

BÁO CÁO

**Kết quả triển khai Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg
của Thủ tướng Chính phủ**

Thực hiện Công văn số 4048/BTTTT-BC ngày 13/11/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc báo cáo kết quả triển khai Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ;

UBND tỉnh Tây Ninh báo cáo kết quả triển khai Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ từ khi thực hiện triển khai trên địa bàn tỉnh đến năm 2019 như sau:

I. Tình hình triển khai:

1. Các nội dung chỉ đạo, điều hành

Ngày 25/10/2016, UBND tỉnh Tây Ninh ban hành Văn bản số 3013/UBND-VX về việc đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến và tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính, chuyển phát.

Ngày 28/3/2017 UBND tỉnh Tây Ninh ban hành Văn bản số 754/UBND-VX về việc triển khai quyết định 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ trong việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ Bưu chính công ích.

Ngày 28/3/2017 UBND tỉnh ban hành Quyết định số 700/QĐ-UBND về việc công bố, công khai danh mục TTHC thực hiện và không thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thông qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Tây Ninh. Tại Quyết định số 700/QĐ-UBND, UBND tỉnh đã chỉ đạo các đơn vị địa phương niêm yết công khai tại nơi tiếp nhận hồ sơ và đăng tải trên cổng/trang thông tin điện tử của đơn vị và Bưu điện tỉnh Tây Ninh liên hệ trực tiếp các đơn vị ký kết cung ứng dịch vụ bưu chính công ích theo danh mục đã được công bố trước ngày 05/5/2017 (Công văn số 754/UBND-VX ngày 28/3/2017, Văn bản số 290/STTTT-CNTT ngày 26/4/2017 về việc triển khai thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh trong việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích).

Ngày 06/7/2017, UBND tỉnh Tây Ninh ban hành quyết định số 1538/QĐ-UBND về việc công bố bổ sung danh mục thủ tục hành chính thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thông qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Tây Ninh

Ngày 26/7/2017 UBND tỉnh Tây Ninh đã ban hành Kế hoạch số 1902/KH-UBND Triển khai thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg của Thủ

tướng Chính phủ. Trên cơ sở đó, ngày 28/7/2017 đã tổ chức Hội nghị công bố việc triển khai tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

Ngày 22/02/2018 Ủy ban Nhân dân tỉnh Tây Ninh ban hành văn bản số 406/UBND-KSTT về việc thực hiện Quyết định số 45/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

Ngày 23/9/2019 UBND tỉnh ban hành Quyết định số 2046/QĐ-UBND về việc công bố, công khai danh mục thủ tục hành chính thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả thông qua dịch vụ Bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Tây Ninh. Quyết định này thay thế Quyết định số 700/QĐ-UBND ngày 28/3/2017 và Quyết định số 1538/QĐ-UBND ngày 6/7/2017

Ngày 26/6/2018 Sở Thông tin và Truyền thông ban hành văn bản số 35/KH-STTTT về kế hoạch tuyên truyền tình hình ứng dụng công nghệ thông tin, dịch vụ công trực tuyến 3,4 và Dịch vụ Bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Tây Ninh. Văn bản số 481/STTTT-TTBCXB ngày 19/7/2018 của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Tây Ninh về việc tuyên truyền dịch vụ Hành chính công trên địa bàn tỉnh. Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với Bưu điện Tây Ninh sản xuất đĩa âm thanh tuyên truyền về Quyết định 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016. Thời lượng 2,5 phút.

2. Kết quả tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích *(theo phụ lục đính kèm)*

Tỉnh đã thực hiện triển khai cung ứng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích tại tất cả các địa bàn trên toàn tỉnh, cụ thể: Trung tâm Hành chính công tỉnh và 9/9 UBND huyện đều có Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Bưu điện tỉnh đã bố trí quầy tiếp nhận và nhân viên thực hiện dịch vụ tiếp nhận và trả kết quả TTHC tại các điểm phục vụ bưu chính đến các huyện và các BĐXVH.

