

Số: 336 /BC-UBND

Rạch Giá, ngày 16 tháng 12 năm 2022

BÁO CÁO

Tổng kết thực hiện thí điểm chuyển giao cho Bưu điện 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 tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND thành phố Rạch Giá

Căn cứ Công văn số 712/VP-NC ngày 24/01/2022 của Văn phòng UBND tỉnh Kiên Giang về việc thí điểm chọn Bưu điện tỉnh Kiên Giang thực hiện một số công việc liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính.

UBND thành phố Rạch Giá báo cáo kết quả thực hiện từ ngày 01/3/2022 đến ngày 30/11/2022 như sau:

I. THỰC TRẠNG TÌNH HÌNH

	Trước khi thực hiện thí điểm	Sau khi thực hiện thí điểm	Ghi chú
Cơ sở vật chất	02 máy tính, 02 máy in 01 hệ thống máy lấy số xếp hàng. Bàn, ghế làm việc.	02 máy tính, 02 máy in 01 hệ thống máy lấy số xếp hàng. Bàn, ghế làm việc.	Sử dụng hiện trạng sẵn có tại BPMC UBND thành phố Rạch Giá
Nhân sự	02 nhân viên thuộc Văn phòng	02 nhân viên thuộc Bưu điện thành phố	
Số TTHC	253	265	Thực hiện tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết UBND thành phố

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác phối hợp tổ chức triển khai, thực hiện thí điểm

Trên cơ sở chấp thuận của UBND tỉnh tại Công văn số 712/VP-NC ngày 24/01/2022 của Văn phòng UBND tỉnh Kiên Giang. UBND thành phố và Bưu điện tỉnh Kiên Giang đã ký kết thỏa thuận Hợp đồng số 01/HĐ/UBNDTPRG/BĐKG ngày 28/02/2022 về việc thực hiện thí điểm chuyển giao cho Bưu điện đảm nhận

một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND thành phố và xây dựng Quy chế phối hợp số 01/QCPH-UBND-BĐKG ngày 01/3/2022 giữa UBND thành phố Rạch Giá với Bưu điện tỉnh Kiên Giang, về việc thí điểm giữa UBND thành phố Rạch Giá với Bưu điện tỉnh Kiên Giang (Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích) trong việc tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND thành phố Rạch Giá. Thời gian thực hiện bắt đầu từ ngày 01/3/2022.

Trên cơ sở Quy chế phối hợp giữa UBND thành phố Rạch Giá và Bưu điện tỉnh Kiên Giang, UBND thành phố đã yêu cầu các phòng, ban ngành thành phố hỗ trợ, hướng dẫn nghiệp vụ và tạo điều kiện thuận lợi để nhân viên Bưu điện thực hiện các nhiệm vụ được giao, định kỳ hàng quý phối hợp với Bưu điện báo cáo kết quả thực hiện về UBND thành phố. Bên cạnh đó, chỉ đạo các đơn vị, địa phương tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến rộng rãi trong cơ quan, đơn vị mình cũng như người dân, doanh nghiệp biết về nội dung, mục đích, ý nghĩa của việc chuyển giao để mọi người hỗ trợ, hợp tác thực hiện nhiệm vụ.

Đối với Bưu điện tỉnh đã chỉ đạo Bưu điện thành phố bố trí nhân viên có trình độ, có khả năng tiếp cận công việc, kỹ năng giao tiếp tốt, để bố trí thực hiện nhiệm vụ được chuyển giao tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND thành phố Rạch Giá, có phương án bố trí nhân sự dự phòng trong trường hợp nhân viên Bưu điện nghỉ, góp phần nâng cao tỷ lệ giải quyết dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và dịch vụ bưu chính công ích. Nhìn chung, công tác phối hợp giữa các phòng ban ngành thành phố, Bưu điện thành phố thực hiện đảm bảo theo quy chế.

2. Kết quả giải quyết TTHC của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố sau khi thực hiện ký kết với Bưu điện tỉnh (từ ngày 01/3/2022 đến ngày 30/11/2022):

Việc thực hiện thí điểm chuyển giao cho Bưu điện thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND thành phố, đã tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại của tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân thành phố Rạch Giá. Góp phần cho việc thực hiện tinh giản biên chế, giảm tải công việc cho các cơ quan chuyên môn UBND thành phố.

- Kết quả giải quyết TTHC từ ngày 01/3/2022 đến 30/11/2022, đã tiếp nhận 5.512 hồ sơ (trong đó, kỳ trước chuyển sang là 178 hồ sơ, tiếp nhận trực tiếp 4.609 hồ sơ, dịch vụ công trực tuyến 725 hồ sơ (*tăng 11,73% so với cùng kỳ*)); đã giải quyết là 5.234 (trong đó, đã giải quyết trước, đúng hạn là 5.130 hồ sơ (*đạt 98,01% (tăng 1.84% so với cùng kỳ)*)), trễ hạn là 104 hồ sơ (*chiếm 1,98% (giảm 1.84% so*

với cùng kỳ)); đang giải quyết 278 hồ sơ; hồ sơ trả qua dịch vụ Bưu chính công ích là 636/5.234 hồ sơ (chiếm 12,15%). Tất cả hồ sơ tiếp nhận đều được thực hiện trên Cổng dịch vụ công tỉnh.

Nguyên nhân hồ sơ trễ hạn chủ yếu là lĩnh vực đất đai: việc thẩm tra, xác minh về nguồn gốc đất mất nhiều thời gian; một số hộ dân không chịu ký giáp ranh tiếp cận, gây khó khăn cho việc xét duyệt hồ sơ; do người sử dụng đất thực hiện nghĩa vụ tài chính trễ dẫn đến hồ sơ trễ hạn.

