**THAM LUẬN CỦA BƯU ĐIỆN TỈNH ĐIỆN BIÊN**

**“Giải pháp Nhà nước giao doanh nghiệp bưu chính tham gia tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC”**

*(Phục vụ Hội nghị phát động hưởng ứng ngày chuyển đổi số quốc gia và ngày chuyển đổi số tỉnh Điện Biên năm 2022)*

**Kính thưa Hội nghị!**

Trong những năm qua, bên cạnh những cải cách về kinh tế thì cải cách hành chính luôn được Đảng và Nhà nước ta xác định là nội dung quan trọng mang tính đột phá nhằm xây dựng nền hành chính công vững mạnh, chuyên nghiệp. Nhà nước đã chú trọng đổi mới và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, coi đó là một khâu quan trọng trong thực hiện chương trình cải cách nền hành chính.

- Nghị quyết số 18-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Ban chấp hành Trung ương Đảng về một số vấn đề tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy, hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả, đã xác định các nhiệm vụ, giải pháp *“Chuyển một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công mà Nhà nước không nhất thiết phải thực hiện cho doanh nghiệp, các tổ chức xã hội đảm nhiệm”.*

- 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 và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Theo đó, các Bộ, ngành, địa phương triển khai thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng hình thức thuê dịch vụ, thông qua đấu thầu theo đúng quy định của pháp luật.

Đối với tỉnh Điện Biên, việc gắn kết giữa phát triển kinh tế - xã hội với thực hiện cải cách hành chính, đặc biệt là cơ chế một cửa, một cửa liên thông là giải pháp tốt để đổi mới về phương thức làm việc của các cơ quan hành chính nhà nước, tạo chuyển biến cơ bản trong quan hệ giữa cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức, cá nhân; đơn giản hóa các thủ tục hành chính nhằm giải quyết thủ tục hành chính một cách nhanh chóng, đảm bảo đúng pháp luật và tạo thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính.

Hiện nay, rất nhiều các ngành, lĩnh vực đã thực hiện xã hội hóa việc cung ứng các dịch vụ công. Đặc biệt, đối với các tỉnh có áp lực về biên chế cũng đã triển khai thực hiện thí điểm bố trí nhân viên của doanh nghiệp bưu chính công ích hỗ trợ công chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp, bước đầu đã hỗ trợ được các cơ quan hành chính giải quyết được áp lực về biên chế, tinh giản biên chế, được người dân ủng hộ, đánh giá cao về cách thức, thái độ phục vụ nhân dân của nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công cụ thể như: Lâm Đồng; Quảng Nam; Đăklak; Gia Lai; Tuyên Quang; Lạng Sơn…

Đối với tỉnh ta, hiện trạng cung cấp dịch vụ công tại bộ phận một cửa các cấp cụ thể:

## \* Cấp tỉnh

## - Tỉnh Điện Biên chưa có Trung tâm phục vụ hành chính công, mỗi sở ban, ngành có một bộ phận một cửa và do các đơn vị bố trí cán bộ công chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ

- Bộ phận một cửa của các cơ quan ngành dọc đóng tại địa phương do công chức thực hiện gồm: Công an tỉnh, Thuế, Bảo hiểm xã hội, Điện lực, Ngân hàng nhà nước

## \* Cấp huyện

## - Bộ phận phục vụ hành chính công cấp huyện là Bộ phận trực thuộc Văn phòng cấp ủy và chính quyền cấp huyện; Văn phòng quản lý trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng.

**\* Cấp xã**

Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp xã thuộc Uỷ ban nhân dân cấp xã, chịu sự chỉ đạo, quản lý trực tiếp của Uỷ ban nhân dân cấp xã. Trụ sở của Bộ phận Phục vụ hành chính công cấp xã được đặt tại tầng 1 trụ sở UBND các xã, phường, thị trấn để thuận tiện cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch và được đầu tư trang thiết bị máy móc đáp ứng được nhiệm vụ được giao.

Tổng số hồ sơ tiếp nhận năm 2021 là 495.022 hồ sơ (Trực tuyến 42.867 hồ sơ, trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính công ích là 450.444 hồ sơ): Trong đó hồ tiếp nhận thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh 49.425 hồ sơ; Số hồ sơ tiếp nhận thuộc thẩm quyền giải quyết UBND cấp huyện là 55.619 hồ sơ; Số hồ sơ tiếp nhận thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã là 389.978 hồ sơ (số liệu báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2021 trên địa bàn tỉnh Điện Biên – văn bản số 429/BC-UBND ngày 22/12/2021 của UBND tỉnh Điện Biên).

**\* Ưu điểm**

- Tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính các cấp.

- Giảm tình trạng tổ chức, cá nhân phải đi lại nhiều lần, gặp nhiều cơ quan, nhiều cấp chính quyền để giải quyết công việc; góp phần làm thay đổi cơ bản mối quan hệ giữa chính quyền với tổ chức, cá nhân.

- 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 thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

- Ngăn chặn hiện tượng nhũng nhiễu, tiêu cực khi giải quyết thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân.

