

Số: 61 /BC - VP

Gia Lai, ngày 19 tháng 11 năm 2019

BÁO CÁO

Đánh giá việc thực hiện thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh sang Bưu điện

Thực hiện Thông báo số 49/TB-VP ngày 10/5/2019 của Văn phòng UBND tỉnh về việc kết luận của đồng chí Nguyễn Đức Hoàng - Phó Chủ tịch UBND tỉnh tại buổi làm việc với Bưu điện tỉnh về Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Gia Lai sang Bưu điện; ngày 20/9/2019, Văn phòng UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 3144/KH-VP và Quyết định số 159/QĐ-VP ngày 24/9/2019 về thành lập Đoàn kiểm tra việc thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh sang Bưu điện (sau đây gọi chung là Đề án thí điểm), Văn phòng UBND tỉnh báo cáo cụ thể như sau:

I. Tình hình triển khai Đề án thí điểm.

1. Công tác chỉ đạo triển khai.

1.1. Quá trình chuẩn bị, xây dựng, lấy ý kiến và chỉ đạo triển khai thực hiện Đề án thí điểm:

Để triển khai Văn bản số 143/BĐVN-HĐTV-TCBC-VP ngày 03/7/2018 của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam về đề xuất cơ chế phối hợp, hỗ trợ nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC (TTHC), ngày 13/8/2018, UBND tỉnh đã ban hành Văn bản số 1759/UBND-NC về việc “*Tham mưu, đề xuất xử lý đề nghị của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam liên quan việc giải quyết TTHC*”. Theo đó, đến ngày 11/10/2018, Bưu điện tỉnh có Văn bản số 641/BĐGL-KHKD về việc trình UBND tỉnh Báo cáo đề xuất Đề án Bưu điện Gia Lai tham gia Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

Ngày 17/10/2018, Văn phòng UBND tỉnh ban hành Văn bản số 3072/VP-NC về việc góp ý Báo cáo đề xuất Đề án Bưu điện Gia lai tham gia Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh; Đồng thời, xin ý kiến UBND tỉnh cử đoàn cán bộ gồm đại diện: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Bưu điện tỉnh và lãnh đạo UBND thành phố Pleiku đi học tập kinh nghiệm triển khai đề án của tỉnh Đồng Tháp.

Sau nhiều lần hoàn thiện Đề án, đến ngày 10/5/2019, Văn phòng UBND tỉnh ban hành Thông báo số 49/TB-VP. Theo đó, UBND tỉnh thống nhất chủ trương triển khai thí điểm Đề án 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 Bộ phận một cửa UBND cấp xã thuộc năm đơn vị cấp huyện nêu trên, do UBND cấp

huyện thống nhất với Bưu điện tỉnh lựa chọn triển khai cho phù hợp với điều kiện thực tế của mỗi địa phương; đồng thời, đề nghị Bưu điện tỉnh làm việc trực tiếp Văn phòng UBND tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, UBND các huyện trong vùng đề án và thành phố Pleiku xây dựng kế hoạch riêng, cụ thể phù hợp với điều kiện của từng đơn vị, địa phương, để triển khai thực hiện.

1.2. Công tác chỉ đạo triển khai thực hiện Đề án tại các đơn vị, địa phương trong vùng Đề án thí điểm.

Bưu điện tỉnh đã chủ động phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, UBND các huyện trong vùng Đề án và UBND thành phố Pleiku thống nhất các nội dung tại Thông báo số 49/TB-VP; trên cơ sở đó, UBND các huyện và thành phố Pleiku đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo liên quan đến việc triển khai Đề án trên địa bàn; đồng thời, thống nhất với Bưu điện tỉnh và Bưu điện các huyện về thời gian triển khai thực hiện Đề án thí điểm.

2. Kết quả triển khai đề án thí điểm

2.1. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Bưu điện tỉnh đã phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, UBND thành phố Pleiku tổ chức lễ khai trương chuyển Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa Văn phòng HĐND & UBND thành phố Pleiku về trụ sở Bưu điện tỉnh tại số 69 đường Hùng Vương, thành phố Pleiku kể từ ngày 30/7/2019.

