

Chư Pưh, ngày tháng 7 năm 2021

BÁO CÁO THAM LUẬN

**Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giải quyết thủ tục hành chính
 tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện**
 (Tham luận của Bưu điện huyện)

Kính thưa:

.....

Kính thưa quý vị đại biểu!

Thưa toàn thể Hội nghị!

Được sự cho phép của Chủ trì Hội nghị Bưu điện huyện Chư Pưh xin trình bày báo cáo tham luận giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện với các nội dung cụ thể sau:

Thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, đến nay, Bưu điện huyện đã phối hợp với **13 phòng ban, đơn vị thuộc huyện; 09 xã, thị trấn, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai, Bảo hiểm xã hội, Chi cục Thuế Khu vực Chư Sê-Chư Pưh, Công an huyện**. Trong đó, Công an là một trong những ngành có số lượng lớn hồ sơ được chuyển trả qua dịch vụ bưu chính công ích, gồm: căn cước công dân, hộ chiếu, hộ khẩu, giấy đăng ký xe, thu hộ phí phạt vi phạm giao thông và chuyển phát giấy tờ tạm giữ đến tận tay cho công dân theo yêu cầu. Về lĩnh vực Bảo hiểm xã hội (BHXH), Bưu điện huyện đã thực hiện việc chuyển phát hồ sơ BHXH từ cơ quan BHXH đến đơn vị sử dụng lao động và ngược lại, chuyển phát tờ rời sổ BHXH đến tận tay người lao động... Ngoài ra, Bưu điện huyện còn thực hiện các dịch vụ công khác: chi trả lương hưu, trợ cấp xã hội cho BHXH; chi trả người có công với cách mạng và bảo trợ xã hội cho Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội huyện.

Theo Quyết định số 1184/QĐ-UBND ngày 31/12/2019 của UBND tỉnh Gia Lai, có 297 TTHC cấp huyện, 176 TTHC cấp xã được thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích; 244 TTHC cấp huyện, 165 TTHC cấp xã được phép tiếp nhận và 267 TTHC cấp huyện, 155 được trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích. Bưu điện bố trí nhân viên để thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ, tư vấn người dân chuyển trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích. **Trong 2020 và Quý 5 tháng đầu năm 2021, Bưu điện huyện đã nhận và trả kết quả 8908 hồ sơ**. Với cách triển khai trên, dịch vụ bưu chính công ích đã tạo thuận lợi, tiết kiệm thời gian, chi phí cho doanh nghiệp, người dân. Bên cạnh đó, việc triển khai dịch vụ bưu

chính công ích còn góp phần giảm áp lực cho các cơ quan hành chính nhà nước, thúc đẩy cải cách TTHC, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân, nâng cao chỉ số CCHC chính của huyện.

Hiện nay, tỷ lệ hồ sơ được thực hiện tiếp nhận/chuyển trả qua dịch vụ bưu chính công ích chưa đồng đều ở từng phòng ban, đơn vị thuộc huyện và địa phương. Đơn cử trong 9.974 hồ sơ nhận trả kết quả qua bưu điện thì lĩnh vực đất đai, giao dịch đảm bảo chiếm số lượng nhiều nhất với 6.451 hồ sơ (65%); khối phòng ban, đơn vị thuộc huyện 2990 hồ sơ đạt (30%), còn UBND các xã, thị trấn chỉ có 533 hồ sơ đạt (5%). Ở các xã, thị trấn do phạm vi hẹp, nhân dân còn thói quen giải quyết hồ sơ TTHC trực tiếp nên tỷ lệ phát sinh hồ sơ qua dịch vụ bưu chính còn thấp. Đặc biệt là công an huyện năm 2020 nhận trả CMND 1.294 cái đạt (100%), năm 2021 nhận trả CCCD 42.203 cái đạt (99%).

Nhằm khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đồng thời góp phần nâng cao chỉ số cải cách hành chính công của huyện, Bưu điện huyện đã và đang triển khai nhiều giải pháp nhằm nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ bưu chính công ích, cải thiện mức độ hài lòng của tổ chức, công dân. Quy trình tiếp nhận hồ sơ và chuyển trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích ngày càng chặt chẽ, kịp thời và an toàn; chất lượng dịch vụ bưu chính từng bước được nâng cao, hướng tới phục vụ tốt nhất cho tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu; thái độ phục vụ của nhân viên bưu điện trong việc chuyển phát kết quả rất tận tình, chuyên nghiệp, đảm bảo đúng thời gian theo quy định.