**\* Tồn tại, hạn chế**

- Phải huy động một số lượng không nhỏ công chức từ các cơ quan chuyên môn của các cấp để hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thu phí, lệ phí. Thực trạng này gây khó khăn do thiếu hụt công chức thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước của các đơn vị chuyên môn của Ủy ban nhân dân huyện, xã và tạo áp lực không nhỏ cho các cơ quan hành chính nhà nước trong quá trình thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn.

- Hiệu quả sử dụng công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa chưa cao. Trên thực tế, không phải lĩnh vực nào cũng thường xuyên phát sinh yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính. Vì vậy, khá nhiều lĩnh vực, mặc dù bố trí công chức trực cả ngày tại quầy nhưng số lượng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được tiếp nhận hoặc trả kết quả rất ít, dẫn đến việc bố trí số lượng công chức như hiện nay tại Bộ phận Một cửa các cấp còn mang nặng tính hình thức, hiệu quả xử lý công việc không cao, gây lãng phí biên chế và nguồn nhân lực khi được điều ra làm việc tại Bộ phận Một cửa.

- Chưa giải quyết được dứt điểm hiện tượng tiêu cực khi giải quyết thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa, vẫn còn tình trạng cán bộ, công chức gây khó khăn, không cập nhật, xử lý hồ sơ trên cổng dịch vụ công, tạm dừng hồ sơ sai quy định, từ chối hồ sơ không lý do...

- Tổ chức, cá nhân chưa tiếp cận hoặc khó tiếp cận được với các trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích và thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 còn thấp.

- Chưa nâng cao được chất lượng dịch vụ công theo hình thức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp cho tổ chức cá nhân tại địa chỉ và ngoài giờ hành chính theo yêu cầu.

Kính thưa quý vị!

Bưu điện tỉnh Điện Biên là đơn vị trực thuộc Tổng công ty Bưu điện Việt Nam[[1]](#footnote-1), được giao nhiệm vụ phục vụ các dịch vụ bưu chính công ích tại địa phương và kinh doanh các dịch vụ thuộc lĩnh vực bưu chính chuyển phát, tài chính bưu chính và phân phối truyền thông.

Bưu điện tỉnh Điện Biên với mạng lưới điểm phục vụ được ứng dụng công nghệ thông tin, phương tiện vận chuyển chuyên ngành, đội ngũ nhân viên được đào tạo, đảm bảo đáp ứng được các điều kiện về: thái độ phục vụ, chuyển phát kịp thời, địa điểm phục vụ thuận tiện cho việc đi lại…, với bề dày cung cấp dịch vụ chuyển phát đặc biệt là đã thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ tháng 7 năm 2017. Năm 2021, bưu điện tỉnh đã thực hiện tiếp nhận 1.238 hồ sơ và trả kết quả 271.259 hồ sơ (cả thủ tục hành chính ngành dọc như Bảo hiểm, công an.).

Qua thực tế triển khai dịch vụ Bưu điện tỉnh đã nhận được sự hưởng ứng đánh giá tích cực từ phía người dân về dịch vụ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ Bưu chính công ích, đem lại sự tiện ích, các TTHC được giải quyết nhanh chóng, giúp người dân tiết kiệm thời gian và giảm chi phí đi lại.

Bưu điện tỉnh Điện Biên có thể đảm bảo thực hiện tốt việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính góp phần thực hiện hiệu quả mục tiêu cải cách hành chính, với cách thức phục vụ tận tụy, công khai, minh bạch nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu cung cấp dịch vụ hành chính công cho tổ chức, cá nhân.

Từ những chỉ đạo của Nhà nước về cải cách hành chính và thực tiễn **cùng với năng lực Bưu điện tỉnh Điện Biên. Bưu điện tỉnh xin đề xuất giải pháp thí điểm triển khai “Nhà nước giao doanh nghiệp bưu chính tham gia tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC” cụ thể như sau:**

**Với các điểm Bưu điện huyện/xã có mặt bằng thuận lợi hơn UBND huyện/phường/xã và đã được đầu tư nâng cấp khang sạch, sạch sẽ, diện tích đảm bảo phục vụ người dân đến làm thủ tục hành chính. Đề xuất chuyển bộ phận một cửa UBND huyện/phường/xã sang điểm giao dịch của Bưu điện. Đồng thời** Thực hiện chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho Bưu điện huyện/BĐ - VHX. Các lĩnh vực, TTHC chuyển giao cho Bưu điện thực hiện được lựa chọn dựa trên tiêu chí từ dễ đến khó, từ đơn giản đến phức tạp phù hợp với năng lực của nhân viên Bưu điện. (ví dụ Mường Ảng, Phường Mường Thanh…)

Thực hiện việc thí điểm, bố trí nhân viên của bưu điện thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các lĩnh vực chuyển giao phù hợp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND huyện/xã. Các lĩnh vực, TTHC chuyển giao cho Bưu điện thực hiện được lựa chọn dựa trên tiêu chí từ dễ đến khó, từ đơn giản đến phức tạp phù hợp với năng lực của nhân viên Bưu điện. Ví dụ tại UBND Thành Phố, UBND xã Thanh Xương.