- Đối với các dịch vụ hành chính công; hiện tại, Bưu điện tỉnh đang bố trí 09 nhân viên (trong đó có 06 có trình độ đại học, 03 có trình độ cao đẳng); đến thời điểm kiểm tra, sau 2 tháng học việc, Bưu điện tỉnh đã có văn bản đề xuất các Sở: Giáo dục và Đào tạo, Tư pháp, Nội vụ và Ban Quản lý khu kinh tế để nhân viên Bưu điện chủ động tiếp nhận hồ sơ; Bưu điện tỉnh đã nhận được sự thống nhất chuyển giao của Sở Giáo dục và Đào tạo; Đối với các Sở, Ngành khác do chưa có quy định cụ thể của UBND tỉnh¹ nên các sở, ngành chưa chuyển giao nhiệm vụ này cho nhân viên Bưu điện thực hiện. Do đó, hiện tại Bưu điện tỉnh đang tham gia học việc và hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và chuyển trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân có yêu cầu. Riêng thủ tục cấp phiếu Lý lịch Tư pháp, nhân viên Bưu điện đã hỗ trợ tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và các huyện.

- Văn phòng UBND tỉnh đã thống nhất bố trí mặt bằng 400 m² tại lầu I, tòa nhà Bưu điện tỉnh để bố trí nơi làm việc của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và bố trí đủ diện tích để xe cho cán bộ, công chức, viên chức và các cá nhân đến giao dịch; Bưu điện tỉnh đầu tư mới hoàn toàn các trang thiết bị phục vụ nhiệm vụ chuyên môn của Trung tâm Phục vụ hành chính công.

2.2. Bộ phận Một cửa cấp huyện:

¹ Như việc sử dụng trang văn bản quản lý điều hành (nhân viên Bưu điện không được phân quyền), chưa có quy định rõ về trình tự, nhóm TTHC được chuyển giao ...

UBND các huyện trong Đề án đã chuyển giao cho Bưu điện huyện nhiệm vụ tham gia hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại 05 Bộ phận Một cửa cấp huyện.

2.2.1 Huyện Ia Grai:

- Để triển khai Đề án thí điểm, UBND huyện đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo². Đến ngày 17/6/2019, Bưu điện huyện đã phối hợp với Văn phòng HĐND & UBND huyện tổ chức lễ khai trương chuyển Bộ phận Một cửa Văn phòng HĐND & UBND huyện về làm việc tại trụ sở Bưu điện huyện, số 275, đường Hùng Vương, thị trấn Ia Kha với diện tích 80 m².

- Tại Bộ phận Một cửa có 04 cán bộ, công chức, viên chức và Bưu điện huyện bố trí 03 nhân viên (trong đó: 01 đại học, 01 cao đẳng, 01 trung cấp) học việc và tiếp nhận hồ sơ TTHC tại một số lĩnh vực gồm: Công thương; đăng ký kinh doanh; đất đai, môi trường; giao dịch đảm bảo; lao động - thương binh và xã hội; văn hóa và thông tin; xây dựng; tư pháp; nông nghiệp và phát triển nông thôn; viễn thông và internet; chuyển phát chứng minh nhân dân.

2.2.2 Huyện Chư Sê

- Bưu điện huyện đã phối hợp với Văn phòng HĐND & UBND huyện tổ chức lễ khai trương chuyển Bộ phận Một cửa Văn phòng HĐND & UBND huyện về làm việc tại trụ sở Bưu điện huyện tại số 723 Hùng Vương, thị trấn Chư Sê, từ ngày 20/6/2019, với diện tích là 100 m².

- Bộ phận Một cửa bố trí 02 nhân viên Bưu điện huyện và 02 công chức thuộc biên chế của Văn phòng HĐND & UBND huyện, tất cả 04 nhân viên, công chức làm việc ở Bộ phận Tiếp nhận và kết quả, đều có trình độ tốt nghiệp đại học.

- Đến nay, Bộ phận Một cửa của huyện Chư Sê đã rút hết công chức, viên chức về và giao toàn bộ việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC cho nhân viên Bưu điện thực hiện.

2.2.3 Huyện Mang Yang

- Bưu điện huyện đã phối hợp với Văn phòng HĐND & UBND huyện tổ chức lễ khai trương chuyển Bộ phận Một cửa Văn phòng HĐND & UBND huyện về làm việc tại trụ sở Bưu điện huyện tại tổ 5, thị trấn Kon Dong, từ ngày 27/6/2019, với diện tích là 80 m²

- Bộ phận Một cửa gồm 05 người: 02 nhân viên Bưu điện (01 cao đẳng, 01 đại học); 03 công chức có trình độ đại học.

