

Số: *GH/*1/QĐ-UBND

Lâm Đồng, ngày *18* tháng *7* năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ,
dịch vụ hành chính công cho Bưu điện trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LÂM ĐỒNG

Căn cứ Luật tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

Căn cứ Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 24 tháng 02 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công cho Bưu điện trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh; Giám đốc Sở Nội vụ; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện: Lâm Hà, Đơn Dương, Lạc Dương; Chủ tịch UBND thành phố Đà Lạt; Chủ tịch UBND thị trấn D'Ran, huyện Đơn Dương; Bưu điện tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này. /.

Nơi nhận:

- VP Chính phủ (Cục KSTTHC);
- TT Tỉnh uỷ, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Đài PTTH Lâm Đồng, Báo Lâm Đồng;
- Như điều 3;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, TTPVHCC-KSTTHC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Đoàn Văn Việt

ĐỀ ÁN

**Thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ,
dịch vụ hành chính công cho Bưu điện trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 644 /QĐ-UBND ngày 22 tháng 7 năm 2019
của UBND tỉnh Lâm Đồng)

I. SỰ CẦN THIẾT VÀ CĂN CỨ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

1. Sự cần thiết xây dựng Đề án

Sau hơn một năm thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích và Quyết định số 1048/QĐ-UBND ngày 16/5/2017 của UBND tỉnh Lâm Đồng về việc công bố danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng, việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu điện công ích đã tạo thuận lợi cho người dân, nhất là người dân ở vùng sâu, vùng xa, địa bàn xa trung tâm, điều kiện đi lại khó khăn; tiết kiệm công sức, thời gian và chi phí đi lại khi có nhu cầu giải quyết TTHC.

Tuy nhiên, việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích trong thời gian qua vẫn còn những hạn chế như: tâm lý e ngại khi gửi hồ sơ qua dịch vụ bưu chính; nhiều lĩnh vực TTHC trong thời gian ngắn nhân viên Bưu điện chưa thể có đủ kiến thức cũng như khả năng hướng dẫn tổ chức, cá nhân và tiếp nhận hồ sơ; chưa có cơ chế trao đổi giữa công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ với nhân viên Bưu điện; khi gửi hồ sơ qua dịch vụ bưu chính cần thời gian để vận chuyển nên tổng thời gian giải quyết TTHC sẽ dài hơn nộp trực tiếp; một số công chức, viên chức không muốn có bên thứ ba tham gia vào quá trình tiếp nhận, kiểm soát hồ sơ TTHC. Từ đó, sự tham gia của dịch vụ bưu chính công ích chưa thực sự đáp ứng được sự mong chờ của tổ chức, cá nhân, cũng như giảm được khối lượng công việc cho công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa của các cơ quan.

Thực hiện thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công cho Bưu điện trên địa bàn tỉnh là giải pháp cho những hạn chế của dịch vụ bưu chính công ích và phù hợp với điều kiện của địa phương, hướng tới những mục tiêu cải cách TTHC, như sau:

- Nâng cao hiệu quả trong việc hướng dẫn, tiếp nhận và luân chuyển hồ sơ TTHC, nhất là những TTHC thực hiện liên thông; giảm áp lực cho công chức, viên chức Bộ phận Một cửa.

- Khai thác được các nguồn lực về con người, cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật; tiết kiệm nhân lực, vật lực cho cơ quan nhà nước trong việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC; tiết kiệm chi phí đi lại cho tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu thực hiện TTHC.

- Tạo môi trường thuận lợi, rộng mở hơn cho tổ chức, cá nhân khi giải quyết TTHC; nâng cao mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước, mang lại lợi ích cho người dân và doanh nghiệp.

2. Căn cứ xây dựng Đề án

- Nghị quyết số 39-NQ/TW ngày 17/4/2015 của Ban chấp hành Trung ương về tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức;

- Nghị quyết số 18/NQ-TW ngày 25/10/2017 của Hội nghị lần thứ 6 Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII “Một số vấn đề về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả”;

- Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 01/01/2018 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và Dự toán ngân sách Nhà nước 2018;

- 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;

- Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

- Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 24/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

- Quyết định số 53/QĐ-BCĐCCHC ngày 13/02/2018 của Ban chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ về việc ban hành Kế hoạch hoạt động năm 2018;

- Thông tư số 22/2017/TT-BTTTT ngày 29/9/2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định mức giá cước tối đa và chính sách miễn, giảm giá cước dịch vụ nhận, gửi hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính và dịch vụ chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

II. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU, ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI CỦA ĐỀ ÁN

1. Mục đích

Tạo thuận lợi cho các cơ quan hành chính nhà nước trong việc tinh giản biên chế, giảm tải công việc, giảm chi đầu tư cơ sở vật chất và khai thác hiệu quả mạng bưu chính công cộng do Nhà nước đầu tư; góp phần đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, đẩy mạnh xã hội hoá các dịch vụ hành chính công, mang lại lợi ích và tạo thuận lợi hơn nữa cho người dân, tổ chức trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước.

