

Số: /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày tháng 10 năm 2020

BÁO CÁO

Sơ kết tình hình, kết quả thực hiện thí điểm chuyển giao Bưu điện tỉnh tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng

Thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, nhằm đánh giá tình hình và kết quả thực hiện nhiệm vụ chuyển giao của Bưu điện tỉnh tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thay cho 06 đơn vị có thủ tục hành chính (TTHC) thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (gọi tắt là Trung tâm), Trung tâm báo cáo sơ kết tình hình, kết quả thí điểm như sau:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Các văn bản chỉ đạo triển khai

- Do đến nay Trung ương vẫn chưa có Đề án thí điểm chuyển giao cho Bưu điện thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ TTHC; tuy nhiên xuất phát từ thực trạng một số Sở ngành có ít TTHC phát sinh tại Trung tâm phải cử công chức một cửa trực tuyến suốt để tiếp nhận hồ sơ nên đã không sử dụng hết năng lực của công chức; trên cơ sở đề nghị của các đơn vị và Trung tâm, UBND tỉnh thống nhất về chủ trương và ban hành các Quyết định cho phép thí điểm chuyển giao cho Bưu điện tỉnh tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC đối với các đơn vị có TTHC đơn giản và phát sinh ít TTHC tại Trung tâm, như sau:

+ Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông, tại Quyết định số 3155/QĐ-UBND ngày 30/10/2019 của UBND tỉnh;

+ Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, tại Quyết định số 1137/QĐ-UBND ngày 24/4/2020 của UBND tỉnh;

+ Sở Tài chính, tại Quyết định số 1452/QĐ-UBND ngày 29/5/2020 của UBND tỉnh.

- Tại các Quyết định của UBND tỉnh nêu trên có xác định trách nhiệm của các Sở, ngành có liên quan trong quá trình thực hiện thí điểm chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bưu điện. Trong đó, nhân viên Bưu điện thực hiện các nhiệm vụ thay cho công chức Bộ phận một cửa

của các Sở; Sở có trách nhiệm chỉ đạo các đơn vị trực thuộc phối hợp chặt chẽ và tạo điều kiện để nhân viên Bưu điện hoàn thành nhiệm vụ được chuyển giao.

- Tổng số TTHC của 06 đơn vị gồm 375 TTHC (chiếm 27,57% tổng số TTHC công bố tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm), trong đó có 197 TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4.

2. Kết quả thực hiện

a) Tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ chuyển giao

- Kể từ khi có Quyết định của UBND tỉnh phê duyệt thực hiện thí điểm chuyển giao cho Bưu điện tỉnh tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của 06 đơn vị (từ tháng 11/2019 đến ngày 15/8/2020), nhân viên Bưu điện đã tiếp nhận 824 hồ sơ TTHC. Trong đó: Kỳ trước chuyển sang: 53 hồ sơ, tiếp nhận mới: 771 hồ sơ; kết quả đã giải quyết 756 hồ sơ (chiếm 91,75 %); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 756 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 100 %; đang giải quyết 68 hồ sơ (chiếm 8,25 % trên tổng số 824 hồ sơ), trong đó đang giải quyết còn hạn là 68 hồ sơ (chiếm 100 %); không có hồ sơ trễ hạn. Có 14 hồ sơ bị trả lại (chiếm 1,70 %) do nội dung chưa đạt yêu cầu theo thẩm định của Sở hoặc do khách hàng rút hồ sơ. Có 234 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 28,40 %).

Như vậy, trung bình mỗi ngày nhân viên Bưu điện tiếp nhận thay hồ sơ của 06 Sở ngành khoảng 10 – 12 hồ sơ (*Đính kèm phụ lục*).

- Việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến: Nhân viên Bưu điện tích cực tuyên truyền, hỗ trợ người dân đến giao dịch nộp hồ sơ trực tuyến; tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến sau khi thí điểm chuyển giao có tăng so với trước khi chuyển giao (như hồ sơ trực tuyến của Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Giáo dục và Đào tạo tăng lên đáng kể).

- Việc thu phí, lệ phí giải quyết TTHC: Nhân viên Bưu điện tiếp nhận hồ sơ thực hiện thu đúng quy định; định kỳ đăng nộp và báo cáo số liệu, chứng từ kịp thời theo yêu cầu của từng đơn vị.

- Ngoài ra, nhân viên Bưu điện phối hợp tích cực với Trung tâm trong việc tuyên truyền, hướng dẫn người dân tra cứu nhanh thông tin và kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thông qua ứng dụng mạng xã hội Zalo và tin nhắn SMS, tạo sự thuận lợi cho người dân khi đến giao dịch tại Trung tâm.