Tháng 11/2019, Tỉnh Tây Ninh đã thực hiện thí điểm Dự án di dời bộ phận tiếp nhận và trả kết quả từ UBND huyện sang bưu điện huyện, cụ thể di dời Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND huyện Châu Thành đã được di dời sang Bưu điện huyện Châu Thành.

Cấp xã: Tại 95/95 xã phường đều có Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC tại các điểm phục vụ bưu chính của Bưu điện tỉnh Tây Ninh.

Kết quả tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ Bưu chính công ích qua các năm theo phụ lục đính kèm.

3. Chất lượng dịch vụ, giải quyết khiếu nại

Từ khi triển khai thực hiện Quyết định 45/2016/QĐ-TTg trên địa bàn tỉnh chưa có đơn thư khiếu kiện, khiếu nại của người dân về chất lượng dịch vụ.

Chất lượng dịch vụ đang được nâng cao và cải thiện rõ rệt về các mặt như chất lượng nhân viên bưu điện triển khai cung cấp dịch vụ tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, chất lượng cơ sở vật chất tại các điểm tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại các điểm phục vụ bưu chính, chất lượng đường truyền

cũng như nội dung cung cấp trên website của hệ thống hành chính công, hệ thống một cửa điện tử liên thông.

Nhân viên thực hiện dịch vụ tiếp nhận, hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của Bưu điện tỉnh đã được tập huấn và nắm rõ quy trình nên phần nào hỗ trợ cán bộ tiếp nhận và giám áp lực cho các cơ quan, ban ngành, ngày càng phục vụ người dân chuyên nghiệp hơn. Nhân viên bưu điện đã sử dụng thành thạo kiots tra cứu thông tin, thái độ phục vụ vui vẻ, sẵn sàng hướng dẫn và giới thiệu dịch vụ, hỗ trợ người dân điền thông tin vào những mẫu phiếu đăng ký, tạo lòng tin đối với người dân.

Bưu điện tỉnh Tây Ninh đã trang bị máy tính, máy in, đường truyền, bảng quảng cáo tiếp nhận, bảng thông báo giá cước ngay tại Bộ phận Một cửa của UBND 9 huyện/thành phố. Bên cạnh đó Bưu điện cũng đã niêm yết bảng công bố chất lượng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ Bưu chính công ích theo Công văn số 3408/BĐVN-TCBC-DVBC-TCKT-CNTT ngày 11/8/2017 của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam ban hành tại các điểm tiếp nhận để khẳng định chất lượng, cam kết của Bưu điện đối với dịch vụ.

Kết quả là trong những năm qua chưa phát sinh trường hợp khiếu nại về chậm trễ, phản ánh thái độ phục vụ của nhân viên Bưu Điện. Các hồ sơ giải quyết Thủ tục hành chính được chuyển phát đúng chỉ tiêu thời gian đã cam kết.

4. Việc kết nối hệ thống thông tin

Tỉnh đã xây dựng module quản lý, theo dõi và tiếp nhận các hồ sơ đăng ký online trên cổng thông tin HCC của tỉnh, do Sở TTTT và Bưu điện tỉnh quản lý và vận hành.

Tỉnh kết nối phần mềm HCC của tỉnh Tây Ninh (dichvucong.tayninh.gov.vn) vào phần mềm của Tổng Công ty.

Triển khai dịch vụ Lý lịch tư pháp trực tuyến và đồng bộ trên hệ thống TCT thông qua trang web: hcconline.vnpost.vn vào trang đăng ký online của Bộ Tư pháp.

Hiện nay các phần mềm và trang web này đang hoạt động phục vụ cho việc theo dõi, quản lý và thống kê các hồ sơ đăng ký rất tốt.