2. Yêu cầu

- Nâng cao chất lượng phục vụ của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích (Bưu điện tỉnh Lâm Đồng – sau đây gọi tắt là Bưu điện) đối với một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công được cơ quan hành chính nhà nước chuyển giao; đồng thời, có giám sát, theo dõi thường xuyên từ các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của việc chuyển giao;

- Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính nhà nước và Bưu điện trong việc thực hiện một số nhiệm vụ có liên quan, đảm bảo công tác giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch;

- Việc chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công được thực hiện dựa trên lộ trình phù hợp, đảm bảo tính khả thi, hiệu quả, phù hợp với các quy định của pháp luật và năng lực của Bưu điện.

3. Đối tượng và phạm vi của Đề án

- Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công cho Bưu điện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở cả 3 cấp: tỉnh, huyện, xã, cụ thể:

+ Ở cấp tỉnh: Trung tâm phục vụ hành chính công và Kiểm soát TTHC thuộc Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh;

+ Ở cấp huyện: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban Nhân dân cấp huyện;

+ Ở cấp xã: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND cấp xã.

- Các lĩnh vực TTHC chuyển giao cho Bưu điện thực hiện theo Đề án này được lựa chọn dựa trên tiêu chí từ dễ đến khó, từ đơn giản đến phức tạp theo lộ trình phù hợp với năng lực của Bưu điện. Hướng đến việc chuyển giao toàn bộ nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC trên tất cả các lĩnh vực cho Bưu điện thực hiện và tiếp tục thực hiện đối với nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công khác mà các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh không nhất thiết trực tiếp thực hiện mà Bưu điện tỉnh có khả năng đảm nhận.

III. HIỆN TRẠNG TỔ CHỨC BỘ PHẬN MỘT CỬA TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

1. Khái quát về tổ chức Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh

Thực hiện các quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; trong thời gian qua, Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng được tổ chức như sau:

1.1. Cấp tỉnh: đã thành lập Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh và chính thức đi vào hoạt động từ ngày 01/10/2018; trụ sở được đặt tại địa chỉ: Số 36 Trần Phú, Phường 4, thành phố Đà Lạt.

Trung tâm là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và UBND tỉnh, có trụ sở, con dấu để thực hiện nhiệm vụ được giao; làm đầu mối để thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC; tham mưu giúp UBND tỉnh hướng dẫn, kiểm tra, theo dõi tiến độ giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành; đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC. Trung tâm gồm các công chức trực thuộc Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh và công chức của 17 sở, ban, ngành cử đến Trung tâm thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

1.2. Cấp huyện: 12/12 huyện, thành phố đã thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả TTHC thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và UBND cấp huyện; trụ sở Bộ phận Một cửa cấp huyện đều nằm trong khuôn viên UBND cấp huyện.

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả TTHC cấp huyện là đầu mối tập trung để tiếp nhận toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền quản lý của phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện. Nhân sự thuộc biên chế của phòng ban chuyên môn cấp huyện với số lượng từ 04 đến 11 người (riêng thành phố Bảo Lộc nhân sự thuộc biên chế của Văn phòng HĐND và UBND). Số lượng hồ sơ TTHC tiếp nhận, giải quyết bình quân mỗi tháng hơn 1.000 hồ sơ/huyện.

1.3. Cấp xã: 147/147 xã đã thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả TTHC thuộc UBND cấp xã; trụ sở Bộ Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND cấp xã.

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã và do Chủ tịch UBND cấp xã chỉ đạo, phụ trách. Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả với số lượng từ 02 đến 04 người thuộc các chức danh công chức cấp xã quy định tại Luật cán bộ, công chức và do Chủ tịch UBND cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể của địa phương. Số lượng tiếp nhận, giải quyết bình quân mỗi tháng khoảng 300 hồ sơ/xã.

