

Số: /BC-VPUBND

Đồng Tháp, ngày tháng năm 2022

## **BÁO CÁO**

### **Sơ kết thỏa thuận hợp tác giữa UBND tỉnh Đồng Tháp và Bưu điện Việt nam về Đề án thí điểm chuyển giao các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công**

#### **I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN**

##### **1. Công tác chỉ đạo, điều hành**

Trên cơ sở Thỏa thuận hợp tác được ký giữa UBND tỉnh Đồng Tháp và Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam vào ngày 06/6/2018<sup>1</sup>, căn cứ Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 01/01/2018 của Chính phủ ban hành 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, Quyết định số 53/QĐ-BCĐCCHC ngày 13/02/2018 của Ban chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ ban hành Kế hoạch hoạt động năm 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 (TTHC) và Quyết định 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ Bưu chính công ích, Văn phòng UBND Tỉnh (cơ quan Thường trực Ban Điều hành Đề án) đã phối hợp với Bưu điện Tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu UBND Tỉnh chủ trì, phối hợp với Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam xây dựng và triển khai Đề án thí điểm chuyển giao các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn Tỉnh<sup>2</sup>.

Theo đó, UBND Tỉnh đã thành lập và ra mắt Ban Điều hành, Nhóm Giúp việc xây dựng và triển khai Đề án; chấp thuận về chủ trương triển khai Mô hình kết hợp Bưu điện với Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã; ban hành Kế hoạch, Quyết định thí điểm chuyển giao các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công giai đoạn 1, 2, 3, giai đoạn 3 mở rộng và tổ chức Lễ công bố, triển khai thực hiện các Quyết định này<sup>3</sup>.

Để công tác triển khai, thực hiện Đề án đạt hiệu quả, đảm bảo theo đúng quy định của pháp luật và phù hợp với tình hình thực tế, Văn phòng UBND Tỉnh đã

<sup>1</sup> Bản Ghi nhớ số 68/BGN-UBND-BĐVN ngày 06/6/2018 giữa UBND Tỉnh và Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam về xây dựng Đề án.

<sup>2</sup> Quyết định số 843/QĐ-UBND-HC ngày 27/7/2018 của UBND Tỉnh ban hành Đề án.

<sup>3</sup> Quyết định số 47/QĐ-UBND-TL ngày 17/5/2018 của UBND Tỉnh thành lập Ban Điều hành, Nhóm Giúp việc xây dựng và triển khai Đề án. Công văn số 01/UBND-TTHCC ngày 23/5/2018 của UBND Tỉnh chấp thuận chủ trương triển khai Mô hình kết hợp Bưu điện với Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã. Kế hoạch số 172/KH-UBND ngày 27/7/2018, Kế hoạch số 228/KH-UBND ngày 19/10/2018, Kế hoạch số 115/KH-UBND ngày 08/5/2019 của UBND Tỉnh về tổ chức thực hiện Đề án giai đoạn 1, 2 và 3. Quyết định số 846/QĐ-UBND-HC ngày 30/7/2018, Quyết định số 1338/QĐ-UBND-HC ngày 01/11/2018, Quyết định số 747/QĐ-UBND-HC ngày 24/7/2019, Quyết định số 1382/QĐ-UBND-HC ngày 18/11/2019, Quyết định số 1469/QĐ-UBND-HC ngày 21/9/2020, Quyết định số 585/QĐ-UBND-HC ngày 07/6/2022 của UBND Tỉnh về thí điểm chuyển giao cho Bưu điện tỉnh Đồng Tháp thực hiện các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh giai đoạn 1, 2, 3 và giai đoạn 3 mở rộng.

tham mưu UBND Tỉnh chỉ đạo các Sở, ngành Tỉnh, UBND cấp huyện tham gia Đề án phối hợp với Bưu điện Tỉnh và cơ quan liên quan chuẩn bị các điều kiện cần thiết về kinh phí, trụ sở, trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin; đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền; tổ chức tập huấn về Đề án và phần mềm thực hiện; ban hành Quy chế phối hợp quản lý việc thí điểm chuyển giao và các văn bản chỉ đạo thực hiện Quy chế trên địa bàn Tỉnh<sup>4</sup>.