5. Công tác tuyên truyền, đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn

Sở Tư pháp, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, UBND các huyện trên địa bàn tỉnh phối hợp chặt chẽ với Bưu điện tỉnh cùng tuyên truyền dịch vụ với các hình thức:

- + Đăng thông tin trên cổng thông tin điện tử UBND 8 huyện, 1 Thành phố và các Sở ban ngành.

- + Báo Tây Ninh.

- + Đài Phát thanh và Truyền hình Tây Ninh.

- + Phát thanh xã, phường.

+ Bưu điện tỉnh đã treo Băng rôn tại các Phòng tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại UBND huyện/thành phố để truyền thông đến người dân, in tờ rơi gửi đến điểm giao dịch, khách hàng, UBND huyện/thành phố, Sở, Ban ngành; xây dựng trang web www.buudientayninh.vn, đường dây nóng 1900 561 563 để phục vụ người dân.

Về phía Bưu điện tỉnh đã tổ chức các buổi họp, tập huấn trao đổi chuyên môn và kinh nghiệm tiếp nhận, trả hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính với các cơ quan, đơn vị có TTHC cụ thể như sau:

Thực hiện theo Kế hoạch số 52/KH-STTTT ngày 22/8/2017 về việc tập huấn nhận hồ sơ, trả kết quả Thủ tục hành chính (TTHC) qua dịch vụ Bưu chính công ích (BCCI) của Sở Thông tin và Truyền thông. Ngày 22/8/2017 Bưu điện tỉnh phối hợp với 16 Sở ban ngành (*bao gồm Sở Ngoại vụ, Ban quản lý khi kinh tế, Sở Công thương, Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch, Sở Nội vụ, Sở Lao động Thương binh và Xã hội, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tư pháp, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Giao thông Vận tải, Sở Xây dựng, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở NN và PT NT, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Y tế, Sở Tài chính*) tập huấn các TTHC dành cho nhân viên Bưu điện.

Ngày 21/10/2017 Bưu điện tỉnh phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tổ chức tập huấn cho nhân viên bưu điện về phần mềm tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ Bưu chính công ích.

Ngày 20/12/2018, Bưu điện tỉnh tổ chức lớp tập huấn đào tạo trực tuyến (*Do Trung tâm Công nghệ Thông tin phối hợp với Ban nghiệp vụ của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam*) hướng dẫn sử dụng phần mềm tiếp nhận hồ sơ Hành chính công và nghiệp vụ Hành chính công cho toàn bộ kế toán Bưu điện tỉnh, Bưu điện huyện/thành phố, chuyên quản kinh doanh, nghiệp vụ Hành chính công, nhân viên phụ trách tin học phụ trách Hành chính công; giao dịch viên, nhân viên văn hóa xã.

Bên cạnh đó, Bưu điện tỉnh Tây Ninh còn phối hợp với Sở Giáo dục và Đào tạo, Cục Thi hành án dân sự tỉnh, Hệ thống văn phòng Đăng ký đất đai... tổ chức các lớp tập huấn cho nhân viên tham gia tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính công ích thuộc các lĩnh vực giáo dục, thi hành án, đất đai,....

Ngoài ra, Bưu điện tỉnh phân công nhân viên nghiệp vụ thường xuyên gọi điện thoại kiểm tra cách thao tác chấp nhận, hướng dẫn trực tiếp qua điện thoại tại Bưu cục, Bưu điện Văn hóa xã nếu gặp khó khăn, vướng mắc.

6. Công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá

Thực hiện các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh về triển khai thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg, các cơ quan, đơn vị và Bưu điện tỉnh luôn thực hiện triển khai kịp thời, theo đúng tiến độ các nội dung và kế hoạch mà UBND tỉnh yêu cầu; luôn bám sát với các mục tiêu, nhiệm vụ và kế hoạch đã đặt ra.

Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước về kiểm tra bưu chính công ích, phối hợp chặt chẽ với các sở, ban, ngành, đơn vị, và UBND các huyện, thành phố, Bưu điện tỉnh đặc biệt quan tâm, bố trí địa điểm, trang thiết bị cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các UBND huyện

và thành phố cũng như chất lượng, thái độ tiếp dân của nhân viên thực hiện tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích. Kết quả tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân luôn đúng theo thời gian quy định.

Về phía Bưu điện tỉnh luôn đôn đốc, nhắc nhở, kịp thời chấn chỉnh những hành vi thiếu sót, vi phạm trong quá trình thực thi nhiệm vụ của các nhân viên Bưu điện, đặc biệt là những nhân viên tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả - nơi trực tiếp tiếp xúc với người dân, giải quyết những yêu cầu của người dân. Do vậy, trong thời gian qua, không có trường hợp vi phạm nào đến mức phải bị xử lý kỷ luật hoặc bị người dân có ý kiến, kiến nghị.

Qua đó cho thấy sự ghi nhận, đánh giá cao của người dân, đồng thời cho thấy chất lượng, năng lực, đạo đức, ý thức trách nhiệm của nhân viên Bưu điện trong thời gian qua là tốt, tiết kiệm thời gian, chi phí, mang lại sự tiện lợi và hài lòng cho người dân.

II. Đánh giá thuận lợi, khó khăn, tồn tại, nguyên nhân

1. Thuận lợi

Được sự quan tâm của Lãnh đạo Tỉnh ủy, UBND tỉnh, UBND các huyện và sự phối hợp chặt chẽ của các Sở, ban ngành liên quan trong quá trình triển khai QĐ 45/2016/QĐ-TTg.

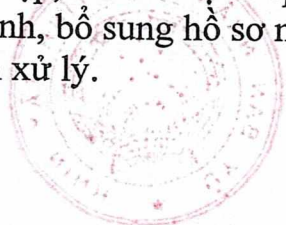
Bưu điện tỉnh cũng được sự quan tâm, chỉ đạo của cấp trên là Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam. Bên cạnh đó còn có sự phối hợp nhịp nhàng, có kế hoạch hỗ trợ tập huấn quy trình nghiệp vụ của các Sở, Ngành trong quá trình triển khai tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC.

Nhìn chung thời gian qua, việc triển khai Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg có nhiều thuận lợi: nhiều cơ quan, đơn vị quan tâm, đánh giá cao việc triển khai Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg và cũng coi đây là phương thức hiệu quả trong việc cải cách hành chính. Bên cạnh đó, đối với người dân và xã hội, dịch vụ bưu chính, hành chính công là việc làm rất hiệu quả, thuận lợi, làm giảm chi phí, thời gian, nâng cao hiệu quả xử lý thủ tục hành chính, giảm áp lực cho bộ phận giải quyết thủ tục hành chính.

2. Khó khăn, tồn tại và nguyên nhân

Người dân vẫn còn chưa nắm hết các loại hồ sơ thủ tục đã được thông báo, công bố tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích, hoặc còn thói quen tự đến cơ quan nộp hồ sơ và chờ nhận kết quả, chưa quen với việc nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ Bưu chính công ích, dẫn đến sản lượng phát sinh còn khá thấp so với tổng số hồ sơ TTHC được giải quyết.

Do trình độ của nhân viên tiếp nhận còn hạn chế nên trong quá trình thực hiện một số hồ sơ có nhiều tài liệu, giấy tờ chuyên môn, nội dung hồ sơ khá chi tiết và phức tạp, do đó việc tiếp nhận hồ sơ cũng gặp khó khăn khi phải hướng dẫn điều chỉnh, bổ sung hồ sơ nên cần có thời gian để hiểu rõ hơn các thủ tục và kinh nghiệm xử lý.



Công tác truyền thông: đơn vị đã tuyên truyền trên Đài PT-TH Tây Ninh, Báo Tây Ninh và tờ rơi đến người dân, tuy nhiên tần suất quảng bá chưa nhiều, chưa đạt hiệu quả cao.