- Về đánh giá thái độ phục vụ của nhân viên Bưu điện: Trong quá trình thí điểm chuyển giao, có 100% ý kiến của khách hàng hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên Bưu điện.

- Việc chi trả, bồi dưỡng cho nhân viên Bưu điện hoàn toàn được ngân sách tỉnh hỗ trợ (trong năm 2020 dự toán kinh phí hỗ trợ được cấp đầu mỗi về Văn phòng UBND tỉnh để chi trả cho Bưu điện theo Hợp đồng đã ký kết); các Sở ngành không phải chi cho nội dung này, giúp các Sở tiết kiệm được kinh phí của đơn vị.

b) Việc phối hợp giữa Trung tâm với các Sở ngành liên quan và Bưu điện trong giải quyết các vướng mắc phát sinh:

- Về phối hợp hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ cho nhân viên Bưu điện:

+ Trước khi thí điểm chuyên giao, công chức Bộ phận một cửa của Sở trực tiếp hướng dẫn cho nhân viên Bưu điện nắm bắt các quy định liên quan đến TTHC của đơn vị, nhất là các TTHC thường phát sinh hồ sơ; hướng dẫn các bước kiểm tra thành phần hồ sơ, thao tác tiếp nhận, thu phí, lệ phí; cập nhật thông tin hồ sơ vào hệ thống một cửa điện tử, ra Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo quy định; quy trình xử lý đối với hồ sơ trực tiếp cũng như hồ sơ tiếp nhận thông qua hình thức trực tuyến; trả kết quả giải quyết cho cá nhân, tổ chức hoặc nhận chuyên trả đến địa chỉ yêu cầu; phối hợp báo cáo thống kê, theo dõi tình trạng giải quyết TTHC.

+ Trong giai đoạn thí điểm chuyên giao, nhìn chung nhân viên Bưu điện tỉnh và các đơn vị chuyên môn có liên quan thuộc Sở phối hợp chặt chẽ khi có vướng mắc về chuyên môn, nghiệp vụ trong việc tiếp nhận hồ sơ TTHC. Trong thời gian đầu chuyển giao, nhân viên Bưu điện gặp lúng túng trong một số trường hợp tiếp nhận hồ sơ, nhất là những thủ tục ít khi phát sinh. Tuy nhiên được sự hướng dẫn, phối hợp của các phòng chuyên môn liên quan, nhân viên Bưu điện dần khắc phục những hạn chế, thực hiện tiếp nhận hồ sơ đảm bảo đúng thành phần; thái độ phục vụ mang lại sự hài lòng cho khách hàng đến giao dịch.

- Về phối hợp giải quyết các vướng mắc phát sinh:

+ Trung tâm phối hợp chặt chẽ với các đơn vị liên quan xử lý kịp thời các vướng mắc phát sinh trong quá trình tiếp nhận hồ sơ. Thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở nhân viên Bưu điện tiếp nhận hồ sơ đúng thành phần; ra giấy hẹn trả kết quả đúng thời gian quy định; không yêu cầu những thành phần hồ sơ ngoài quy định gây khó khăn cho tổ chức, cá nhân; nhắc nhở phòng chuyên môn của Sở chuyển kết quả giải quyết đến Trung tâm để trả kết quả cho người dân đúng thời gian quy định.

+ Trung tâm thống nhất với các Sở ngành liên quan trường hợp nhân viên Bưu điện đã tiếp nhận đầy đủ thành phần hồ sơ, tuy nhiên sau khi thẩm định, nếu nhận thấy nội dung hồ sơ còn sai sót, chưa đủ điều kiện giải quyết thì Sở gửi văn bản yêu cầu khách hàng bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, đồng gửi đến Trung tâm để biết.

+ Trung tâm theo dõi, đôn đốc nhân viên Bưu điện báo cáo, cung cấp số liệu về tiếp nhận hồ sơ và tình trạng giải quyết hồ sơ kịp thời cho các Sở ngành khi có yêu cầu; phối hợp chấm điểm giải quyết TTHC hàng quý, năm của các đơn vị.

+ Các trường hợp có thay đổi quy định về phí, lệ phí thực hiện TTHC hoặc tạm dừng tiếp nhận một số TTHC trong khoảng thời gian nhất định, các Sở ngành đều phối hợp với Trung tâm thông báo kịp thời cho người dân, doanh nghiệp được biết.

