văn bản này, yêu cầu Giám đốc các sở; Thủ trưởng các ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Bưu điện tỉnh Gia Lai và các cơ quan, đơn vị có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh, các đơn vị, địa phương chủ động phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo./. *Yêu cầu*

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ TT&TT;
- Bộ Nội vụ;
- T.T. Tỉnh ủy;
- T.T. HĐND tỉnh;
- Tổng công ty Bưu điện Việt Nam;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, NC.