² Thông báo số: 08/TB-VP ngày 10/6/2019 về chuẩn bị nội dung chuyển giao bộ phận một cửa về Bưu điện huyện; Thông báo số: 36/TB-VP ngày 12/6/2019 về việc Kết luận của đồng chí Lê Ngọc Quý - Phó Chủ tịch UBND huyện tại buổi làm việc với Bưu điện tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan để thống nhất các nội dung chuẩn bị cho công tác bàn giao Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện sang Bưu điện huyện Ia Grai; Thông báo số: 35/TB-VP ngày 11/6/2019 Về việc triển khai tiếp nhận và trả kết quả các TTHC qua Dịch vụ Bưu chính công ích tại Bưu điện huyện Ia Grai; Văn bản số: 1082/UBND-VP ngày 13/6/2019 của Ủy ban nhân dân huyện về việc thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả các TTHC qua Bưu điện huyện; Văn bản số: 653/UBND-VP ngày 14/6/2019 của Ủy ban nhân dân huyện về việc xây dựng Quy chế phối hợp trong việc tiếp nhận, luân chuyển, giải quyết và trả kết quả TTHC tại Bưu điện huyện; Văn bản số: 676/UBND-VP ngày 24/6/2019 của Ủy ban nhân dân huyện về việc phối hợp với Bưu điện huyện trong tiếp nhận, luân chuyển và trả kết quả các TTHC

- Đến nay, đã chuyển giao cho nhân viên Bưu điện huyện trực tiếp thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC thuộc các lĩnh vực: Cấp giấy phép xây dựng nhà ở; giấy phép kinh doanh; giao dịch bảo đảm; tư pháp, nông nghiệp và phát triển nông thôn; giáo dục và đào tạo; công thương; văn hóa, môi trường; vệ sinh an toàn thực phẩm.

2.2.4 Huyện Krông Pa:

- Để triển khai Đề án thí điểm, UBND huyện đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo³. Đến ngày 22/7/2019, Bưu điện huyện đã phối hợp với Văn phòng HĐND & UBND huyện tổ chức lễ khai trương chuyển Bộ phận Một cửa Văn phòng HĐND & UBND huyện về làm việc tại trụ sở Bưu điện huyện, với diện tích 72 m².

- Tại Bộ phận Một cửa Bưu điện huyện đang bố trí 02 nhân viên (01 có trình độ đại học và 01 có trình độ Trung cấp) học việc và trực tiếp tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại các lĩnh vực: Xây dựng; đăng ký kinh doanh; cấp chứng minh nhân dân và một số TTHC về đất đai; chuyển phát chứng minh nhân dân.

2.2.5 Thành phố Pleiku:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa Văn phòng HĐND & UBND thành phố Pleiku đã chuyển trụ sở Bưu điện tỉnh tại số 69 đường Hùng Vương, thành phố Pleiku kể từ ngày 30/7/2019.

- Bộ phận Một cửa thành phố Pleiku: Thời gian đầu mới chuyển giao, UBND thành phố Pleiku bố trí 11 công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC và Bưu điện tỉnh bố trí 15 nhân viên Bưu điện (10 đại học, 2 cao đẳng, 2 đang học đại học, 01 khai thác bưu điện). Hiện tại, Văn phòng HĐND - UBND thành phố Pleiku đã rút 06 công chức về làm công việc chuyên môn và chuyển giao cho nhân viên Bưu điện tiếp nhận 100% TTHC gồm các lĩnh vực sau: Đăng ký kinh doanh; kinh tế; môi trường; văn hóa; y tế; đất đai, giao dịch bảo đảm.

2.3. Bộ phận Một cửa xã Ia Rsuom - UBND huyện Krông Pa:

- Bộ phận Một cửa UBND xã Ia Rsuom - UBND huyện Krông Pa, chính thức chuyển về Điểm Bưu điện Văn hóa xã để thực hiện nhiệm vụ từ ngày 29/6/2019.

- Chuyển giao sang cho nhân viên Bưu điện xã thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC, thuộc các lĩnh vực: Đất đai; xây dựng; đăng ký kinh doanh; tư pháp.