2. Thuận lợi, khó khăn

2.1. Thuận lợi

- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh đã tổ chức Bộ phận Một cửa để thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đạt tỷ lệ 100%.

- Hầu hết cơ quan, đơn vị đã bố trí đủ số lượng nhân sự cần thiết tại Bộ phận Một cửa theo từng lĩnh vực để phục vụ yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

- Toàn bộ TTHC đều được giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tỷ lệ hồ sơ trả trước hạn và đúng hạn đạt tỷ lệ cao (bình quân 99%).

- Quy trình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông cơ bản thực hiện đúng theo quy định, từ khâu nhận hồ sơ đến khâu giải quyết hồ sơ và trả kết quả được thực hiện chặt chẽ thông qua phiếu kiểm soát quá trình giải quyết và được theo dõi trên hệ thống một cửa điện tử.

- Nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương đã quan tâm đầu tư xây dựng trụ sở, bố trí các trang thiết bị hiện đại, khang trang và triển khai các ứng dụng công nghệ thông tin vào việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC.

2.2. Hạn chế, khó khăn

- Trong điều kiện các cơ quan đang thực hiện tinh giản biên chế, việc bố trí số lượng công chức tại Bộ phận Một cửa theo từng lĩnh vực để đáp ứng yêu cầu của các quy định mới về cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã tạo áp lực cho các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC.

- Đối với các đơn vị có số lượng hồ sơ phát sinh ít, việc bố trí 1 công chức thường trực tại Bộ phận Một cửa không sử dụng hết năng lực của công chức.

- Ý thức trách nhiệm và thái độ phục vụ của công chức đã có nhiều chuyển biến, nhưng một bộ phận vẫn còn hạn chế về năng lực chuyên môn thiếu linh hoạt, rập khuôn máy móc, thậm chí có những biểu hiện tiêu cực trong quá trình xử lý, giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân.

- Tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết qua các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 chưa cao; hồ sơ được tiếp nhận và chuyển trả qua đường bưu chính công ích đã được thực hiện nhưng số lĩnh vực, lượng hồ sơ chưa nhiều, đây cũng là tiêu chí để đánh giá chỉ số cải cách hành chính của các đơn vị và của tỉnh.

- Một số Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả TTHC của các đơn vị cấp huyện bố trí trong khuôn viên UBND huyện, nằm ở vị trí không thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp đến thực hiện TTHC.

- Một số cơ quan, địa phương, nhất là ở cấp xã việc bố trí Bộ phận Một cửa chưa thật sự đáp ứng được yêu cầu phục vụ tổ chức, công dân; cơ sở vật chất, trang thiết bị đầu tư chưa đồng bộ, hiệu quả sử dụng thấp.

3. Nguyên nhân của những hạn chế, khó khăn

- Theo quy định hiện hành, mỗi sở, ngành cấp tỉnh, mỗi lĩnh vực tại cấp huyện, xã đều có công chức chuyên môn phụ trách việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC. Nhân sự phải đảm bảo tiêu chuẩn là được bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên. Trong khi đó, có những sở, ngành, lĩnh vực ở cấp huyện, cấp xã phát sinh ít hồ sơ hoặc hồ sơ không quá phức tạp nếu bố trí số lượng nhân sự theo tiêu chuẩn nêu trên dẫn đến lãng phí biên chế.

- Cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã hạn chế được tình trạng công chức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp xúc trực tiếp với tổ chức, công dân nhưng công chức tiếp nhận hồ sơ vẫn thuộc các cơ quan thẩm định và giải quyết TTHC. Việc kiểm tra, giám sát chưa đồng bộ, chưa khách quan, chủ yếu là do nội bộ thực hiện nên khó xử lý triệt để các tiêu cực phát sinh.

- Trong điều kiện ngân sách hạn hẹp, việc bố trí kinh phí đầu tư xây dựng trụ sở mới, mua sắm các trang thiết bị hiện đại đáp ứng yêu cầu ứng dụng công

nghệ thông tin gặp nhiều khó khăn. Một số cơ quan, đơn vị, cơ sở hạ tầng, trang thiết bị được trang bị không theo kịp nhu cầu phát sinh thực tế.

