

UBND TỈNH GIA LAI
SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

Số: 732/STTTT-BCVT

V/v tăng cường tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả
giải quyết thủ tục hành chính qua
dịch vụ bưu chính công ích

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

Gia Lai, ngày 06 tháng 6 năm 2019

Kính gửi:

- Báo Gia Lai;
- Đài Phát thanh – Truyền hình Gia Lai;
- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Trung tâm Văn hóa, Thông tin và Thể thao các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Bưu điện tỉnh Gia Lai.

Trong thời gian qua, việc 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 ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ (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, 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 BCCI dẫn đến số lượng hồ sơ phát sinh các lĩnh vực này có sản lượng thấp hoặc không phát sinh hồ sơ; việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả TTHC qua dịch vụ BCCI ở UBND các xã, phường thị trấn là không phát sinh... do hầu hết người dân vẫn còn tâm lý e ngại khi sử dụng dịch vụ BCCI 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...

Để nâng cao hơn nữa tính hiệu quả trong việc triển khai Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg, Công văn số 5905/UBND-NC ngày 26/12/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai “về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích của Bưu điện tỉnh Gia Lai” trên địa bàn tỉnh Gia Lai. Đồng thời, thực hiện tốt ý kiến chỉ đạo của đồng chí Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai tại Thông báo số 55/TB-VP ngày 16/5/2019 của Văn phòng UBND tỉnh về việc thông báo “Kết luận của đồng chí Chủ tịch UBND tỉnh tại cuộc họp nghe Sở Kế hoạch và Đầu tư báo cáo đánh giá Chỉ số năng lực cạnh tranh năm 2018 và đề xuất giải pháp nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh năm 2019 của tỉnh Gia Lai” (Thông báo số 55/TB-VP), Sở Thông tin và Truyền thông (TT&TT) đề nghị các đơn vị, địa phương và Bưu điện tỉnh Gia Lai triển khai một số nội dung sau:

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn.

Tiếp tục thực hiện nghiêm túc các nội dung chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai tại Công văn số 5905/UBND-NC; các ý kiến chỉ đạo của đồng chí Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai về công tác tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI tại Thông báo số 55/TB-VP nêu trên. Đặc biệt, lưu ý một số nội dung sau:

- Rà soát, tiếp tục niêm yết công khai tại nơi giải quyết TTHC và công khai trên trang thông tin điện tử của đơn vị 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 Quyết định số 977/QĐ-UBND ngày 25/9/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh (*Quyết định này thay thế Quyết định số 684/QĐ-UBND ngày 28/7/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh*).

- Hỗ trợ, tạo điều kiện để Bưu điện tỉnh Gia Lai thực hiện tốt các nội dung:

+ Triển khai thí điểm Đề án chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Gia Lai theo nội dung 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”.

+ 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 của tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã. Đồng thời, hỗ trợ tập huấn cho nhân viên bưu điện trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI: cách thức, phương pháp tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC; tra cứu thông tin hồ sơ giải quyết TTHC; cung cấp đầy đủ, rõ ràng thành phần hồ sơ, lệ phí phải thu, cách điền biểu mẫu của từng loại TTHC, cũng như giải thích các khó khăn, vướng mắc trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC.

+ Phổ biến, tuyên truyền về chủ trương, lợi ích, kết quả thực hiện, ý kiến đóng góp về dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI đến tổ chức, người dân có nhu cầu dưới các hình thức phù hợp.

- Triển khai đồng bộ các giải pháp, trong đó tích cực động viên và khuyến khích tổ chức, người dân có nhu cầu thực hiện TTHC sử dụng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI để đảm bảo việc triển khai hoạt động này của các đơn vị đạt điểm tối đa đối với tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính được quy định tại Mục 7.3.1, Bảng 1 và Bảng 2 Quyết định số 83/QĐ-UBND ngày 24/02/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai về việc “Ban hành Bộ chỉ số CCHC của các sở, ban, ngành thuộc tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Gia Lai” (**Nội dung này dùng để đánh giá xếp loại cuối năm**). Tiêu chí cụ thể phần đầu **phải đạt được** như sau:

+ 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 từ 50% trở lên 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 từ 15% trở lên tổng số hồ sơ (qua BCCI và trực tiếp) 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 từ 15% trở lên tổng số hồ sơ (qua BCCI và trực tiếp) của các TTHC đã triển khai sử dụng dịch vụ BCCI.