- Bộ phận Một cửa UBND xã Ia Rsuom, huyện Krông Pa có 03 người trong đó có 01 công chức cấp xã, 02 nhân viên Bưu điện Văn hóa xã (01 trình độ Đại học và 01 trình độ Trung cấp).

* Theo Thông báo số 49/TB-VP ngày 10/5/2019 của Văn phòng UBND tỉnh Gia Lai hiện nay còn 06 xã thuộc các huyện: Chư Sê, Ia Grai, Mang Yang, và thành

³ Thông báo số 1140-TB/HU ngày 27/6/2019 của Huyện ủy về chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện sang cho Bưu điện huyện

phố Pleiku chưa triển khai thí điểm theo lộ trình; do Bưu điện tỉnh đang trong quá trình đầu tư cơ sở hạ tầng, sửa chữa, cải tạo mặt bằng. Theo dự kiến của Bưu điện tỉnh sẽ khai trương trong khoảng từ ngày 20/11/2019 đến ngày 05/12/2019.

3. Tình hình đầu tư cơ sở vật chất; bố trí nhân viên Bưu điện tại bộ phận một cửa các cấp

- Bộ phận Một cửa tại trụ sở Bưu điện đều được bố trí ở vị trí thuận lợi, dễ tìm; nơi làm việc khang trang, rộng rãi; trang thiết bị, cơ sở vật chất khác được trang bị đầy đủ, đảm bảo thực hiện tốt nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp.

- Đến nay, để triển khai Đề án thí điểm, Bưu điện tỉnh đã bố trí 34 nhân viên (22 người có trình độ đại học, 07 người có trình độ cao đẳng, 02 người có trình độ trung cấp, 02 người đang học đại học và 01 người là lao động phổ thông làm nhiệm vụ chuyển phát) trong đó: 09 người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; 15 người làm việc tại Bộ phận Một cửa thành phố Pleiku; 03 người làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện Chư Sê; 03 người làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện Ia Grai; 02 người làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện Krông Pa; 02 người làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện Mang Yang

4. Tỷ lệ hồ sơ TTHC tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích

Qua thời gian thực hiện thí điểm cho thấy, tỷ lệ hồ sơ TTHC phát sinh qua dịch vụ Bưu chính công ích tăng lên đáng kể (41% đối với các đơn vị thí điểm). Đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, sau 02 tháng Bưu điện tham gia vào Bộ phận Một cửa đã phát sinh 17 hồ sơ.

4.1. Công tác tuyên truyền

- Báo Gia Lai, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh đã viết và đăng hơn 60 tin, bài các loại, nhằm tuyên truyền về việc chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn sang Bưu điện.

- Bưu điện tỉnh đã in hơn 6.200 tờ rơi để quảng bá thông tin đến tất cả khách hàng biết việc Bưu điện tỉnh cung cấp dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC tại nhà.

4.2. Công tác tập huấn

- Sở Nội vụ đã mở lớp tập huấn (02 đợt) cho các đối tượng là: Lãnh đạo Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức tại bộ phận một cửa và nhân viên Bưu điện; với các nội dung: Học hỏi kinh nghiệm triển khai của tỉnh Đồng Tháp, sử dụng trang quản lý văn bản điều hành và thực hiện dịch vụ công mức độ 3, 4, cho khoảng 140 lượt học viên tham gia.

- Bưu điện tỉnh mở 03 lớp tập huấn cho hơn 250 lượt cán bộ, nhân viên của Bưu điện toàn tỉnh, tập huấn về các nội dung: Cách tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn

khách hàng tại điểm Bưu điện Văn hóa xã và hướng dẫn tiếp nhận hồ sơ TTHC về cấp Phiếu lý lịch tư pháp.

II. Đánh giá chung

1. Kết quả đạt được:

Qua thời gian triển khai thực hiện Đề án thí điểm, hầu hết các lợi ích đã được xác định trong đề án đều phát huy được hiệu quả, cụ thể như sau:

1.1. Đối với cơ quan hành chính nhà nước:

- Nhà nước, mà cụ thể là UBND các huyện trong vùng Đề án thí điểm và UBND thành phố Pleiku, không phải đầu tư một khoản kinh phí lớn, ban đầu để xây dựng trụ sở làm việc, đầu tư cơ sở vật chất cho bộ phận Một cửa; mà chỉ phải trả một khoản chi phí hợp lý hằng năm (chi phí thuê mặt bằng, nhân viên) cho Bưu điện tỉnh.