IV. TÌNH HÌNH CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH

Triển khai Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định 1048/QĐ-UBND ngày 16/5/2017 của UBND tỉnh Lâm Đồng về công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích (BCCI) thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng, có 825 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban ngành; 163 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện; 63 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã được thực hiện nộp hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ BCCI. Đến nay, danh mục TTHC đã được UBND tỉnh công bố cách thức tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích thay thế hoặc bổ sung các TTHC tại Quyết định 1048/QĐ-UBND, số lượng TTHC công bố tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích là 1.063 thủ tục cấp tỉnh, 166 thủ tục cấp huyện, 59 thủ tục cấp xã.

Bưu điện tỉnh Lâm Đồng đã triển khai tiếp nhận và trả kết quả TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết ở cả 03 cấp (tỉnh, huyện và xã), nhưng tỷ lệ chưa cao; chủ yếu là trả kết quả TTHC một số lĩnh vực: Bảo hiểm xã hội, Chứng minh nhân dân, Giấy phép lái xe, Lý lịch tư pháp.

Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố cũng đã ban hành các văn bản triển khai việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI. Đến thời điểm hiện tại, đã có 16 sở, ban, ngành và 12 UBND huyện, thành phố đã ký thỏa thuận hợp tác với Bưu điện tỉnh Lâm Đồng.

Bưu điện tỉnh và các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố đã phối hợp trong công tác truyền thông qua nhiều hình thức như: Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng, đài Phát thanh & Truyền hình địa phương; thông báo niêm yết tại các điểm giao dịch Bưu điện, Bưu điện văn hóa xã, tại Bộ phận Một cửa và trên trang thông tin điện tử của các đơn vị; thường xuyên tuyên truyền, vận động nhân dân thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

V. NỘI DUNG PHƯƠNG ÁN CHUYỂN GIAO

1. Bộ phận Một cửa thực hiện thí điểm

1.1. Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát TTHC tỉnh.

Bố trí 01 vị trí cho Bưu điện trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC theo địa chỉ của người dân, tổ chức, doanh nghiệp (khi có yêu cầu).

1.2. Bộ phận Một cửa UBND thành phố Đà Lạt; UBND các huyện: Đơn Dương, Lạc Dương, Lâm Hà.

Đối với Bộ phận Một cửa thuộc UBND thành phố Đà Lạt, UBND huyện Lạc Dương và UBND huyện Đơn Dương giữ nguyên hiện trạng; đồng thời bố trí thêm 01 quầy để Bưu điện hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC theo địa chỉ của người dân, tổ chức, doanh nghiệp (khi có yêu cầu).

Đối với Bộ phận Một cửa thuộc UBND huyện Lâm Hà: chuyển Bộ phận Một cửa và công chức Bộ phận Một cửa đến trụ sở của Bưu điện huyện Lâm Hà tại địa chỉ: Số 695 Hùng Vương, thị trấn Đình Văn, huyện Lâm Hà với diện tích 120 m², cách UBND huyện Lâm Hà khoảng 100m, để tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC. Bưu điện chuẩn bị mặt bằng, bàn ghế, kệ quầy và các trang thiết bị cần thiết để Bộ phận Một cửa của huyện chuyển sang.

1.3. Bộ phận Một cửa UBND thị trấn D'Ran, huyện Đơn Dương

Bộ phận Một cửa UBND thị trấn D'Ran dời sang trụ sở của Bưu cục D'Ran tại địa chỉ: đường Lê Lợi, thị trấn D'Ran, huyện Đơn Dương, tỉnh Lâm Đồng với diện tích 80 m² cách UBND thị trấn khoảng 15m.

Công chức Bộ phận Một cửa của UBND thị trấn sang Bưu cục tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC. Bưu cục chuẩn bị mặt bằng, bàn ghế, kệ quầy và các trang thiết bị cần thiết để Bộ phận Một cửa chuyển sang (riêng máy tính và bảng niêm yết các thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin sẽ tiếp tục sử dụng theo hiện trạng).

2. Lĩnh vực TTHC thực hiện thí điểm

- Cấp tỉnh: chuyển giao nhiệm vụ hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết đối với các TTHC thuộc các lĩnh vực: Thông tin và Truyền thông; Khoa học và Công nghệ; Giáo dục và Đào tạo; Ngoại vụ; Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Lao động – Thương binh và Xã hội; Nội vụ; Tài chính; Kế hoạch và Đầu tư; Giao thông vận tải.

- Cấp huyện:

+ Chuyển giao nhiệm vụ hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết đối với các TTHC thuộc các lĩnh vực: Văn hóa và Thông tin; Lao động – Thương binh và Xã hội; Y tế; Giáo dục và Đào tạo; Nội vụ.