Ví dụ: Hiện nay, Sở TT&TT có 44 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở được quy định tại danh mục TTHC tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI của Quyết định số 977/QĐ-UBND. Nếu trong năm 2019, trong **44 TTHC** nêu trên có **40 TTHC phát sinh hồ sơ** (còn lại 04 TTHC không phát sinh hồ sơ), với số lượng là **100 hồ sơ** (qua BCCI và trực tiếp). Để đạt các tiêu chí nêu trên thì Sở phải đảm bảo các nội dung sau:

+ Phải đảm bảo ít nhất 20/40 TTHC có tối thiểu 01 hồ sơ sử dụng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ/ trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI (ít nhất 50% số TTHC trong tổng số 40 TTHC có phát sinh hồ sơ).

+ Phải có ít nhất 15/100 hồ sơ được tiếp nhận qua dịch vụ BCCI (ít nhất 15% của 100 hồ sơ phát sinh).

+ Phải có ít nhất 15/100 hồ sơ được trả qua dịch vụ BCCI (ít nhất 15% của 100 hồ sơ phát sinh).

- Các đơn vị khi thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các đơn vị khác được quy định tại danh mục TTHC tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI của Quyết định số 977/QĐ-UBND thì chủ động đề nghị sử dụng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC 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. Đặc biệt, việc đảm bảo chất lượng dịch vụ, an ninh, an toàn trong cung ứng dịch vụ này của Bưu điện tỉnh theo quy định tại Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT ngày 23/6/2017 của Bộ TT&TT “Quy định một số nội dung và biện pháp thi hành Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 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”.

2. Báo Gia Lai, Đài Phát thanh - Truyền hình Gia Lai, Trung tâm Văn hóa, Thông tin và Thể thao các huyện, thị xã, thành phố:

- Tăng cường tuyên truyền về chủ trương, lợi ích, kết quả thực hiện về 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.

- Tăng cường phát các bản tin, chương trình nhằm phổ biến kiến thức, kỹ năng trong việc thực hiện dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI. Đặc biệt, tổ chức tham gia xây dựng các bản tin, chương trình bằng tiếng Bahnar, Jrai để phổ biến rộng rãi nội dung này đến người dân vùng dân tộc thiểu số.

- Xây dựng các chương trình Hỏi - đáp trực tuyến để giải đáp các thắc mắc, tăng mức độ tin cậy của người dân trong việc giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI với sự tham gia trực tiếp của các đơn vị liên quan và Bưu điện tỉnh. Bên cạnh đó, mời các tổ chức, cá nhân đã thực hiện TTHC qua dịch vụ BCCI trên địa bàn tỉnh chia sẻ về lợi ích của việc sử dụng dịch vụ này nhằm tăng cường hiệu quả công tác tuyên truyền.

3. Bưu điện tỉnh Gia Lai:

Thực hiện nghiêm túc các nội dung chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh tại Công văn số 5905/UBND-NC, các ý kiến chỉ đạo có liên quan của đồng chí Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tại Thông báo số 55/TB-VP nêu trên.

- Chủ động phối hợp với các đơn vị, địa phương liên quan thực hiện tốt nội dung 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”.

- Chủ động đề xuất, phối hợp với các cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết TTHC để bồi dưỡng và tập huấn cho nhân viên bưu điện 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.

- Chủ động, liên hệ với các đơn vị, địa phương để sắp xếp, bố trí nhân viên có đủ năng lực, phẩm chất đạo đức 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 của tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

- 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. Trong đó, 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**.

- Phối hợp với các đơn vị, 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. Trong đó, phối hợp với Đài Phát thanh - Truyền hình Gia Lai đẩy mạnh công tác tuyên truyền thông qua chuyên mục định kỳ của Đài, 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.

- Đảm bảo việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI của doanh nghiệp đáp ứng các quy định về chất lượng dịch vụ; cung ứng dịch vụ; an ninh, an toàn trong cung ứng dịch vụ; kết nối mạng thông tin; lưu trữ tài liệu theo quy định tại Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT nêu trên.

Sở Thông tin và Truyền thông đề nghị các đơn vị, địa phương và Bưu điện tỉnh Gia Lai nghiên cứu, thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh (báo cáo);
- Tổng công ty Bưu điện Việt Nam (phối hợp);
- Lưu: VT, P.BCVT.



The image shows an official red circular stamp of the Provincial Information and Communication Office (Sở Thông tin và Truyền thông) of Gia Lai Province. The stamp contains the text "CỘNG HÒA X. H. C. H. VIỆT NAM" around the top and "TỈNH GIA LAI" around the bottom. In the center, it says "SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG". A blue ink signature is written over the stamp. Above the stamp, the text "KT. GIÁM ĐỐC" and "PHÓ GIÁM ĐỐC" is printed. Below the stamp, the name "Lê Thị Thu Hương" is printed.