- Tiết kiệm đáng kể số lượng cán bộ, công chức, viên chức phải trực tiếp ngồi tại Bộ phận Một cửa để tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC (cụ thể đến thời điểm kiểm tra tại Bộ phận Một cửa: Huyện Ia Grai tiết kiệm được 03 biên chế; huyện Chư Sê tiết kiệm được 02 biên chế; thành phố Pleiku tiết kiệm được 06 biên chế; huyện Krông Pa tiết kiệm được 04 biên chế; Mang Yang tiết kiệm được 02 biên chế, xã Ia Rsum tiết kiệm được 02 biên chế).

- Giúp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, tạo môi trường kinh doanh thuận lợi, tạo điều kiện thu hút đầu tư, phát triển kinh tế - xã hội.

- Xây dựng mô hình giải quyết TTHC mới theo hướng thân thiện, hiệu quả với nhiều tiện ích, lợi ích thiết thực cho người dân, tổ chức, góp phần xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện, phục vụ.

- Có sự minh bạch về tài chính, việc thu các khoản phí, lệ phí sẽ rõ ràng và chặt chẽ hơn (tại xã Ia Rsum - huyện Krông Pa, hằng năm UBND huyện giao thu 40 triệu đồng/năm; nhưng qua nhiều năm thu đều không đạt. Tuy nhiên, khi chuyển qua Điểm Bưu điện văn hóa xã, chỉ trong 03 tháng, riêng lĩnh vực tư pháp đã thu 25.847.000 đồng).

- Các địa phương thực hiện thí điểm Đề án đều thống nhất tiếp tục triển khai thực hiện Đề án. Đồng thời, đề nghị nhân rộng trên địa bàn tỉnh.

1.2. Đối với cá nhân, tổ chức:

- Bộ phận Một cửa đặt ở vị trí thuận lợi, dễ tìm; cơ sở vật chất, nơi làm việc khang trang, rộng rãi; trang thiết bị đầy đủ, hiện đại, được trang bị hệ thống giám sát bằng camera từ nhiều góc độ, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

- Tâm lý của người dân khi đi thực hiện TTHC tại trụ sở Bưu điện có tâm lý

thoải mái hơn; bên cạnh đó, nhân viên Bưu điện có thái độ phục vụ tốt, niềm nở từ đó làm cho các cá nhân, tổ chức hài lòng khi đến thực hiện TTHC tại Bưu điện.

- Bằng biện pháp nhắc việc khi đến hạn trả kết quả giải quyết TTHC của nhân viên Bưu điện với các cơ quan nhà nước, đã hạn chế được tình trạng trễ hạn trả kết quả giải quyết TTHC.

Ngoài ra, việc đưa Bộ phận Một cửa của thị trấn về chung điểm với Bộ phận Một cửa cấp huyện, cũng là điểm mới cần được nghiên cứu áp dụng cho phù hợp.

1.3. Đối với Bưu điện:

- Khai thác hiệu quả mạng bưu chính công cộng do Nhà nước đầu tư; thể hiện vai trò là doanh nghiệp được Nhà nước chỉ định thực hiện nhiệm vụ duy trì, quản lý mạng bưu chính công cộng, cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, là cánh tay nối dài, là bộ mặt và là một phần của cơ quan hành chính nhà nước theo đúng chỉ đạo của Chính phủ.

- Góp phần thực hiện chủ trương xã hội hoá các dịch vụ công của Đảng và Nhà nước, lấy mục tiêu phục vụ người dân, doanh nghiệp tại cộng đồng làm ưu tiên.

2. Những hạn chế khi triển khai Đề án thí điểm.

- Cấp ủy, chính quyền địa phương chưa hiểu đúng về Đề án thí điểm; đa phần các địa phương không xác định được nhiệm vụ chuyển giao, thậm chí cho rằng: Khi chuyển giao cho Bưu điện thì mình hết trách nhiệm, công tác quản lý cán bộ, quản trị hệ thống, bảo quản cơ sở vật chất, niêm yết công khai các TTHC, tiếp nhận phản ánh kiến nghị và giải quyết các vướng mắc phát sinh tại Bộ phận Một cửa đều thuộc trách nhiệm của Bưu điện ...