II. ĐÁNH GIÁ TÍNH HIỆU QUẢ, ƯU ĐIỂM VÀ HẠN CHẾ, KHÓ KHĂN

1. Tính hiệu quả, ưu điểm

- Chủ trương thí điểm chuyển giao nêu trên được thực hiện trên tinh thần phối hợp, hỗ trợ lẫn nhau đối với các đơn vị có thủ tục hành chính tương đối đơn giản hoặc ít phát sinh hồ sơ. Công tác phối hợp giữa các Sở, ngành có liên quan với Bưu điện trong quá trình thí điểm chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả TTHC nhìn chung được triển khai thực hiện tốt. Các Sở ngành liên quan thường xuyên chỉ đạo phòng chuyên môn phối hợp, hỗ trợ, hướng dẫn cho nhân viên Bưu điện thực hiện tốt nhiệm vụ thay cho đơn vị.

- Bưu điện bố trí 01 nhân viên để tiếp nhận hồ sơ thay cho 06 Sở ngành (chưa cử được nhân viên dự phòng); với lượng hồ sơ trung bình mỗi ngày tiếp nhận khoảng 10 - 12 hồ sơ như hiện nay là phù hợp với khả năng hướng dẫn, kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ của 01 nhân viên Bưu điện hiện tại.

- Trung tâm thường xuyên theo dõi, phối hợp các Sở ngành liên quan giải quyết vướng mắc, hỗ trợ nhân viên Bưu điện thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả TTHC thay các đơn vị. Việc phối hợp giữa Trung tâm với các Sở ngành trong việc kiểm tra, giám sát quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả được thống nhất thực hiện như trước khi chuyển giao trên cơ sở quy trình nội bộ của từng TTHC đã được phê duyệt.

- Nhân viên Bưu điện nêu cao tinh thần, thái độ phục vụ, hướng dẫn nhiệt tình, được khách hàng đánh giá cao; đến nay chưa có ý kiến phản ánh hay phiền hà của khách hàng đối với nhân viên Bưu điện. Bên cạnh đó, nhân viên Bưu điện còn thực hiện tốt việc hướng dẫn khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến, giúp các Sở ngành tăng tỷ lệ hồ sơ này.

Nhìn chung, việc chuyển giao đã giúp các Sở ngành sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực công chức một cửa của đơn vị trong điều kiện các cơ quan đang thực hiện tinh giản biên chế; đồng thời giúp các Sở tiết kiệm được kinh phí quản lý của đơn vị do việc chi trả kinh phí bồi dưỡng cho nhân viên Bưu điện được ngân sách tỉnh hỗ trợ. Việc chuyển giao từng bước được thực hiện thí điểm đối với các đơn vị có TTHC tương đối đơn giản và ít TTHC phát sinh đảm bảo tính khả thi, hiệu quả, phù hợp với các quy định của pháp luật và năng lực của Bưu điện; góp phần đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, đẩy mạnh xã hội hóa các dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh.

2. Hạn chế, khó khăn và nguyên nhân

- Do trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên Bưu điện không chuyên sâu về lĩnh vực hồ sơ tiếp nhận, chưa tích lũy được nhiều kinh nghiệm nên chưa thể hướng dẫn đầy đủ như công chức bộ phận một cửa của các Sở, nhất là khi hướng dẫn, kiểm tra các hồ sơ phức tạp, hồ sơ ít phát sinh. Một số trường hợp nhân viên

Bưu điện chưa có trình độ chuyên môn để phát hiện hồ sơ thiếu sót về kỹ thuật nên sau khi thẩm định Sở phải yêu cầu khách hàng bổ sung hồ sơ.

- Hầu hết các phòng chuyên môn thuộc Sở phối hợp và tạo điều kiện tốt cho nhân viên Bưu điện thực hiện nhiệm vụ. Tuy nhiên có một vài trường hợp phòng chuyên môn cho rằng TTHC của đơn vị đã chuyển giao nhân viên Bưu điện tiếp nhận thì Sở không còn nhiệm vụ phối hợp theo dõi, hỗ trợ hướng dẫn việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ nữa, do vậy chưa tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên Bưu điện thực hiện nhiệm vụ.

- Một số trường hợp khách hàng đã nộp hồ sơ trực tuyến nhưng phòng chuyên môn lại yêu cầu nhân viên Bưu điện phải in toàn bộ hồ sơ để chuyển bản giấy đến Sở thẩm định gây mất thời gian, nhất là các hồ sơ có nhiều tài liệu đính kèm.

- Một số Sở chưa quan tâm tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ có liên quan, đặc biệt là cập nhật các quy định mới, cung cấp các thông tin liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ cho nhân viên Bưu điện.

III. ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh

Từ những kết quả đạt được trong quá trình thí điểm chuyển giao thời gian qua, Trung tâm kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo:

- Cho phép tiếp tục triển khai thực hiện thí điểm chuyển giao Bưu điện tiếp nhận và trả kết quả các hồ sơ TTHC của 06 Sở, ngành nêu trên. Chỉ đạo các Sở ngành đang triển khai thí điểm chuyển giao khắc phục những hạn chế, khó khăn được nêu tại Mục II.2 nêu trên; tiếp tục phối hợp tốt với Trung tâm kịp thời giải quyết vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện, tạo điều kiện cho nhân viên Bưu điện thực hiện nhiệm vụ.

- Về cách thức chi trả bồi dưỡng cho Bưu điện năm 2021: Trình Chủ tịch UBND tỉnh giao Sở Tài chính có ý kiến đề xuất đối với phương án giao các Sở ngành liên quan chủ động ký hợp đồng và xây dựng dự toán đề nghị ngân sách tỉnh hỗ trợ, cấp về từng đơn vị để chi trả cho Bưu điện.

2. Đề nghị các Sở, ngành và Bưu điện tỉnh

- Đề nghị các Sở, ngành đang thí điểm chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả TTHC cho Bưu điện tiếp tục chỉ đạo các phòng chuyên môn phối hợp nhân viên Bưu điện kịp thời giải quyết vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ thay cho đơn vị. Thường xuyên bồi dưỡng, cập nhật quy định mới, cung cấp thông tin liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ cho nhân viên Bưu điện theo quy định tại Điều 11, Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

- Đề nghị Bưu điện tỉnh cử bổ sung 01 nhân viên dự phòng để sẵn sàng hỗ trợ trong những ngày tiếp nhận hồ sơ khá nhiều hoặc thay thế khi nhân viên chính

thức bận công tác hoặc nghỉ phép. Đồng thời sớm có kế hoạch đào tạo, bố trí bổ sung nhân viên Bưu điện đủ số lượng, có trình độ, năng lực và phẩm chất đạo đức tốt để thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC.

Trên đây là Báo cáo sơ kết tình hình, kết quả thực hiện thí điểm chuyển giao Bưu điện tỉnh tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng./.

Nơi nhận:

- Như trên (để b/c);
- Chủ tịch, các PCT. UBND tỉnh (để b/c);
- CVP, các PCVP. UBND tỉnh (để b/c);
- Sở Nội vụ (để b/c);
- Các Sở, ngành tỉnh có TTHC tại Trung tâm;
- Công an tỉnh;
- BHXH tỉnh;
- Bưu điện tỉnh;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Trọng Sơn

PHỤ LỤC
KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC
THAY CHO 06 ĐƠN VỊ CỦA BƯU ĐIỆN TỈNH TẠI TRUNG TÂM

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /10/2020 của Trung tâm Phục vụ hành chính công)

STT	Tên đơn vị chuyển giao	Thời điểm chuyển giao theo QĐ của UBND tỉnh đến hiện tại	Số hồ sơ nhận giải quyết			Kết quả giải quyết							Hồ sơ phải trả lại	Hồ sơ nhận qua trực tuyến	Quyết định của UBND tỉnh cho phép chuyển giao
			Tổng số	Trong đó		Số hồ sơ đã giải quyết				Số hồ sơ đang giải quyết					
				Kỳ trước	Mới tiếp nhận	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Còn hạn	Quá hạn			
1	Sở Thông tin và Truyền thông	01/11/2019 - 15/8/2020	106	3	103	102	102	0	0	4	4	0	1	97	QĐ số 3155/QĐ-UBND ngày 30/10/2019
2	Sở Khoa học và Công nghệ	01/11/2019 - 15/8/2020	22	20	2	20	19	1	0	2	2	0	0	18	
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	04/5/2020 - 15/8/2020	215	17	198	166	166	0	0	49	49	0	7	60	QĐ số 1137/QĐ-UBND ngày 24/4/2020
4	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	04/5/2020 - 15/8/2020	293	1	292	287	286	1	0	6	6	0	0	0	
5	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	04/5/2020 - 15/8/2020	180	7	173	178	178	0	0	2	2	0	6	59	
6	Sở Tài chính	01/6/2020 - 15/8/2020	8	5	3	3	3	0	0	5	5	0	0	0	QĐ số 1452/QĐ-UBND ngày 29/5/2019
Tổng cộng:			824	53	771	756	754	2	0	68	68	0	14	234	
Tỷ lệ %			100	6,43	93,57	91,75	99,74	0,26	0,00	8,25	100	0,00	1,70	28,40	