

## ĐỀ ÁN

**Mở điểm hỗ trợ sử dụng dịch vụ công trực tuyến và tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích**

*(Kèm theo Quyết định số: 2758 /QĐ-UBND ngày 13 tháng 12 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam)*

### DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

1. Bưu điện văn hoá xã	:	BĐ-VHX
2. Bưu điện Việt Nam	:	BĐVN
3. Hành chính công	:	HCC
4. Thủ tục hành chính	:	TTHC
5. Bưu chính công ích	:	BCCI
6. Bảo hiểm Y tế	:	BHYT
7. Bảo hiểm xã hội	:	BHXH
8. Ủy ban nhân dân	:	UBND

# **I. SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN**

## **1. Cơ sở pháp lý**

- Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;
- Căn cứ Luật Bưu Chính số 49/2010/QH12 được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 17/6/2010;
- Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến;
- Căn cứ Quyết định số 41/2011/QĐ-TTg ngày 03 tháng 8 năm 2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc chỉ định doanh nghiệp thực hiện duy trì, quản lý mạng bưu chính công cộng, cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ bưu chính quốc tế;
- Căn cứ Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 01/01/2019 của Chính phủ về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2019, định hướng đến năm 2021;
- Căn cứ Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến năm 2025;
- Căn cứ 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 BCCI;
- Căn cứ 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 TTHC;
- Căn cứ Quyết định số 1075/QĐ-UBND ngày 26/6/2018 của UBND tỉnh Hà Nam về việc ban hành Bộ Chỉ số đánh giá cải cách hành chính đối với các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh;
- Căn cứ Chỉ thị số 09/CT-UBND ngày 31/7/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh Hà Nam về việc tăng cường hiệu quả khai thác, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên địa bàn tỉnh.

## **2. Sự cần thiết**

Nhằm tăng cường hiệu quả quản lý nhà nước và cải cách hành chính, đơn giản hoá, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho người dân và doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC, qua đó cải thiện được môi trường đầu tư, phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, đồng thời đẩy mạnh vai trò của BCCI trong các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, đặc biệt là trong lĩnh vực dịch vụ HCC.

Thực hiện nhiệm vụ số 38 tại Quyết định số 53/QĐ-BCĐCCHC ngày 13/02/2018 của Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ về việc nghiên cứu xây dựng Đề án triển khai thực hiện và cung ứng dịch vụ công qua dịch vụ BCCI nhằm phát huy vai trò, nâng cao hiệu quả hoạt động và tăng cường sự tham gia của doanh nghiệp BCCI trong cung ứng dịch vụ HCC, góp phần thúc đẩy sắp

xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy hành chính và tinh giản biên chế và nhiệm vụ số 167 được giao tại Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 01/01/2019 của Chính phủ “Đề án thí điểm cung ứng dịch vụ công qua mạng bưu chính công cộng, dịch vụ BCCI tại địa phương”.

### **3. Thực trạng**

#### **a) Tại cấp tỉnh**

- Tổ chức Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh

Trung tâm phục vụ HCC tỉnh được thành lập và chính thức đi vào hoạt động từ ngày 05/7/2017 đến nay. Trung tâm là cơ quan hành chính đặc thù thuộc Văn phòng UBND. Trụ sở được bố trí tại địa chỉ: Số 7, đường Trần Phú, Phường Quang Trung, Thành phố Phủ Lý tỉnh Hà Nam.

Nhân sự tại Trung tâm phục vụ HCC tỉnh khoảng 30 người, bao gồm: Nhân sự quản lý, phục vụ và nhân sự thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC. Tại Trung tâm phục vụ HCC tỉnh, nhân sự quản lý và phục vụ là người của Văn phòng UBND tỉnh; nhân sự chuyên trách thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả do các Sở, ngành cử. Việc thẩm định và trình lãnh đạo có thẩm quyền giải quyết do các công chức, viên chức của các phòng chuyên môn của Sở, ngành thực hiện.