- Trong thời gian ngắn, nhân viên Bưu điện chưa kịp tiếp cận các TTHC, nên chưa có kinh nghiệm trong việc hướng dẫn có chuyên môn nghiệp vụ về hồ sơ TTHC, nhất là các TTHC ở lĩnh vực đất đai.

- Nhiều nhóm TTHC, theo quy định của pháp luật là không thể chuyển giao cho nhân viên Bưu điện tiếp nhận, mà bắt buộc phải là cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ theo quy định, mới có thể thực hiện, như: Nhóm TTHC trong lĩnh vực tư pháp (đăng ký kết hôn, sao y, chứng thực...) ... Từ đó, dẫn đến một số TTHC các cơ quan chuyên môn của cấp huyện tiếp nhận tại phòng, không đưa ra Bộ phận Một cửa, khi chuyển về Bưu điện.

- Đối với hồ sơ lĩnh vực tư pháp (chủ yếu thủ tục chứng thực) thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã: Trước đây người dân đến trực tiếp UBND xã làm và chờ lấy ngay nên Lãnh đạo UBND xã sẽ giải quyết ngay, khi chuyển sang Bưu điện người dân chưa quen với quy trình mới: Người dân đến Bưu điện nộp hồ sơ, nhân viên Bưu điện nhận và chuyển đến UBND xã, đưa cho cán bộ chuyên môn, cán bộ chuyên môn sau khi kiểm tra, trình lãnh đạo UBND phê duyệt, phê duyệt xong cán bộ chuyên môn đưa cho nhân viên Bưu điện chuyển về Bưu điện xã và trả cho người dân,

dó đó, phải mất một khoảng thời gian nhất định).

Ngoài ra, một số thủ tục đăng ký kết hôn, đăng ký khai sinh có yếu tố nước ngoài, cải chính hộ tịch cho người từ 14 tuổi trở lên phải chính người làm thủ tục hành chính đến ký vào sổ hộ tịch, do đó, nhân viên Bưu điện chỉ tiếp nhận hồ sơ nhưng không chuyển trả kết quả tại địa chỉ nhà riêng của người dân.

- Công tác phối hợp, nội dung và quy trình phối hợp giữa nhân viên Bưu điện với cán bộ, công chức của các phòng, ban chuyên môn ở các đơn vị, địa phương chưa được xác định rõ ràng, chưa được xây dựng thành văn bản cụ thể, nên quá trình thực hiện còn lúng túng, chưa được nhịp nhàng, đồng bộ.

3. Nguyên nhân của những hạn chế

- Do đang trong giai đoạn thí điểm nên UBND tỉnh chưa phê duyệt Đề án tổng thể, cũng như chưa có Quy chế phối hợp giữa cơ quan quản lý nhà nước và Bưu điện tỉnh trong việc thực hiện Đề án thí điểm. Do đó, chưa xác định trách nhiệm cụ thể của các bên, chưa xác định lộ trình, nhiệm vụ chuyển giao cũng như phương thức và các nhóm TTHC cần chuyển giao.

- Chưa thành lập Ban chỉ đạo (Ban điều hành) và tổ giúp việc, nên chưa chỉ đạo, giải quyết kịp thời các nội dung phát sinh trong quá trình thí điểm Đề án

- Mặt bằng chung về năng lực, trình độ của nhân viên Bưu điện chưa bắt kịp với yêu cầu nhiệm vụ mới; quá trình tiếp cận, học việc phải mất một khoảng thời gian nhất định, nên ngay một lúc không thể đòi hỏi nhân viên Bưu điện thực hiện tốt các nhiệm vụ mới.

- Đến thời điểm kiểm tra, Sở Tài chính chưa thẩm định xong phương án tài chính để các đơn vị tiến hành chi trả tiền đặt hàng cung cấp dịch vụ công và hỗ trợ nhân viên Bưu điện làm việc tại Bộ phận Một cửa và làm cơ sở để dự toán kinh phí hoạt động cho năm 2020 của Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Một cửa các địa phương. Đây cũng là nguyên nhân rất quan trọng dẫn đến việc Bưu điện tỉnh không có nguồn vốn để tái đầu tư tại các huyện khác.