Để đánh giá thực chất tình hình, kết quả thực hiện Đề án, Văn phòng UBND Tỉnh phối hợp với Bưu điện Tỉnh tiến hành 04 đợt kiểm tra, khảo sát trên địa bàn cấp huyện, cấp xã. Qua đó, đã tham mưu UBND Tỉnh chỉ đạo xử lý, chấn chỉnh, khắc phục kịp thời những khó khăn, vướng mắc và hạn chế trong quá trình thực hiện; xem xét, chỉ đạo tiếp tục triển khai Đề án trên địa bàn Tỉnh; chấp thuận cho di dời địa điểm làm việc Bộ phận Một cửa 10 xã từ Bưu điện Văn hóa về trụ sở UBND xã (do trụ sở UBND các xã mới xây cách xa điểm Bưu điện văn hóa xã và diện tích điểm Bưu điện văn hóa xã nhỏ hơn so với yêu cầu thực tế sử dụng giai đoạn hiện nay)<sup>5</sup>.

Bên cạnh đó, Văn phòng UBND Tỉnh còn tham mưu UBND Tỉnh chỉ đạo, điều hành một số nội dung khác liên quan như: kiện toàn Ban Điều hành và Nhóm Giúp việc xây dựng và triển khai Đề án; hỗ trợ Bưu điện Tỉnh chi phí luân chuyển hồ sơ và thực hiện một số TTHC ở các điểm Bưu điện Văn hóa có vị trí cách xa trụ sở UBND xã; hướng dẫn thực hiện TTHC lĩnh vực chứng thực theo Đề án; hướng dẫn nhiệm vụ của nhân viên Bưu điện cấp xã tham gia Đề án; khen thưởng các tổ chức, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc triển khai, thực hiện Đề án và thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo đúng quy định...<sup>6</sup>

Tiếp nhận Công văn số 1786/BTTTT-BC ngày 12/5/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc nâng cao hiệu quả hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, trả kết quả giải quyết TTHC của doanh nghiệp bưu chính công ích khi được giao đảm nhận theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng

<sup>4</sup> Công văn số 05/UBND-TTHC ngày 23/7/2018, Công văn số 33/UBND-KSTTHC ngày 19/10/2018, Công văn số 37/UBND-KSTTHC ngày 22/7/2019, Công văn số 43/UBND-KSTTHC ngày 28/9/2020 của UBND Tỉnh về thực hiện thí điểm chuyển giao các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công giai đoạn 1, 2, 3 và giai đoạn 3 mở rộng. Công văn số 354/UBND-KT ngày 27/6/2019 của UBND Tỉnh thống nhất danh mục máy móc, thiết bị công nghệ, hạ tầng mạng, công cụ, dụng cụ trang bị tại Trung tâm Kiểm soát TTHC và Phục vụ hành chính công. 04 Hội nghị tập huấn Đề án và phần mềm đã được tổ chức vào các ngày 20/7/2018, 30/10/2018, 26/6/2019, 29/12/2020. Quyết định số 855/QĐ-UBND-HC ngày 31/7/2018 của UBND Tỉnh ban hành Quy chế phối hợp quản lý việc thí điểm chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn Tỉnh và các Công văn chỉ đạo thực hiện Quy chế này.

<sup>5</sup> Công văn số 07/UBND-KSTTHC ngày 23/01/2019; Công văn số 01/UBND-KSTTHC ngày 10/01/2020; Công văn số 01/UBND-KSTTHC ngày 08/01/2021 và Công văn số 10/UBND-KSTTHC ngày 03/3/2022 của UBND Tỉnh về khắc phục hạn chế qua kiểm tra việc thực hiện Đề án năm 2018, 2019, 2020, 2021; Công văn số 04/UBND-KSTTHC ngày 05/02/2021; Công văn số 21/UBND-KSTTHC ngày 07/6/2022 của UBND Tỉnh về di dời địa điểm làm việc Bộ phận Một cửa 10 xã đang thực hiện Đề án; Công văn số 07/UBND-KSTTHC ngày 24/01/2022 của UBND Tỉnh về tiếp tục thực hiện Đề án.