- Quy trình giải quyết TTHC

Khi cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết TTHC, công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả thực hiện hướng dẫn, kiểm tra hồ sơ, thu phí, lệ phí (nếu có) và cấp giấy hẹn cho người nộp. Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định, cán bộ tiếp nhận chuyển hồ sơ cho phòng ban chuyên môn của Sở, ngành thẩm định trình Lãnh đạo có thẩm quyền giải quyết. Khi có kết quả giải quyết TTHC, các phòng ban chuyên môn chuyển cho Bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả để trả cho tổ chức, cá nhân.

- Ứng dụng CNTT

Tại Trung tâm phục vụ HCC cấp tỉnh, việc ứng dụng CNTT đã được thực hiện rộng rãi ở các công đoạn.

#### **b) Tại cấp huyện, thành phố**

- Tổ chức Bộ phận một cửa

06/06 UBND huyện, thành phố đã thành lập Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND&UBND cấp huyện, thành phố. Có 04 Bộ phận một cửa cấp huyện, thành phố có trụ sở riêng (thành phố Phủ Lý và các huyện: Duy Tiên, Kim Bảng, Lý Nhân), 02 Bộ phận một cửa cấp huyện có trụ sở đặt trong UBND huyện (huyện Bình Lục, Thanh Liêm). Số công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện, thành phố là khoảng từ 04 - 10 người thuộc các phòng, ban chuyên môn cử đến để tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC.

Công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, thành phố chủ yếu thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ, sau đó chuyển cho công chức, viên chức tại các phòng, ban chuyên môn của UBND cấp huyện, thành phố thẩm định và trình Lãnh đạo giải quyết. Khi có kết quả giải quyết TTHC, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa sẽ trả kết quả cho tổ chức, cá nhân trong trường hợp tổ chức, cá nhân đến nhận trực tiếp.

- Quy trình giải quyết TTHC

Khi tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC, công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC cấp huyện, thành phố hướng dẫn, kiểm tra hồ sơ, thu phí, lệ phí (nếu có) và chuyển cho Bộ phận chuyên môn tại các phòng chức năng để thẩm định. Cán bộ phòng chức năng sau khi thẩm định sẽ trình Lãnh đạo có thẩm quyền giải quyết. Kết quả giải quyết TTHC sẽ được chuyển cho Bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả để trả cho tổ chức, cá nhân đã yêu cầu. Trường hợp TTHC liên thông thì hồ sơ sẽ được chuyển tiếp cho cấp có thẩm quyền liên quan để giải quyết.

- Ứng dụng CNTT

Bộ phận Một cửa cấp huyện, thành phố đã được ứng dụng CNTT (phần mềm một cửa) để phục vụ cho công tác quản lý nội bộ về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

c) Tại cấp xã, phường

- Tổ chức Bộ phận một cửa

Trụ sở Bộ phận Một cửa cấp xã/ phường đều nằm trong khuôn viên UBND cấp xã/phường. Nhân sự tại đây được bố trí từ 03 - 04 công chức, viên chức để thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả cho người dân. Cán bộ bố trí tại Bộ phận Một cửa cấp xã vừa là người tiếp nhận, vừa là người thẩm định và trình Lãnh đạo UBND cấp xã giải quyết.

- Quy trình giải quyết TTHC

Khi tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC, công chức, viên chức cấp xã/phường hướng dẫn, kiểm tra hồ sơ, thu phí, lệ phí (nếu có), tiếp nhận, trực tiếp thẩm định hồ sơ và trình Lãnh đạo UBND cấp xã/phường giải quyết và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp TTHC liên thông thì hồ sơ sẽ được chuyển tiếp lên cấp trên để giải quyết. Đa số các TTHC tại cấp xã được giải quyết trong ngày.