III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

1. Ưu điểm

Được sự quan tâm chỉ đạo, lãnh đạo của Thành ủy, UBND thành phố, sự hỗ trợ, phối hợp giữa các cơ quan chuyên môn tạo điều kiện để ngành Bưu điện triển khai thực hiện tốt việc tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của một số lĩnh vực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND thành phố.

Việc thực hiện thí điểm, đã tạo thuận lợi cho tổ chức, công dân tiết kiệm được thời gian, chi phí, công sức thực hiện TTHC thông qua việc sử dụng dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

Góp phần giúp cho các cơ quan chuyên môn thành phố trong việc thực hiện tinh giản biên chế, giảm tải công việc; góp phần đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, đẩy mạnh xã hội hóa các dịch vụ hành chính công, tránh các trường hợp gây phiền hà, nhũng nhiễu của công chức, viên chức đối với công dân.

Mức độ hài lòng của tổ chức, công dân về ý thức, thái độ phục vụ của công chức, viên chức và nhân viên Bưu điện tại Bộ phận Một cửa được nâng lên.

2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

Trong thời gian đầu khi thực hiện thí điểm, do mới tiếp cận công việc nhân viên Bưu điện chưa có kinh nghiệm trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ trả kết quả giải quyết TTHC, nên việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết cần có sự hướng dẫn, hỗ trợ của các phòng chuyên môn thành phố.

Công tác tuyên truyền về thực hiện thí điểm chưa nhiều và đa dạng, tỷ lệ thực hiện dịch vụ công trực tuyến và trả kết quả TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích còn thấp.

Nguyên nhân còn hạn chế do: người dân còn có tâm lý e ngại, sợ mất giấy tờ gốc khi sử dụng dịch vụ; quy trình nộp hồ sơ trực tuyến vẫn còn rườm rà, người dân vẫn còn gây e ngại về việc nộp trực tuyến có nhận được hay không, hồ sơ nộp có đảm bảo đủ điều kiện hay không,.. Bên cạnh đó, một số TTHC quy định người dân phải đến ký tên trực tiếp trên sổ sách lưu trữ của phòng chuyên môn (lĩnh vực

hộ tịch) dẫn đến việc nhân viên Bưu điện tư vấn dịch vụ bưu chính công ích cho người dân gặp một số khó khăn.

IV. NHIỆM VỤ THỰC HIỆN TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Triển khai thực hiện đầy đủ các quy định về cập nhật niêm yết, công khai, các TTHC được Chủ tịch UBND tỉnh công bố. Tích cực phối hợp và chia sẻ thông tin giữa các phòng chuyên môn có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức để nâng lên hiệu quả giải quyết, hạn chế tối đa tình trạng hồ sơ trễ hẹn. Đẩy mạnh thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và sử dụng đảm bảo các biểu mẫu theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018, Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Văn phòng Chính phủ.

2. Tăng cường công tác tuyên truyền với nhiều hình thức về hiệu quả sử dụng dịch vụ BCCI trong tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC.

3. Để tiếp tục nâng cao tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ BCCI cần sự nỗ lực, chung tay vào cuộc quyết liệt của các phòng, ban ngành cấp thành phố và Bưu điện. Bên cạnh đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền lợi ích, cách thức thực hiện TTHC qua dịch vụ BCCI thì từng ngành, địa phương cần tiếp tục rà soát, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC theo hướng đơn giản, dễ thực hiện và niêm yết đầy đủ, công khai tại bộ phận một cửa, Cổng thông tin điện tử thành phố (TTHC nào được thực hiện qua đường bưu điện, thời gian xử lý, phí, lệ phí, phương thức nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính...) để người dân, doanh nghiệp tiện theo dõi và thực hiện.

4. Tiếp tục tập huấn hướng dẫn cho đội ngũ nhân viên bưu điện trong việc thực hiện chuyển phát hồ sơ hành chính, tạo niềm tin cho cá nhân, tổ chức khi đến với dịch vụ bưu chính công ích...

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Đề xuất, kiến nghị UBND tỉnh:

- Xem xét cho tiếp tục thực hiện chuyển giao cho Bưu điện (doanh nghiệp 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 TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND thành phố.

- Thực hiện Quyết định số 240/QĐ-SNV ngày 03 tháng 02 năm 2020 của Chủ tịch UBND tỉnh về phê duyệt Đề án thí điểm chuyển giao các nhiệm vụ, dịch

vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân phường Vĩnh Thông cho Bưu điện thành phố thực hiện, UBND phường Vĩnh Thông và Bưu điện thành phố đã phối hợp triển khai, thực hiện theo quyết định, kết quả theo Báo cáo số 105/BC-UBND ngày 22/11/2022 của UBND phường Vĩnh Thông kèm theo. Qua đó, UBND thành phố đề nghị UBND tỉnh xem xét cho thực hiện chuyển giao cho Bưu điện (doanh nghiệp 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 TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND các phường, xã.

- Hướng dẫn mức chi và nguồn kinh phí thuê nhân viên Bưu điện (doanh nghiệp 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 TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND thành phố Rạch Giá và UBND các phường, xã.

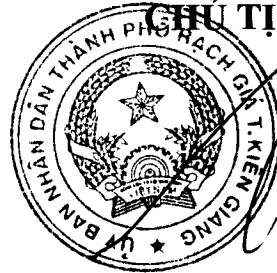
Trên đây là báo cáo tổng kết thực hiện thí điểm chuyển giao cho Bưu điện đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND thành phố Rạch Giá./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Bưu điện tỉnh;
- TT. Thành ủy;
- TT. HĐND thành phố;
- CT, các PCT. UBND thành phố;
- Các phòng, ban ngành thành phố;
- Bưu điện thành phố;
- UBND các phường, xã;
- Lưu: VT



**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Hòa