<sup>6</sup> Công văn số 418/UBND-KT ngày 24/7/2019 của UBND Tỉnh về hỗ trợ Bưu điện Tỉnh chi phí luân chuyển hồ sơ và thực hiện một số TTHC ở các điểm Bưu điện Văn hóa có vị trí cách xa trụ sở UBND xã. Công văn số 36/UBND-KSTTHC ngày 16/7/2019 của UBND Tỉnh, Công văn số 2152/STP-HCTP ngày 30/7/2019 của Sở Tư pháp hướng dẫn thực hiện TTHC lĩnh vực chứng thực theo Đề án; Công văn số 10/VPUBND-KSTTHC ngày 08/02/2021 của Văn phòng UBND Tỉnh về hướng dẫn nhiệm vụ của nhân viên Bưu điện cấp xã tham gia Đề án. Quyết định 110/QĐ-UBND-KT ngày 20/3/2019 của Chủ tịch UBND Tỉnh tặng Bằng khen về thành tích xuất sắc trong xây dựng, triển khai thực hiện Đề án.

Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, Văn phòng UBND Tỉnh đã tham mưu UBND Tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu, để tham mưu UBND Tỉnh trong quá trình thực hiện Đề án thí điểm chuyển giao các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn Tỉnh, đảm bảo theo đúng quy định và phù hợp với tình hình thực tế của địa phương<sup>7</sup>.

*(Đính kèm Phụ lục 1 - Danh mục chi tiết văn bản chỉ đạo, điều hành triển khai, thực hiện thỏa thuận, hợp tác giữa UBND tỉnh Đồng Tháp và Bưu điện Việt Nam về Đề án thí điểm chuyển giao các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công)*

## **2. Kết quả triển khai thực hiện**

Đến nay, Đề án đã được triển khai, thực hiện giai đoạn 3 mở rộng (giai đoạn 1 bắt đầu từ ngày 01/8/2018; giai đoạn 2 bắt đầu từ ngày 05/11/2018; giai đoạn 3, bắt đầu từ ngày 01/8/2019), cụ thể:

**Cấp tỉnh:** Trung tâm Kiểm soát TTHC và Phục vụ hành chính công đã chuyển giao nhiệm vụ tham gia hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết đối với các TTHC thuộc 11 lĩnh vực: Ngoại vụ; Giáo dục và Đào tạo; Văn hóa – Thể thao và Du lịch; Lao động – Thương binh và Xã hội; Khoa học và Công nghệ; Thông tin và Truyền thông; Công Thương; Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tài chính, Quản lý Khu Kinh tế, An toàn vệ sinh thực phẩm (Y tế); Trụ sở Trung tâm được di dời, bố trí tại Tòa nhà Bưu điện Tỉnh.

**Cấp huyện:** 12/12 Bộ phận Một cửa cấp huyện đã chuyển giao nhiệm vụ tham gia hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC, trong đó, có 06 đơn vị chuyển giao tất cả các lĩnh vực là các huyện: Tân Hồng, Tam Nông, Thanh Bình, Lấp Vò, Lai Vung và thành phố Sa Đéc; 09 Bộ phận Một cửa đã bố trí trụ sở tại tòa nhà Bưu điện cấp huyện gồm: Tam Nông, Thanh Bình, Hồng Ngự, Tân Hồng, Cao Lãnh, Lai Vung, Lấp Vò, Tháp Mười, thành phố Hồng Ngự.

**Cấp xã:** 41 Bộ phận Một cửa xã, phường, thị trấn thuộc 12 huyện, thành phố đã chuyển giao nhiệm vụ tham gia hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, hỗ trợ các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, nhận, gửi các TTHC liên thông, các TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, các TTHC theo Mô hình Hẹn giờ thực hiện TTHC tại nhà người dân trên địa bàn Tỉnh... Trong đó, 27 Bộ phận Một cửa cấp xã đã được bố trí tại Trụ sở Bưu điện cùng cấp (Các xã, phường, thị trấn này thực hiện Đề án theo hình thức Bộ phận Một cửa kết hợp Bưu điện văn hóa xã; nhân viên Bưu điện không thay thế nhiệm vụ của công chức, viên chức một cửa như ở cấp tỉnh, cấp huyện); 14 Bộ phận Một cửa cấp xã được bố trí tại Trụ sở UBND cấp xã (Bưu điện văn hóa các xã này thực hiện Đề án theo hình thức không kết hợp với Bộ phận Một cửa).

*(Đính kèm Phụ lục 2 – Chi tiết kết quả triển khai thực hiện Đề án thí điểm chuyển giao các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn Tỉnh)*

<sup>7</sup> Công văn số 60/VPUBND-KSTTHC ngày 24/5/2022 của Văn phòng UBND Tỉnh về nâng cao hiệu quả việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, trả kết quả giải quyết TTHC của doanh nghiệp bưu chính công ích.