- Ứng dụng CNTT

Việc ứng dụng CNTT tại Bộ phận Một cửa cấp xã/phường còn nhiều khó khăn; chủ yếu vẫn theo dõi, quản lý thủ công bằng sổ, sách, chưa có sự hỗ trợ nhiều của CNTT.

d) Đánh giá về một số mặt thuận lợi, hạn chế:

- Thuận lợi

Việc tổ chức Trung tâm phục vụ HCC/Bộ phận Một cửa các cấp để thực hiện giải quyết TTHC cho các tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông là chủ trương đúng đắn, giúp cho việc nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC của cá nhân, tổ chức được thuận lợi, nâng cao được chất lượng, hiệu quả trong giải quyết TTHC của các cơ quan hành chính các cấp.

Đã thực hiện những giải pháp quyết liệt để rà soát, đơn giản hóa TTHC ở tất cả các lĩnh vực. Việc rà soát, đơn giản hóa TTHC đang tiếp tục được quan tâm đẩy mạnh để tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi giải quyết những công việc cụ thể liên quan đến bộ máy hành chính nhà nước.

Đã xây dựng hệ thống trụ sở, tổ chức bộ máy, xác định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các đầu mối tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân tại các cấp chính quyền địa phương. Việc xác lập hệ thống tổ chức, đầu mối một cửa, một cửa liên thông đã tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp. Việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đã góp phần làm thay đổi cơ bản mối quan hệ giữa chính quyền và người dân, tổ chức; xây dựng nền hành chính phục vụ, tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức khi đến giao dịch với cơ quan hành chính nhà nước; giảm tình trạng cá nhân, tổ chức phải đi lại nhiều lần, gặp nhiều cơ quan, nhiều cấp chính quyền để giải quyết công việc; tạo điều kiện để chính quyền gần dân hơn; nâng cao tính chuyên nghiệp, hiệu quả của các cấp chính quyền địa phương, là biện pháp tích cực nhằm đổi mới phương thức hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước theo hướng chuyên môn hóa, tách hoạt động chuyên môn với nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

Hình thành và hoàn thiện dần cơ chế, thủ tục, trình tự tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; tùy điều kiện cụ thể, các địa phương chủ động bố trí số lượng công chức, viên chức làm việc chuyên trách tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bảo đảm hoàn thành khối lượng công việc thực tế.

- Hạn chế:

+ Về nhân lực tại Bộ phận Một cửa

Đang tồn tại tình trạng huy động số lượng lớn công chức, viên chức từ các đơn vị cơ quan chuyên môn đến làm việc tại Bộ phận Một cửa. Tại cấp tỉnh, số lượng công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa khoảng 30 người (tương đương với cơ cấu nhân sự của một Sở quản lý ngành của cấp tỉnh); tại cấp huyện, số lượng nhân sự bố trí tại Bộ phận Một cửa khoảng từ 04 - 10 biên chế (tương đương với cơ cấu nhân sự của một phòng chuyên môn cấp huyện); tại cấp xã, nhân sự bố trí tại Bộ phận Một cửa khoảng 03 - 04 biên chế. Số biên chế này của cấp xã buộc phải lấy từ số biên chế công chức cấp xã. Với số lượng công

chức, viên chức được bố trí như vậy tại bộ phận Một cửa, có ~~trường hợp chất lượng và hiệu quả xử lý công việc không cao, gây lãng phí về trình độ, năng lực, thời gian của các công chức, viên chức được cử làm việc tại Bộ phận Một cửa vì thực tế, không phải lúc nào, lĩnh vực nào cũng phát sinh yêu cầu giải quyết TTHC.~~

Mặt khác, thực trạng này gây khó khăn cho các đơn vị chuyên môn ở cả 3 cấp do thiếu hụt về số lượng công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước được giao tại các đơn vị chuyên môn của UBND. Việc bố trí nhân lực với số lượng lớn công chức, viên chức trực tiếp gây sức ép lớn trong quá trình thực hiện chủ trương tinh giản biên chế tại các đơn vị chuyên môn của UBND các cấp.