+ Tiếp nhận, luân chuyển các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện liên thông tới cấp tỉnh.

- Cấp xã:

+ Nhiệm vụ hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; tiếp nhận, luân chuyển các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã liên thông tới cấp huyện, cấp tỉnh.

+ Tiếp nhận, luân chuyển các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện, cấp tỉnh.

3. Nhiệm vụ hỗ trợ của nhân viên Bưu điện

- Hướng dẫn thủ tục hành chính, kiểm tra thành phần hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, thu phí, lệ phí theo quy định.

- Cập nhật thông tin hồ sơ vào Hệ thống một cửa điện tử, lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo quy định.

- Bàn giao hồ sơ tiếp nhận cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC.

- Nhận kết quả từ cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC.

- Trả kết quả giải quyết cho cá nhân, tổ chức hoặc nhận chuyển trả đến địa chỉ yêu cầu.

- Báo cáo thống kê, theo dõi tình trạng giải quyết TTHC.

4. Phương án triển khai thực hiện

4.1. Bố trí nhân lực bưu điện đảm nhận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả TTHC

- Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát TTHC: Bưu điện tỉnh cử từ 03 đến 04 nhân viên để hỗ trợ và tiếp cận với việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC các lĩnh vực thí điểm; phối hợp với công chức của các sở, ngành (Thông tin và Truyền thông; Khoa học và Công nghệ; Giáo dục và Đào tạo; Ngoại vụ; Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Lao động – Thương binh và Xã hội; Nội vụ; Tài chính; Kế hoạch và Đầu tư; Giao thông vận tải) đã được cử đến Trung tâm.

- Tại bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã:

Bưu điện huyện bố trí từ 02 đến 03 nhân viên để hỗ trợ và tiếp cận với việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa, phù hợp với năng lực tiếp nhận chuyển giao để trên cơ sở đó dần thay thế cho các công chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC.

Từng bước thực hiện chuyển giao dần công việc của công chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thuộc biên chế các phòng, ban, bộ phận chuyên môn được cử đến làm việc cho nhân viên Bưu điện thực hiện. Sau khi hoàn thành chuyển giao, thay thế công việc, công chức trở về cơ quan, đơn vị quản lý để thực hiện nhiệm vụ do Thủ trưởng cơ quan, đơn vị phân công.

4.2. Quy trình thực hiện thủ tục hành chính

- Quy trình thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước theo Đề án tuân thủ theo các quy định tại các Điều 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa do UBND các cấp ban hành.

- Hệ thống Bưu điện tham gia, hỗ trợ tích cực vào việc thực hiện các thủ tục hành chính liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước; các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành, của UBND cấp tỉnh được giao tiếp nhận tại Trung tâm phục vụ hành chính công và Kiểm soát TTHC; các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan

chuyên môn thuộc UBND cấp huyện, UBND cấp xã được giao tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa.

- Nhân viên bưu điện được bố trí tại Bộ phận Một cửa chủ động hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua 03 cách thức:

+ Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa các cấp;

+ Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc ủy quyền theo quy định của pháp luật;

+ Trực tiếp tại Cổng Dịch vụ hành chính công tỉnh.

Trong đó, chú ý tập trung triển khai thực hiện Mô hình hỗ trợ người dân thực hiện hồ sơ trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 tại cấp xã và Mô hình hẹn giờ hướng dẫn kê khai, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại nhà theo yêu cầu của người dân nhằm nâng cao tỷ lệ hồ sơ được thực hiện trực tuyến và thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích để giảm chi phí, thời gian, công sức và tạo thuận lợi cho tổ chức, công dân trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính theo hướng văn minh, hiện đại.

4.3. Chuyển giao và giám sát nhân viên Bưu điện thực hiện nhiệm vụ

Nhân viên Bưu điện thực hiện nhiệm vụ được chuyển giao theo Đề án này chịu sự quản lý, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ chuyển giao của các chủ thể sau đây:

- Chịu sự quản lý, giám sát của Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công và Kiểm soát TTHC của tỉnh, các đơn vị quản lý Bộ phận Một cửa cấp huyện và cấp xã.

- Bưu điện phối hợp quản lý, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ được giao của đội ngũ này.

4.4. Trang thiết bị, phương tiện làm việc khi chuyển giao

- Các ứng dụng công nghệ thông tin tại Bộ phận Một cửa các cấp: Sử dụng theo hiện trạng.