Trong quá trình triển khai, các Sở, huyện, thành phố đã tổ chức thực hiện nghiêm Quy chế phối hợp quản lý; bố trí nhân sự dự phòng hỗ trợ thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC được chuyển giao; xây dựng quy trình giải quyết các TTHC chi tiết, cụ thể, rõ ràng, công khai, minh bạch, giúp công tác phối hợp thực hiện được dễ dàng, thuận lợi; tập huấn, hỗ trợ chuyên môn, nghiệp vụ cho nhân viên Bưu điện thực hiện tốt nhiệm vụ được chuyển giao. Trung tâm Kiểm soát TTHC và Phục vụ hành chính công; Bộ phận Một cửa cấp huyện cũng đã phân công cụ thể công chức kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ và ký xác nhận vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết của các hồ sơ (khi chuyển hồ sơ và khi nhận kết quả giải quyết), đảm bảo việc tiếp nhận và trả kết quả đối với các lĩnh vực, TTHC mà nhân viên Bưu điện tham gia hỗ trợ được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

Bên cạnh đó, công tác thông tin, tuyên truyền được các huyện, thành phố, Báo, Đài phát thanh Truyền hình quan tâm thực hiện. Hầu hết các xã, phường, thị trấn tham gia Đề án đều tổ chức thông tin, tuyên truyền về Đề án qua thông qua các kênh như: Thông báo trên Trạm truyền thanh; thông tin trong các cuộc họp, hội nghị của UBND, Đoàn thể xã, sinh hoạt hội quán và một số hình thức khác.

Qua gần 04 năm triển khai thực hiện Đề án, ở cấp tỉnh và cấp huyện đã tiếp nhận **351.635** hồ sơ, trong đó, nhận mới là **351.321**, kỳ trước chuyển sang là **314**. Số hồ sơ sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 là **43.781** (đạt **12,46%** số hồ sơ nhận mới), số hồ sơ sử dụng dịch vụ bưu chính công ích là **51.078** (đạt **14,54%**). Tổng số hồ sơ đã giải quyết là **349.051**, trong đó, đã giải quyết trước, đúng hạn là **348.230** hồ sơ (đạt **99,76%**), giải quyết trễ hạn là **821** hồ sơ (chiếm **0,24%**). **2.584** hồ sơ đang được xem xét, giải quyết, trong đó, **2.568** hồ sơ chưa đến hạn, **16** hồ sơ quá hạn (Tình trạng hồ sơ trễ hạn, quá hạn này đã được UBND Tỉnh chỉ đạo chấn chỉnh thường xuyên trong thời gian qua).

Riêng tại Trung tâm Kiểm soát TTHC và Phục vụ hành chính công đã tiếp nhận **55.147** hồ sơ, trong đó, kỳ trước chuyển sang là **314**, nhận mới **54.833**. Số hồ sơ sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 là **29.068** (đạt **53,01%** số hồ sơ nhận mới); số hồ sơ sử dụng dịch vụ bưu chính công ích là **15.249** (đạt **27,81%** số hồ sơ nhận mới). Tổng số hồ sơ đã giải quyết là **55.082**, trong đó, đã giải quyết trước, đúng hạn là **55.081** (đạt **99,998%**); **01** hồ sơ giải quyết trễ hạn (chiếm **0,002%**). **65** hồ sơ đang được xem xét, giải quyết (chưa đến hạn).

Bộ phận Một cửa cấp huyện đã tiếp nhận là **296.488** hồ sơ TTHC; số hồ sơ sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 là **14.713** (đạt **4,96%** số hồ sơ nhận mới); số hồ sơ sử dụng dịch vụ bưu chính công ích là **35.829** (đạt **12,08%** số hồ sơ nhận mới). Tổng số hồ sơ đã giải quyết là **293.969**; trong đó, đã giải quyết trước, đúng hạn là **293.149** (đạt **99,72%**), giải quyết trễ hạn là **820** (chiếm **0,28%**). **2.519** hồ sơ đang được xem xét, giải quyết, trong đó, có **2.503** hồ sơ chưa đến hạn, **16** hồ sơ quá hạn.