Kính thưa quý vị đại biểu!

Thưa toàn thể Hội nghị!

Bên cạnh những mặt đạt được, chất lượng dịch vụ giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện vẫn còn một số hạn chế, khó khăn đó là:

Việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong việc giải quyết TTHC và công tác tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích hiệu quả chưa cao. Bên cạnh đó, đa số người dân còn e ngại về khả năng chi trả cho dịch vụ bưu chính công ích nên số lượng hồ sơ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn huyện trong thời gian qua đang còn ít. Một số TTHC có thành phần hồ sơ gồm nhiều tài liệu, giấy tờ chuyên môn, nội dung hồ sơ khá chi tiết và phức tạp, yêu cầu phải kiểm tra, đối chiếu chặt chẽ, do đó việc tiếp nhận hồ sơ TTHC qua dịch vụ bưu chính gặp nhiều khó khăn khi phải hướng dẫn điều chỉnh, bổ sung hồ sơ. Công tác truyền thông chưa thường xuyên, sâu rộng, cách thức truyền thông chưa đa dạng, phong phú, chưa thu hút nên nhiều người dân chưa biết để sử dụng dịch vụ...

Kính thưa quý vị đại biểu!

Thưa toàn thể Hội nghị!

Từ thực trạng trên, trong những năm tới để nâng cao chất lượng dịch vụ giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện cần thực hiện tốt một số giải pháp sau:

Một là, Các phòng ban, đơn vị thuộc huyện, UBND các xã, thị trấn và Bưu điện huyện tiếp tục đảm bảo sự gắn kết chặt chẽ giữa nhiệm vụ cải cách TTHC với thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và xây dựng chính quyền điện tử; đẩy mạnh việc áp dụng triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và tích hợp, kết nối với Cổng Dịch vụ công Quốc gia;

Hai là, Tăng cường triển khai xây dựng, áp dụng hệ thống thông tin dùng chung trong giải quyết công việc giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính Nhà nước. Bên cạnh đó, các ngành, địa phương tập trung triển khai tốt việc tiếp nhận, giải quyết và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện các dịch vụ công trực tuyến được xây dựng trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và kết nối, tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Bộ phận Một cửa các cấp nhằm gia tăng số lượng hồ sơ giải quyết trên môi trường mạng; cung cấp đầu mối hỗ trợ người dùng và đăng tải công khai trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh; phối hợp xử lý kịp thời các khó khăn, vướng mắc để đảm bảo thuận lợi, thông suốt, hiệu quả.

Ba là, Bưu điện huyện sẽ tăng cường thực hiện nhiệm vụ tuyên truyền rộng rãi đến tổ chức, cá nhân về việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua Dịch vụ Bưu chính công ích; niêm yết giá cước dịch vụ, quy trình nhận, gửi hồ sơ và chuyển trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích tại Bộ phận Một cửa các cấp, điểm giao dịch bưu chính, Bưu điện Văn hóa xã. Các ngành, địa phương tập trung rà soát, cập nhật danh sách TTHC sửa đổi, bổ sung, thay thế kịp thời cho phù hợp với điều kiện, phương thức tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích và công khai trên Cổng Thông tin điện tử huyện, xã, thị trấn, niêm yết tại nơi giải quyết TTHC danh mục TTHC thực hiện, tăng cường tuyên truyền tiện ích, giá cước dịch vụ, quy trình gửi nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

Bốn là, Bưu điện huyện thực hiện đầy đủ yêu cầu, điều kiện, quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC thông qua dịch vụ bưu chính công ích cho tổ chức, cá nhân khi có yêu cầu; niêm yết công khai danh sách nhân viên Bưu điện thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp; tổ chức đào tạo, tập huấn kỹ năng tiếp nhận hồ sơ, thu phí, lệ phí thực hiện TTHC, trả kết quả giải quyết TTHC cho nhân viên bưu điện.

Trên đây là kết quả nâng cao chất lượng dịch vụ giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện trong thời gian qua và một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện trong thời gian tới.

Cuối cùng xin kính chúc các đồng chí lãnh đạo, quý vị đại biểu sức khỏe, hạnh phúc, Chúc hội nghị thành công tốt đẹp, xin trân trọng cảm ơn./.