III. Kiến nghị đề xuất

1. Đối với UBND tỉnh

1.1. Ban hành quyết định phê duyệt Đề án tổng thể (xác định cụ thể trách nhiệm của từng bộ phận, cơ quan tham gia Đề án; lộ trình, thời gian, phương thức và nhóm TTHC được chuyển giao); thành lập Ban chỉ đạo (Ban điều hành) và tổ giúp việc của Đề án, cũng như hoàn thiện và ban hành quy chế làm việc mẫu áp dụng chung cho Bộ phận Một cửa các cấp.

1.2. Chỉ đạo triển khai Đề án đối với Bộ phận một cửa UBND cấp huyện còn lại; đối với cấp xã, chọn một số UBND cấp xã thuận tiện về vị trí làm việc, có mặt bằng rộng rãi, phát sinh nhiều hồ sơ ... để tiếp tục triển khai thí điểm (cụ thể sẽ

được xác định rõ trong Đề án khi được phê duyệt)

1.3. Chỉ đạo các sở, ban, ngành và các địa phương tăng cường trách nhiệm, nhận thức đúng, đủ các nội dung cốt lõi của Đề án để tuyên truyền và thực hiện có hiệu quả Đề án ở đơn vị, địa phương mình.

2. Đối với Bưu điện tỉnh

2.1. Tổ chức tuyển dụng (ưu tiên người có trình độ từ đại học trở lên), tăng cường đào tạo, tập huấn thường xuyên, để không ngừng nâng cao trình độ về mọi mặt cho nhân viên Bưu điện làm nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa các cấp

2.2. Đề xuất với Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam về bố trí kinh phí, tạo cơ chế riêng để đơn vị thực hiện Đề án, đồng thời, đẩy nhanh tiến độ đầu tư trụ sở làm việc, trang bị đầy đủ cơ sở vật chất để tiếp nhận các nhiệm vụ của Đề án.

2.3. Phối hợp với các sở, ban, ngành xây dựng chương trình riêng của ngành để tuyên truyền rộng rãi nội dung của đề án trên các phương tiện thông tin đại chúng, nhằm không ngừng nâng cao hiểu biết của người dân và doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC; đặc biệt là tuyên truyền để người dân và doanh nghiệp thực hiện TTHC ở mức độ 3, 4; dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Đối với các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện

3.1. Các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện nâng cao trách nhiệm, tăng cường hỗ trợ, tập huấn quy trình, nghiệp vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả để nhân viên Bưu điện có thể chủ động tiếp nhận các hồ sơ giải quyết đối với các TTHC đã được xác định chuyển giao trong quyết định của UBND tỉnh; tiếp tục đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về chủ trương và nội dung của Đề án trên địa bàn.

3.2. Sở Nội vụ chủ trì phối hợp với Văn Phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, Bưu điện tỉnh và các cơ quan đơn vị có liên quan tổ chức các lớp tập huấn cho nhân viên Bưu điện làm nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa.

3.3. Sở Thông tin và Truyền thông:

- Chủ trì phối hợp với Đài phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Gia Lai thường xuyên tổ chức tuyên truyền về Đề án.

- Phối hợp với Bưu điện tỉnh để thực hiện tích hợp phần mềm quản lý tiếp nhận, trả hồ sơ thủ tục hành chính của Bưu điện với phần mềm một cửa điện tử, phần mềm dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 đang triển khai trên địa bàn tỉnh.

3.4. Sở Tài chính thực hiện nghiêm chỉ đạo của UBND tỉnh, nhanh chóng thẩm định phương án tài chính để các đơn vị tiến hành chi trả tiền đặt hàng cung cấp dịch vụ công và hỗ trợ nhân viên Bưu điện làm việc tại Bộ phận Một cửa và làm cơ sở để dự toán kinh phí hoạt động cho năm 2020 của Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Một cửa các địa phương, thực hiện xong trước ngày 30/11/2019.

Trên đây là báo cáo đánh giá việc thực hiện thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh sang Bưu điện, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo UBND tỉnh theo dõi, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh (b/c);
- CVP. UBND tỉnh;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Văn phòng HĐND-UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Bưu điện tỉnh, Bưu điện cấp huyện (Bưu điện tỉnh sao gửi);
- Lưu VT, NC.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



Trương Công Hoài