Thời gian thí điểm: 06 tháng kể từ ngày Đề án được phê duyệt; sau 06 tháng thí điểm Bưu điện tỉnh tổng kết, đánh giá, báo cáo và đề xuất phương án thực hiện tiếp theo trình Sở TTTT, Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét quyết định.

Nếu được nhất trí chủ trương, Bưu điện tỉnh phối hợp với UBND huyện/xã được lựa chọn thí điểm, tổ chức tập huấn, nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ, nhân viên trong việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Cử nhân viên có lý lịch rõ ràng, có phẩm chất đạo đức tốt, có tinh thần trách nhiệm, ý thức tổ chức kỷ luật, ý thức bảo về bí mật nhà nước; được đào tạo và có kinh nghiệm về nghiệp vụ bưu chính và công tác đảm bảo an toàn, an ninh trong cung cấp dịch vụ bưu chính công ích, cũng như các điêu kiện khác để thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Bố trí mặt bằng đặt bộ phận một cửa, hệ thống công nghệ thông tin, biển hiệu nhận diện… đảm bảo diện tích đủ và thuận tiện cho người dân và phù hợp với quy định chung của Nhà nước. Phối hợp với UBND huyện xã xác định chi phí phát sinh về khấu hao cơ sở hạ tầng, điện nước, đường truyền, chi trả tiền lương và các khoản phụ cấp khác cho nhân viên…

Trong thời gian thí điểm, Bưu điện tỉnh trình Tổng công ty xem xét giảm các khoản chi phí phát sinh liên quan đến việc chuyển giao.

**LỢI ÍCH DỰ KIẾN KHI THỰC HIỆN GIẢI PHÁP CHUYỂN GIAO TRÊN.**

\* **Đối với các cơ quan hành chính nhà nước**

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

- Hạn chế việc tiếp xúc trực tiếp giữa tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính với công chức, viên chức làm đầu mối tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; ngăn chặn các tiêu cực, trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Góp phần đẩy nhanh cải cách thủ tục hành chính, giảm thiểu tiêu cực, đem lại sự tiện lợi và tiết kiệm thời gian, chi phí của các cơ quan hành chính nhà nước; giảm áp lực công việc cho công chức, viên chức để tập trung cho công tác chuyên môn và thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước tốt hơn, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính các cấp; có điều kiện để kiện toàn lại bộ máy, bố trí sắp xếp lao động để tinh giản biên chế.

- Đây cũng là giải pháp nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và tỷ lệ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích, góp phần cải thiện và nâng cao chỉ số cải cách hành chính (PAR Index).

- Góp phần giảm số lượng công chức thực hiện nhiệm vụ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đồng thời tăng năng xuất lao động tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính.

**\* Đối với tổ chức, cá nhân**

- Tiết kiệm chi phí, công sức và thời gian đi lại cho tổ chức, cá nhân, khi có thể đến các điểm phục vụ của doanh nghiệp bưu chính công ích để thực hiện thủ tục hành chính. Điều này đặc biệt có ý nghĩa đối với người dân ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa.

- Tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại địa chỉ và ngoài giờ làm việc của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Tổ chức, cá nhân được phục vụ thân thiện, thoải mái khi thực hiện thủ tục hành chính (không còn e dè bởi cảm giác xin/cho) khi Doanh nghiệp tham gia hỗ trợ việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

**\* Đối với Bưu điện tỉnh Điện Biên**

- Thực hiện tốt hơn các nhiệm vụ công ích được giao; khai thác hiệu quả hơn mạng bưu chính công cộng do Nhà nước đầu tư và tạo thêm công ăn việc làm, bảo đảm đời sống cho người lao động.

- Khẳng định vai trò, năng lực của Doanh nghiệp trong việc triển khai các dịch vụ hành chính công; cũng như khẳng định uy tín và vai trò, trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đối với xã hội, cộng đồng.

**Kính thưa quý vị đại biểu!**

Việc thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận công việc tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại nhiều tỉnh/thành phố trên cả nước đã cho thấy hiệu quả thiết thực, cụ thể:

- Góp phần tiết kiệm nguồn nhân lực là công chức, viên chức của các sở, ngành cử đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận/trả kết quả.

- Tăng cường công tác công khai, minh bạch trong việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; nâng cao chỉ số hài lòng của người dân đối với cơ quan hành chính Nhà nước, góp phần cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh.

- Đội ngũ nhân viên Bưu điện trẻ, đã được đào tạo cơ bản, khả năng tiếp cận và ứng dụng công nghệ thông tin nhanh. Vì vậy, đã góp phần tích cực trong việc tuyên truyền, hỗ trợ tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản dịch vụ công để thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến và thanh toán trực tuyến, nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến hơn so với thời gian trước.

Bưu điện tỉnh Điện Biên rất mong nhận được sự quan tâm chỉ đạo của UBND tỉnh, Sở thông tin và Truyền thông tỉnh để Bưu điện tỉnh Điện Biên sớm được đảm nhận công việc tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính.

Trân trọng!

1. [↑](#footnote-ref-1)