- Phương tiện làm việc, máy tính:

+ Công chức tại Bộ phận Một cửa các cấp: Sử dụng theo hiện trạng, Bưu điện sẽ đầu tư trang bị theo lộ trình chuyển giao.

+ Nhân viên Bưu điện hỗ trợ tiếp nhận: Bưu điện tự trang bị.

4.5. Chi phí đầu tư, vận hành

Để tạo điều kiện tốt nhất cho việc tổ chức triển khai Đề án, trong quá trình thử nghiệm, Bưu điện chủ động bố trí nguồn kinh phí để thực hiện các nội dung nêu trên. Kết thúc giai đoạn thí điểm, có đánh giá về hiệu quả và cách tính các

chi phí liên quan; nếu tiếp tục thực hiện, các đơn vị thỏa thuận cách thức trả chi phí để Bưu điện thực hiện trên cơ sở số lượng hồ sơ tiếp nhận và luân chuyển.

4.6. Cơ chế trả lương, phụ cấp

- Cơ quan, đơn vị quản lý, sử dụng công chức chi trả lương, phụ cấp cho công chức quản lý Bộ phận Một cửa và công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa theo quy định hiện hành.

- Bưu điện chi trả lương, phụ cấp cho nhân viên Bưu điện thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp theo quy chế nội bộ hiện hành.

5. Lộ trình thực hiện

Lộ trình chuyển giao theo Đề án, dự kiến được thực hiện như sau:

Thời gian	Nội dung công việc
Đến ngày 20/3/2019	Xây dựng, ban hành Đề án và chuẩn bị các điều kiện thực hiện thí điểm trên địa bàn.
Từ ngày 01/4/2019	Triển khai trên các địa bàn: - Cấp tỉnh: Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát TTHC; - Cấp huyện: Tại bộ phận Một cửa thuộc UBND thành phố Đà Lạt; UBND huyện Lạc Dương; UBND huyện Đơn Dương; UBND huyện Lâm Hà. - Cấp xã: Tại bộ phận Một cửa thuộc UBND Thị trấn D'Ran, huyện Đơn Dương.
Đến ngày 01/10/2019	Sơ kết, đánh giá hiệu quả, hạn chế của Đề án để đề ra hướng triển khai trong thời gian tiếp theo.

VI. ĐÁNH GIÁ VỀ TÍNH KHẢ THI, HIỆU QUẢ VÀ LỢI ÍCH MANG LẠI CỦA ĐỀ ÁN

Việc triển khai thực hiện Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công cho Bưu điện trên địa bàn tỉnh nhằm mang lại các lợi ích thiết thực cho người dân, doanh nghiệp; góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính, cải cách TTHC; xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, thể hiện ở một số nội dung sau:

1. Đối với các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh

- Thực hiện tốt chủ trương tinh giản biên chế, tinh gọn tổ chức bộ máy các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp theo Nghị quyết số 18/NQ- TW

ngày 25 tháng 10 năm 2017 của Hội nghị lần thứ 6 Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về “Một số vấn đề về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả”.

- Góp phần giảm tải công việc; giảm chi đầu tư cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật, ứng dụng công nghệ thông tin. Từ đó, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- 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 của địa phương.

- 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.

2. Đối với tổ chức, cá nhân

- Tạo điều kiện thuận lợi hơn cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC; giúp tiết kiệm thời gian, chi phí và công sức thông qua việc sử dụng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công trực tuyến.

- Với sự tham gia hỗ trợ của nhân viên Bưu điện sẽ giúp giảm tải khối lượng công việc tại Bộ phận Một cửa, giúp công việc được thực hiện nhanh chóng, thuận lợi hơn; giúp tổ chức, cá nhân giảm thời gian chờ đợi; đồng thời, tạo tâm lý thoải mái khi đến thực hiện các TTHC, người dân được tiếp cận và thụ hưởng các dịch vụ công theo hướng văn minh, hiện đại.

- Ý thức, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức và nhân viên Bưu điện đối với tổ chức, cá nhân sẽ tốt hơn, hạn chế cửa quyền, những nhiễu, tiêu cực và các chi phí ngoài quy định khi thực hiện TTHC.

3. Đối với Bưu điện

- 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 và không vì mục tiêu tối đa hoá lợi nhuận.