+ Việc tuyên truyền, phổ biến nâng cao nhận thức của người dân đã được quan tâm đẩy mạnh hơn trước. Tuy nhiên, nhận thức của tổ chức, cá nhân về hồ sơ, về thủ tục, trình tự, về phương thức tiếp cận với cơ quan có thẩm quyền để giải quyết TTHC hạn chế.

+ Việc hình thành đầu mối tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC đã giúp cho tổ chức, cá nhân tiếp xúc để giải quyết công việc với cơ quan có thẩm quyền thuận lợi, nhanh chóng, khắc phục về cơ bản hiện tượng phải đi lại nhiều lần, tiếp xúc với nhiều đầu mối, nhiều cá nhân, mất nhiều thời gian để giải quyết TTHC; hạn chế hiện tượng nhũng nhiễu, tiêu cực, tham nhũng vặt của các cán bộ, công chức, viên chức khi giải quyết TTHC cho các tổ chức, cá nhân. Tuy nhiên, các tiêu cực, tham nhũng trong quá trình giải quyết TTHC chưa được giải quyết dứt điểm, vẫn duy trì việc tiếp xúc trực tiếp giữa tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC với cán bộ, công chức, viên chức là đầu mối trong quy trình giải quyết TTHC tại cơ quan có thẩm quyền.

## **II. MỤC TIÊU, PHẠM VI CỦA ĐỀ ÁN**

### **1. Mục tiêu tổng quát**

- Về quản lý nhà nước: Giảm áp lực đối với cơ quan giải quyết TTHC, góp phần nâng cao cải cách hành chính tỉnh.

- Về kinh tế - xã hội: Giảm thiểu chi phí đi lại cho người dân, hạn chế tiêu cực và các chi phí ngoài quy định, góp phần phát triển bền vững các điểm BĐ-VHX trở thành điểm tựa trong các hoạt động thực hiện chương trình mục tiêu Quốc gia đưa thông tin về cơ sở và xây dựng nông thôn mới.

### **2. Mục tiêu cụ thể**

- Thời gian triển khai:

+ ) Tháng 01/2020: triển khai thí điểm bố trí nhân viên Bưu điện tham gia vận hành, hỗ trợ Bộ phận Một cửa các Sở, ban, ngành tại Trung tâm phục vụ HCC tỉnh thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI.

+) Tháng 01/2020:

\* Triển khai thí điểm đặt Bộ phận Một cửa UBND huyện Bình Lục tại Bưu điện huyện Bình Lục, bố trí nhân viên Bưu điện tham gia vận hành, hỗ trợ Bộ phận Một cửa UBND huyện thực hiện tiếp nhận hồ sơ, thu phí, lệ phí và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI, hỗ trợ sử dụng dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến.

\* Triển khai thí điểm đặt Bộ phận Một cửa của UBND 03 xã thuộc huyện Kim Bảng: Khả Phong, Đồng Hoá, Đại Cường tại điểm BĐ-VHX xã tương ứng, bố trí nhân viên Bưu điện tham gia vận hành, hỗ trợ Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI, hỗ trợ sử dụng dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến.

- Đầu tư kinh phí, trang cấp các trang thiết bị tại các điểm triển khai với các chỉ tiêu sau:

+ 100% các điểm triển khai có đường truyền được kết nối Internet và được trang bị máy vi tính để bàn, máy in, các trang thiết bị cần thiết khác.

+100% người dân tại các xã đều biết BĐ-VHX là điểm hỗ trợ sử dụng dịch vụ công trực tuyến đồng thời có phục vụ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.

+ Tăng tỷ lệ các điểm BĐ-VHX được thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả TTHC.

+ Tăng tỷ lệ hồ sơ được thực hiện qua dịch vụ BCCI đảm bảo chỉ tiêu đạt về chỉ số đánh giá cải cách hành chính của tỉnh.