Tại Bộ phận Một cửa 41 xã, phường, thị trấn thực hiện thí điểm, nhân viên Bưu điện tham gia hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, hỗ trợ các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, nhận, gửi các TTHC liên thông, các TTHC qua

dịch vụ bưu chính công ích và các TTHC theo Mô hình Hẹn giờ thực hiện các TTHC tại nhà người dân, Mô hình Kết hợp dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích, Mô hình Công dân không viết gán với dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC trên địa bàn Tỉnh... theo đúng quy định. Nhân viên Bưu điện văn hoá cấp xã đã tham gia hỗ trợ Bộ phận Một cửa và người dân các công việc cụ thể như: Hướng dẫn, cung cấp, hỗ trợ tổ chức, công dân viết tờ khai TTHC; nhập liệu phần mềm một cửa điện tử; chuyển trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích; thực hiện dịch vụ công trực tuyến....

## **II. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ**

### **1. Ưu điểm:**

Việc xây dựng và triển khai Đề án được sự đồng thuận của các cơ quan, đơn vị, địa phương và người dân trên địa bàn Tỉnh. Công tác tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC chuyển giao cho Bưu điện được đảm bảo thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

Phần lớn các Bộ phận Một cửa tại Trụ sở Bưu điện đều được bố trí ở vị trí thuận lợi, dễ tìm, dễ nhận diện, gần trục lộ chính; nơi làm việc khang trang, rộng rãi; trang thiết bị, cơ sở vật chất khác được trang bị đầy đủ, đảm bảo thực hiện tốt nhiệm vụ được chuyển giao, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

Việc bố trí Bộ phận Một cửa tại trụ sở Bưu điện và nhân viên Bưu điện tham gia hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực hiện nhiệm vụ được chuyển giao, đã giúp:

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương tham gia Đề án giảm chi đầu tư cơ sở vật chất, chi tiêu thường xuyên và giảm tải khối lượng công việc tại Bộ phận Một cửa và đơn vị chuyên môn; giảm số lượng công chức thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (hiện nay, qua khảo sát thực tế, tại Trung tâm Kiểm soát TTHC và Phục vụ hành chính công giảm 10 công chức, viên chức; Bộ phận Một cửa các huyện, thành phố giảm từ 02 đến 08 công chức, viên chức). Ý thức, thái độ phục vụ của công chức, viên chức và nhân viên Bưu điện đối với tổ chức, công dân ngày càng được nâng cao.

- Tổ chức, công dân được phục vụ tốt hơn, có tâm lý thoải mái, hài lòng hơn khi đến liên hệ giải quyết TTHC. Người dân tiết kiệm được thời gian, chi phí, công sức thực hiện TTHC thông qua việc sử dụng dịch vụ bưu chính công ích và được hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

- Mạng bưu chính công cộng ở các địa phương thực hiện thí điểm được khai thác hiệu quả; các điểm Bưu điện văn hoá xã được duy trì và phát triển, giúp đạt được tiêu chí xây dựng nông thôn mới tại xã là “Có điểm phục vụ Bưu chính viễn thông”; góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai hiệu quả các Mô hình: Hẹn giờ thực hiện TTHC tại nhà người dân; Kết hợp dịch vụ công trực tuyến gắn với dịch vụ bưu chính công ích; Công dân không viết gán với dịch vụ công trực tuyến.

## 2. Hạn chế

Trong thời gian đầu triển khai, việc thực hiện Đề án có những hạn chế, khó khăn nhất định, do đây là mô hình làm việc mới, chưa được quy định đầy đủ trong các văn bản pháp luật; một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa thật sự quan tâm đến việc thực hiện Đề án; một bộ phận người dân vẫn chưa quen với cách làm việc theo Mô hình mới.

Tại cấp tỉnh và cấp huyện, trong thời gian đầu triển khai Đề án, do mới tiếp cận công việc, nhân viên Bưu điện chưa có kinh nghiệm trong công tác hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC; đối với các lĩnh vực thực hiện độc lập, nhân viên Bưu điện còn phải trao đổi nhiều với bộ phận chuyên môn trong quá trình hướng dẫn hồ sơ (liên quan đến các quy định khác nhau của pháp luật); một số ít hồ sơ được tiếp nhận ở những ngày đầu còn một số sai sót nhỏ, nhưng được khắc phục kịp thời. Thông qua công tác tập huấn, hướng dẫn, hỗ trợ của Bộ phận Một cửa và các đơn vị, công chức chuyên môn và qua thực tế công tác, hiện nay, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kinh nghiệm của nhân viên Bưu điện đã đáp ứng và đảm bảo thực hiện tốt nhiệm vụ được chuyển giao.