- 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 của cơ quan hành chính nhà nước theo chỉ đạo của Chính phủ.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

- Là cơ quan thường trực tham mưu và tổ chức triển khai thực hiện Đề án thí điểm trên địa bàn tỉnh; giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo thực hiện các nội dung, nhiệm vụ có liên quan.

- Hết thời gian 06 tháng thực hiện thí điểm, phối hợp với các sở, ngành, địa phương được chọn thí điểm và Bưu điện tổ chức sơ kết, rút kinh nghiệm; đánh

giá hiệu quả của Đề án, đồng thời, tham mưu UBND tỉnh hướng triển khai cho thời gian tới.

- Giúp UBND tỉnh theo dõi các tác động của Đề án đối với chủ trương tinh giản biên chế, tinh gọn tổ chức bộ máy, xã hội hoá dịch vụ hành chính công và cải cách hành chính tại các ngành, các cấp, kịp thời tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo thực hiện các nội dung, nhiệm vụ có liên quan.

2. Trách nhiệm của Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và UBND tỉnh

- Theo dõi, đôn đốc và hướng dẫn các cơ quan xây dựng quy trình thực hiện TTHC khi chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Chỉ đạo Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công và Kiểm soát TTHC quản lý, phân công, theo dõi, giám sát, kiểm tra, đánh giá việc thực hiện một số nhiệm vụ được chuyển giao theo Đề án này đối với nhân viên Bưu điện được bố trí làm việc tại Bộ phận Một cửa.

3. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

- Làm đầu mối về công tác thông tin, tuyên truyền trên phạm vi toàn tỉnh; chỉ đạo các cơ quan báo, đài tăng thời lượng đưa các tin, bài viết về Đề án thí điểm này qua sóng phát thanh và truyền hình, báo mạng, mạng xã hội.

- Chủ trì tập huấn, hỗ trợ, hướng dẫn các nội dung của Đề án, tạo điều kiện để Bưu điện phối hợp thực hiện tốt các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và qua đường Bưu chính công ích.

- Tạo tài khoản trên phần mềm một cửa điện tử và phối hợp với các đơn vị tập huấn cho nhân viên Bưu điện sử dụng phần mềm để thực hiện các nhiệm vụ được chuyển giao theo Đề án.

4. Trách nhiệm của các sở, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu thủ tục hành chính và các nhiệm vụ khác có thể chuyển giao cho Bưu điện thực hiện.

- Tổ chức chuyển giao cho Bưu điện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý theo Đề án này.

- Hỗ trợ, tập huấn để nhân viên Bưu điện thực hiện được nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đối với lĩnh vực TTHC chuyển giao.

- Chỉ đạo các phòng, ban chuyên môn thuộc quyền quản lý phối hợp chặt chẽ, hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi nhất để nhân viên Bưu điện hoàn thành nhiệm vụ được giao.

- Có hình thức thông tin, tuyên truyền phù hợp để tổ chức, công dân hiểu về mục đích, ý nghĩa của việc thực hiện Đề án này. Thông tin rộng rãi đến người dân

trên địa bàn biết để thực hiện nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC qua hệ thống Bưu điện tại địa bàn nếu có nhu cầu.

- Nghiên cứu phương án ủy nhiệm thu cho Bưu điện tỉnh thu phí, lệ phí khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu để tiết kiệm thời gian, chi phí và tạo điều kiện tốt nhất khi thực hiện TTHC.

5. Trách nhiệm của Bưu điện tỉnh Lâm Đồng

- Tổ chức triển khai thực hiện tốt nội dung, nhiệm vụ có liên quan và tiến hành xây dựng kế hoạch tổ chức thực hiện các công việc cụ thể theo Đề án này.

- Bố trí 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 thủ tục hành chính.

- Bố trí trụ sở Bộ phận Một cửa và các trang thiết bị, phương tiện làm việc cần thiết để thực hiện nhiệm vụ được chuyển giao theo lộ trình của Đề án.

- Chủ động bố trí kinh phí thực hiện Đề án; có cơ chế khuyến khích, động viên các đối tượng tinh giản biên chế từ cơ quan nhà nước sang làm việc tại Bưu điện tỉnh để thực hiện nhiệm vụ được chuyển giao.

- Chuẩn bị các điều kiện để thực hiện việc thu phí, lệ phí khi được sở, ngành, địa phương ủy nhiệm thu.

Trong quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc, các ngành, các cấp phản ánh về Sở Nội vụ và Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh tổng hợp để báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, xử lý. 

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Đoàn Văn Việt