+) Tháng 12/2020: Sơ kết Đề án để tiếp tục triển khai trên các địa bàn còn lại.

### **3. Phạm vi đề án**

Đề án thí điểm mở điểm hỗ trợ sử dụng dịch vụ công trực tuyến nhằm hỗ trợ người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi có nhu cầu được hướng dẫn đăng ký trực tuyến, đồng thời cũng là điểm cung cấp dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ BCCI. Trong quá trình thực hiện hỗ trợ sử dụng dịch vụ công trực tuyến từng bước tiến hành chuyển giao các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh cho Bưu điện tỉnh Hà Nam được tham gia tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

## **III. NỘI DUNG, PHƯƠNG ÁN THÍ ĐIỂM MỞ ĐIỂM HỖ TRỢ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN VÀ TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC QUA DỊCH VỤ BCCI**

**1. Thí điểm hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm phục vụ HCC tỉnh qua dịch vụ BCCI**

a) Hình thức thí điểm

Bố trí nhân viên Bưu điện hỗ trợ công chức, viên chức tại Trung tâm phục vụ HCC tỉnh để từng bước tiếp nhận hồ sơ, thu phí, lệ phí, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI.

b) Phạm vi thí điểm

- Tại Trung tâm Phục vụ HCC tỉnh.

- Các lĩnh vực, thủ tục hành chính mà nhân viên bưu điện tham gia hỗ trợ 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 nhân viên Bưu điện. Đề án hướng đến việc hỗ trợ toàn bộ nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa.

c) Phương án triển khai

\*) Bố trí nhân lực

- Bưu điện tỉnh bố trí 1 - 2 nhân viên tham gia hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa.

- Công việc hỗ trợ của nhân viên Bưu điện gồm:

+ 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 phần mềm, ghi chép phiếu hẹn, phiếu giao nhận hồ sơ và sổ theo dõi 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.

+ Chuyển trả kết quả giải quyết cho cá nhân, tổ chức.

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

\*) Cơ chế trả lương

- Bưu điện tỉnh chi trả lương, phụ cấp cho nhân viên Bưu điện thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa.

\*) Chi phí luân chuyển hồ sơ tại Bộ phận Một cửa

Phí luân chuyển hồ sơ giữa Trung tâm HCC tỉnh đến các phòng/ban chuyên môn của các Sở, Ban, ngành theo cước dịch vụ HCC: 26.000đ/1 bộ hồ sơ/1 chiều nhận gửi.

**2. Thí điểm mở điểm hỗ trợ sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại các điểm phục vụ bưu điện trên địa bàn các huyện, thành phố**

a) Hình thức thí điểm

- Bố trí mặt bằng, đầu tư trang thiết bị phục vụ hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp tại trụ sở của Bưu điện cùng cấp ở địa phương trong tỉnh.



- Đối với trụ sở Bộ phận Một cửa cấp xã: đặt bộ phận Một cửa của UBND cấp xã tại điểm BĐ-VHX.

b) Bố trí nhân viên Bưu điện tham gia hỗ trợ sử dụng dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến tại Bộ phận Một cửa các cấp

c) Phạm vi thí điểm

Bộ phận Một cửa: huyện Bình Lục và 03 xã của huyện Kim Bảng: Khả Phong, Đồng Hoá, Đại Cường.

d) Phương án triển khai

\*) Bố trí mặt bằng, đầu tư trang thiết bị

- Đặt Bộ phận Một cửa UBND huyện Bình Lục tại Bưu điện huyện Bình Lục; Bộ phận Một cửa của UBND các xã Khả Phong, Đồng Hoá, Đại Cường trực thuộc huyện Kim Bảng, điểm hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tại điểm BĐ-VHX các xã tương ứng.