III. Đề xuất, kiến nghị

Bộ Thông tin và truyền thông xây dựng thư viện các bài tuyên truyền âm thanh, hình ảnh để các tỉnh có thể chia sẻ, sử dụng, tiết kiệm được chi phí và thời gian cho các tỉnh; tổ chức các buổi tập huấn, trao đổi kinh nghiệm triển khai giữa các tỉnh, nhằm học hỏi kinh nghiệm triển khai tốt của các tỉnh về áp dụng cho tỉnh mình.

IV. Phương hướng, giải pháp triển khai trong giai đoạn tới.

Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền để người dân biết và sử dụng dịch vụ. Đặc biệt là việc chấp nhận thủ tục hành chính tại các điểm giao dịch Bưu điện. Các cơ quan phát thanh truyền hình dành nhiều chuyên trang, chuyên mục tuyên truyền việc tiếp nhận và trả kết quả qua cổng dịch vụ công trực tuyến <http://dichvucong.tayninh.gov.vn> và dịch vụ bưu chính công ích, để người dân trên địa bàn tỉnh cập nhật, tiếp thu và tin tưởng sử dụng dịch vụ. Chỉ đạo UBND các cấp, Sở ban ngành thực hiện tốt việc tuyên truyền dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính công ích cũng như thường xuyên truyền truyền tại các hội nghị của cơ quan cho cán bộ, công nhân viên. Các UBND huyện/thành phố dành thời gian cố định để phát thanh thông tin về dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu điện.

Tạo điều kiện thuận lợi cho Bưu điện tỉnh thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính công ích. Cán bộ công chức tại bộ phận một cửa hướng dẫn, giới thiệu cho người dân biết và sử dụng dịch vụ Bưu điện.

Giao chỉ tiêu cho các Sở, Ban Ngành trong việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ Bưu chính công ích.

Các sở, ban, ngành có kế hoạch đào tạo, tập huấn nhằm nâng cao kỹ năng nghiệp vụ và phần mềm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho nhân viên bưu điện để thực hiện dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

Các sở, ban, ngành và đơn vị có liên quan cùng tham gia vận hành Hệ thống Một cửa điện tử tập trung của tỉnh; Kết nối liên thông các hệ thống thụ lý chuyên ngành các Bộ, ngành triển khai trên địa bàn tỉnh với hệ thống Một cửa điện tử tập trung.

Trên đây là báo cáo của UBND tỉnh Tây Ninh về kết quả thực hiện dịch vụ Hành chính công theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ trong việc tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính công ích.

Nơi nhận:

- Bộ TTTT;
- CT, các PCT;
- Sở TTTT;
- CVP, PCVP (Nhưng);
- HCC;
- Lưu: VT

NHATLINH

5

KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



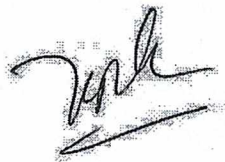
Nguyễn Thanh Ngọc

PHỤ LỤC
KẾT QUẢ TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC
HÀNH CHÍNH QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH

Tỉnh : Tây Ninh
 Nội dung báo cáo:

STT	Hồ sơ TTHC	Số lượng tiếp nhận hồ sơ			Số lượng chuyển trả Kết quả			Ghi chú
		Năm 2017	Năm 2018	Ước thực hiện năm 2019	Năm 2017	Năm 2018	Ước thực hiện năm 2019	
1	Tổng hồ sơ	136.659	222.992	253.814	142.021	220.531	262.043	
2	Trong đó: Số hồ sơ thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích	6.504	2.551	2.151	419	5.749	9.153	

Người lập biểu



Nguyễn Thị Kim Phụng

ĐT: 0276 3183111

ĐD: 0909592518

Email: sottom-bcvt@tayninh.gov.vn