Công tác thông tin, báo cáo của một số đơn vị cấp huyện tham gia Đề án còn chậm. Việc thực hiện nội dung theo Quy chế phối hợp quản lý; trang bị cơ sở vật chất và niêm yết các thông tin tại một số bộ phận Một cửa chưa đầy đủ theo quy định, nhất là ở cấp xã. Vị trí, diện tích trụ sở của một số Bộ phận Một cửa kết hợp với Bưu điện cấp huyện, cấp xã còn hẹp; chưa đáp ứng đủ yêu cầu. Nhân viên Bưu điện cấp xã chưa hỗ trợ hoặc hỗ trợ chưa nhiều cho Bộ phận Một cửa và người dân; đội ngũ này phải được hoàn thiện về số lượng và chất lượng, nhất là các kiến thức và kỹ năng cần phải được trang bị tốt hơn để đáp ứng yêu cầu công việc; chủ động, tích cực hơn trong việc thực hiện nhiệm vụ được chuyển giao.

## 3. Đánh giá chung

Các Sở ngành Tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã cơ bản đã tổ chức thực hiện tốt Đề án thí điểm chuyển giao theo đúng chỉ đạo của UBND Tỉnh. Phần lớn bộ phận một cửa đều có điều kiện cơ sở vật chất tốt hơn so với trước khi thực hiện Đề án. Công chức một cửa, nhân viên Bưu điện nhận thức rõ vai trò, trách nhiệm được giao theo Đề án và thực hiện nhiệm vụ ngày càng tốt hơn, đảm bảo việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đúng quy định của pháp luật. Việc thực hiện Đề án đã mang lại nhiều lợi ích thiết thực và được người dân, doanh nghiệp, cơ quan nhà nước đồng tình ủng hộ.

Tuy nhiên, thực tế cũng cho thấy, nhân sự, trụ sở, trang thiết bị của một số Bộ phận Một cửa kết hợp Bưu điện văn hóa cấp huyện, xã vẫn chưa hoàn thiện về số lượng và chất lượng. Nhân viên Bưu điện cấp xã chưa hỗ trợ được nhiều cho người dân trong thực hiện thực hiện các nhiệm vụ của Đề án chuyển giao.

### III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ

Văn phòng UBND Tỉnh tiếp tục phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu UBND Tỉnh chỉ đạo thực hiện Đề án theo lộ trình, với các nội dung trọng tâm sau:

1. Chỉ đạo triển khai, thực hiện hiệu quả Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC<sup>8</sup> và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC<sup>9</sup>, đảm bảo việc thực hiện nội dung Đề án của Tỉnh hiện tại phù hợp với Quyết định của Thủ tướng Chính phủ và Nghị định của Chính phủ.

2. Tiếp tục thực hiện Kế hoạch số 115/KH-UBND ngày 08/5/2019 của UBND Tỉnh về việc tổ chức thực hiện Đề án chuyển giao các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh (giai đoạn 3); Công văn số 56/UBND-KSTTHC ngày 23/11/2020 của Chủ tịch UBND Tỉnh về việc chấp thuận lùi thời gian triển khai một số nội dung Kế hoạch giai đoạn 3 của Đề án, đảm bảo việc thực hiện phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

3. Xử lý kịp thời các khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện Đề án; giải quyết triệt để các kiến nghị của cơ quan, đơn vị, địa phương. Đồng thời, phối hợp với Bưu điện và các cơ quan liên quan thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả Đề án và các nội dung đề xuất, triển khai thỏa thuận hợp tác mới với Bưu điện, tạo bước đột phá trong công tác cải cách hành chính trên địa bàn Tỉnh (*Đính kèm Phụ lục 3 - Danh mục các kiến nghị, đề xuất*).

**Nơi nhận:**

- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND Tỉnh;
- Các Sở thuộc UBND Tỉnh;
- Ban Quản lý Khu Kinh tế Tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Thành viên BĐH và NGV;
- Lưu VT, KSTTHC (A).

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG  
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Huỳnh Thanh Sơn**

<sup>8</sup> Điểm c, khoản 4, mục III, Điều 1 của Quyết định có nội dung tương đồng với Đề án của Tỉnh.

<sup>9</sup> Nghị định đã tạo khuôn khổ pháp lý chính thức cho cơ chế “giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định pháp luật về đầu thầu”.