- Dựa trên hiện trạng của Bộ phận Một cửa huyện Bình Lục và 03 xã của huyện Kim Bảng, Bưu điện tỉnh bố trí mặt bằng, đầu tư trang thiết bị, công cụ dụng cụ như sau:

+ Đối với Bộ phận Một cửa huyện Bình Lục (hiện chưa có trụ sở Bộ phận Một cửa), Bưu điện tỉnh đầu tư mới hoàn toàn: Bàn quầy, ghế xoay, hộc di động, ghế khách hàng, ghế chờ, tủ hồ sơ thấp, biển hiệu Bộ phận Một cửa UBND huyện, Backdrop Bộ phận Một cửa.

+ Đối với Bộ phận Một cửa của các xã, Bưu điện tỉnh đầu tư mới hoàn toàn: Bàn quầy, ghế xoay, ghế khách hàng, ghế chờ, biển hiệu Bộ phận Một cửa UBND xã, Máy Scan.

\*) Bố trí nhân lực

- Bố trí 05 nhân viên bưu điện tham gia hỗ trợ sử dụng dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến tại Bộ phận Một cửa huyện Bình Lục (đặt tại Bưu điện huyện Bình Lục); 03 nhân viên bưu điện tham gia hỗ trợ sử dụng dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến tại Bộ phận Một cửa 03 xã thuộc huyện Kim Bảng: Khả Phong, Đại Cường, Đồng Hoá (đặt tại điểm BĐ-VHX các xã), mỗi xã 01 nhân viên.

- Công việc hỗ trợ của nhân viên Bưu điện gồm:

+ Hướng dẫn hỗ trợ người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi có nhu cầu được hướng dẫn đăng ký trực tuyến.

+ Hướng dẫn người dân và doanh nghiệp thực hiện sử dụng các dịch vụ thanh toán trực tuyến hoặc dịch vụ thu phí, lệ phí qua Bưu điện (đối với TTHC có thu phí, lệ phí) nhằm giảm thiểu thời gian cho người dân và doanh nghiệp trong quá trình thực hiện TTHC.

+ Hướng dẫn TTHC, kiểm tra thành phần hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, thu phí, lệ phí... theo quy định.

+ Cập nhật thông tin hồ sơ vào phần mềm, ghi chép phiếu hẹn, phiếu giao nhận hồ sơ và sổ theo dõi 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.

+ Chuyển trả kết quả giải quyết cho cá nhân, tổ chức.

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

\*) Chi phí đầu tư và vận hành

- Về nguyên tắc:

Nguồn kinh phí thanh toán cho việc thực hiện các nhiệm vụ, dịch vụ công mà bưu điện tỉnh tham gia hỗ trợ được lấy từ nguồn ngân sách nhà nước cân đối trong kế hoạch chi thường xuyên hàng năm của UBND các cấp cho phần chi phí liên quan.

Việc thanh toán chi phí được thực hiện theo các quy định của pháp luật về quản lý, thanh toán chi thường xuyên của UBND các cấp và phải đáp ứng các yêu cầu tối thiểu sau:

+ Có sự thỏa thuận bằng văn bản giữa UBND các huyện và Bưu điện tỉnh về việc quản lý ngân sách theo kết quả thực hiện nhiệm vụ;

+ Xác định được khối lượng, số lượng, chất lượng và thời gian hoàn thành;

+ Có cơ sở, căn cứ tính toán để lập và giao dự toán kinh phí theo tiêu chuẩn định mức kỹ thuật kinh tế, định mức chi tiêu hoặc giá trị của nhiệm vụ, dịch vụ, sản phẩm tương đương cùng loại được cung ứng trong điều kiện tương tự (bao gồm cả các khoản thuế, phí, lệ phí phải nộp theo quy định của pháp luật);

+ Có tiêu chí, cơ chế giám sát, đánh giá kết quả thực hiện.

- Về cơ chế thanh toán:

+ Bưu điện tỉnh được thanh toán chi phí cho việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả; thu phí, lệ phí; luân chuyển hồ sơ giữa Bộ phận Một cửa với cơ quan có thẩm quyền giải quyết và các công việc khác được giao. Các chi phí bao gồm chi phí về trụ sở, mặt bằng, trang thiết bị, lao động và các chi phí hợp lý, hợp lệ khác. Mức chi phí được xác định trên cơ sở đảm bảo cho việc thực hiện các công việc được giao của Bưu điện tỉnh, đồng thời đảm bảo nguyên tắc hiệu quả.

+ Việc thanh toán cho nội dung tham gia hỗ trợ bộ phận Một cửa sẽ được UBND các cấp thanh toán kinh phí trên cơ sở mức độ tham gia của Bưu điện trên địa bàn về bố trí trụ sở, đầu tư trang thiết bị, cung cấp hệ thống CNTT và bố trí nhân sự thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa.

#### IV. LỘ TRÌNH TRIỂN KHAI

Thời gian	Nội dung công việc
Tháng 12/2019	Xây dựng, ban hành Đề án
Tháng 01/2020	Triển khai thí điểm bố trí nhân viên Bưu điện tham gia vận hành, hỗ trợ Bộ phận Một cửa các Sở, ban, ngành tại Trung tâm HCC tỉnh thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI.
Tháng 01/2020	Triển khai thí điểm đặt Bộ phận Một cửa UBND huyện Bình Lục tại Bưu điện huyện Bình Lục, bố trí nhân viên Bưu điện tham gia vận hành, hỗ trợ Bộ phận Một cửa UBND huyện thực hiện tiếp nhận hồ sơ, thu phí, lệ phí và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI, hỗ trợ sử dụng dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến.
Tháng 01/2020	Triển khai thí điểm đặt Bộ phận Một cửa của UBND 03 xã thuộc huyện Kim Bảng: Khả Phong, Đồng Hoá, Đại Cương tại điểm BĐ-VHX xã tương ứng, bố trí nhân viên Bưu điện tham gia vận hành, hỗ trợ Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI, hỗ trợ sử dụng dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến.
Tháng 12/2020	Sơ kết Đề án để tiếp tục triển khai trên các địa bàn còn lại.

#### V. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

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

- Việc triển khai Đề án sẽ góp phần hiện thực hóa các chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước trong cải cách hành chính; góp phần thực hiện được mục tiêu triển khai chính phủ điện tử, chính quyền điện tử và đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến.

- Giúp cho các cơ quan hành chính các cấp giảm tải được công việc để tập trung cho chuyên môn, thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước được tốt hơn, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính các cấp.

- 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 thủ tục hành chính 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.

- Tiết kiệm được ngân sách nhà nước để tập trung nguồn ngân sách cho đầu tư phát triển kinh tế xã hội.

- Giảm chi phí liên quan đến hoạt động tại các Bộ phận một cửa về nhân lực và vật lực; giảm bớt áp lực đối với các Bộ phận nhận và trả kết quả giải quyết TTHC, tạo điều kiện để cán bộ công chức có thêm thời gian vào công việc chuyên môn, nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC, phục vụ người dân ngày càng tốt hơn, giúp lành mạnh hoá các TTHC.

## **2. Đối với người dân, tổ chức**

- Tạo điều kiện thuận lợi hơn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính; 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 người dân, tổ chức giảm thời gian chờ đợi.

- Giảm thiểu số lượt người dân tham gia giao thông, tránh gây ùn tắc giao thông, tiết kiệm chi phí cho người dân và xã hội.

## **3. Đối với Bưu điện tỉnh**

- Việc triển khai các nội dung của Đề án sẽ giúp cho thực hiện tốt các nhiệm vụ được giao, khai thác hiệu quả mạng bưu chính công cộng do Nhà nước đầu tư, tạo công ăn việc làm và bảo đảm đời sống cho người lao động.

- Khai thác hiệu quả mạng BCCI 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 BCCI, 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.

- Khẳng định uy tín và vai trò của Bưu điện đối với cộng đồng.

# **VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

## **1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

Chủ trì, phối hợp với các Sở, Ban, ngành, cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan trong việc đề xuất các TTHC có thành phần hồ sơ đơn giản, số lượng TTHC phát sinh ít, yêu cầu và điều kiện về TTHC không phức tạp, thí điểm chuyển giao cho nhân viên bưu điện thực hiện hỗ trợ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp.

## **2. Sở Thông tin và Truyền thông**

- Hướng dẫn, giám sát, kiểm tra việc thực hiện Đề án trên địa bàn tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ.

- Định hướng các cơ quan Báo, Đài của tỉnh tăng thời lượng đưa các tin tức, bài viết về Đề án này qua sóng phát thanh, truyền hình, báo điện tử...

- Tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình triển khai thực hiện Đề án.

## **3. Sở Nội vụ**

- Tổng hợp tình hình thực hiện các nhiệm vụ, dịch vụ công qua mạng bưu chính công cộng, dịch vụ BCCI vào chương trình, kế hoạch cải cách hành chính dài hạn và hàng năm.

- Nghiên cứu, rà soát vị trí việc làm của các cơ quan hành chính các cấp gắn với thực hiện chủ trương xã hội hóa, chuyển giao các nhiệm vụ, dịch vụ HCC mà các cơ quan nhà nước không nhất thiết thực hiện.

## **4. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố**

- Xây dựng, triển khai và chỉ đạo, phối hợp và hỗ trợ Bưu điện tỉnh triển khai thực hiện Đề án thí điểm tại địa phương.

- Tuyên truyền về việc thực hiện Đề án thí điểm tại địa phương thông qua hệ thống phát thanh cấp xã.

- Bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng thực hiện tiếp nhận hồ sơ, thu phí, lệ phí và trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa cho nhân viên của Bưu điện thực hiện Đề án thí điểm.

- Thanh toán kinh phí đối với những nội dung tham gia thực hiện các nhiệm vụ, dịch vụ công qua mạng bưu chính công cộng, dịch vụ BCCI trên cơ sở hợp đồng hoặc thỏa thuận ký kết giữa Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố với Bưu điện tỉnh.

## **5. Bưu điện tỉnh**

- Tổ chức, quản lý và khai thác có hiệu quả mạng bưu chính công cộng; đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc và lựa chọn, đào tạo, bố trí nhân viên tham gia thực hiện Đề án tại các địa điểm được giao thí điểm đáp ứng yêu cầu.

- Tuân thủ quy định của pháp luật và thực hiện đúng yêu cầu của Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc thực hiện Đề án.

- Tuyên truyền về việc triển khai Đề án thông qua đăng tải trên các trang tin điện tử, báo chí, truyền hình, phát thanh, tờ rơi, tờ gấp và niêm yết tại điểm phục vụ của mình.

- Chịu sự giám sát, kiểm tra của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền trong quá trình thực hiện và cung ứng các dịch vụ công qua mạng bưu chính công cộng, dịch vụ BCCI.

- Định kỳ hoặc đột xuất báo cáo tình hình thực hiện Đề án thí điểm cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

- Kiến nghị các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung quy định về thực hiện và cung ứng các dịch vụ công qua mạng bưu chính công cộng, dịch vụ BCCI nhằm nâng cao hiệu quả của chính sách.

Trên đây là Đề án thí điểm mở điểm hỗ trợ sử dụng dịch vụ công trực tuyến và tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI. Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu các Sở, Ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố tổ chức triển khai, thực hiện Đề án đạt hiệu quả. /.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**



**Bùi Quang Cẩm**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÀ NAM**

**ĐỀ ÁN**

**MỞ ĐIỂM HỖ TRỢ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN VÀ TIẾP  
NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH  
QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**

*Hà Nam, tháng 12 năm 2019*