

## ĐỀ ÁN

**Thí điểm 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 trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /12/2022 của UBND tỉnh Đắk Lắk )*

### I. SỰ CẦN THIẾT CỦA ĐỀ ÁN

#### 1. Cơ sở lý luận

Trong thời gian qua, bên cạnh những chủ trương về cải cách kinh tế thì cải cách hành chính, tinh giản biên chế luôn được Đảng và Nhà nước xác định là nội dung quan trọng mang tính đột phá nhằm xây dựng nền hành chính công vững mạnh, chuyên nghiệp. Để thực hiện nhiệm vụ đó 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, thông qua việc ban hành các chính sách, nghị quyết, văn bản chỉ đạo, quy định về nội dung này như:

Nghị quyết số 18/NQ-TW ngày 25/10/2017 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 trong đó xác định mục tiêu, 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*”.

Để thực hiện chủ trương trên, Nhà nước đã ban hành một số Nghị định, Quyết định tạo điều kiện thực hiện theo hướng tăng cường phân cấp, mở rộng nhiều hình thức, huy động tối đa các nguồn lực từ các thành phần kinh tế tham gia. Qua triển khai thực hiện, nhiều Bộ, ngành, địa phương đã thực hiện có hiệu quả trong tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích. Việc thực hiện này đã được tổ chức, cá nhân đánh giá cao, mang lại sự thuận tiện, giảm thời gian và chi phí đi lại cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính. Nhiều cơ quan, đơn vị chủ động triển khai một số dịch vụ

công cho doanh nghiệp Nhà nước thực hiện. Một số địa phương đã triển khai đặt Bộ phận Một cửa tại điểm phục vụ của Bưu điện Việt Nam tại cấp tỉnh, huyện, xã; kết hợp giữa cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên bưu điện trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các Bộ phận Một cửa.

Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cũng quy định cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại khoản 2, Điều 16 *“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 qua ủy quyền theo quy định pháp luật”*, Điều 18 cũng nêu *“Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nêu tại khoản 2, khoản 3 điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu”*.

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 trong đó có nội dung *“Tăng cường sự tham gia của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trong việc triển khai Chính phủ điện tử”*.

Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP cũng đã quy định tại điểm b khoản 3 Điều 1 *“Căn cứ tình hình thực tế và năng lực của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích...UBND cấp tỉnh quyết định việc thực hiện 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 thủ tục hành chính theo quy định pháp luật về đấu thầu”*.

Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính là *“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 trên cơ sở đánh giá khả năng đáp ứng về cơ sở vật chất, nhân lực của cơ quan hành chính nhà nước và khả năng đảm nhận các nhiệm vụ này của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích”*.

Bộ Thông tin và Truyền thông đã ban hành Quyết định số 953/QĐ-BTTTT ngày 25/5/2022 về việc ban hành Kế hoạch triển khai hiệu quả việc giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc tại Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 phê duyệt Đề án *“Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính”* năm 2022.

Với những chủ trương, chính sách của Đảng, các hướng dẫn, quy định của

Nhà nước là cơ sở để tỉnh Đắk Lắk xây dựng Đề án thí điểm giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc tại Quyết định số 468/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

## **2. Sự cần thiết của Đề án**

Thực hiện 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 thủ tục hành chính với mục tiêu tổng quát đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo hướng không phụ thuộc và địa giới hành chính, gắn số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, tăng năng suất lao động, góp phần hình thành công dân số, doanh nghiệp số trong xây dựng Chính phủ số, Kinh tế số, Xã hội số. Nội dung này được Chính phủ giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện nhiệm vụ cụ thể: *“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”*.

Việc triển khai thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ sẽ góp phần đẩy mạnh thực hiện chuyển đổi số, làm thay đổi một cách căn bản cách thức giải quyết cũng như việc theo dõi, giám sát, đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông từ thủ công sang điện tử, tự động theo thời gian thực. Qua đó tăng năng suất lao động trong thực hiện thủ tục hành chính, tiết kiệm biên chế và nâng cao hiệu lực, hiệu quả của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn tỉnh; phục vụ cá nhân và tổ chức ngày một tốt hơn; phát huy được cơ sở vật chất, lực lượng lao động của doanh nghiệp Nhà nước đang hoạt động trên địa bàn tỉnh.

Ngày 02/8/2021, tỉnh Đắk Lắk đã ban hành Kế hoạch số 7201/KH-UBND về việc thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk. Tuy nhiên, đến nay một số chỉ tiêu trong kế hoạch đã đặt ra nhưng chưa được thực hiện được hoặc chưa đạt yêu cầu, điều đó đòi hỏi phải có một chương trình, giải pháp riêng và cụ thể để thực hiện Kế hoạch này.

Thực hiện chính sách của Đảng và sự chỉ đạo, hướng dẫn của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và kế hoạch của tỉnh đã đề ra, tỉnh Đắk Lắk xây dựng Đề án *“Triển khai thí điểm 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 trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk”* (sau đây gọi tắt là Đề án) để từ đó triển khai nhân rộng mô hình nhằm hiện thực hóa công cuộc cải cách hành chính của tỉnh mang lại lợi ích Nhà nước, cho tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp.

Việc xây dựng và triển khai thí điểm giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhiệm một số công việc trong giải quyết thủ tục hành chính cũng như thí điểm cơ chế, chính sách về tài chính tại một số địa phương trong Đề án là cơ sở để xem xét quyết định nhân rộng mô hình thí điểm trên địa bàn tỉnh trong thời gian tới.

## **II. CĂN CỨ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN**

### **1. Căn cứ pháp lý**

Đề án Triển khai thí điểm 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 trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk được xây dựng trên các cơ sở pháp lý sau đây:

- 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 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;

- Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

- 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;

- Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của 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;

- Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/4/2022 của Chính phủ ban hành Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan Nhà nước trên môi trường mạng;

- 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;

- 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;

- Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ về ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030.

- Chỉ thị số 23/CT-TTg ngày 02/9/2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030;

- 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;

- Quyết định số 953/QĐ-BTTTT ngày 25/5/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc ban hành Kế hoạch triển khai triển khai hiệu quả giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc tại Quyết định 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 năm 2022”;

- Chỉ thị số 17-CT/TU ngày 24/11/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030;

- Quyết định số 3478 /QĐ-UBND ngày 10/12/2021 của UBND tỉnh về việc ban hành Chương trình cải cách hành chính nhà nước tỉnh Đắk Lắk giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030.

## **2. Căn cứ thực tiễn**

Hiện nay, rất nhiều các ngành, lĩnh vực đã thực hiện xã hội hóa việc cung ứng các dịch vụ công. Thực tế triển khai đã và đang phát huy được tiềm năng trong xã hội trong việc cung ứng các dịch vụ công có số lượng, chất lượng tốt hơn cho người dân, góp phần giảm bớt gánh nặng ngân sách Nhà nước. Việc cung ứng các dịch vụ công cũng đã được thực hiện qua mạng bưu chính công cộng, dịch vụ bưu chính công ích đối với các lĩnh vực: Chi trả lương hưu, trợ cấp bảo hiểm xã hội; chi trả người có công, bảo trợ xã hội; thu bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế tự nguyện; thu thuế đối với cá nhân nộp thuế khoán; thu tiền phạt và chuyển trả giấy tờ tạm giữ vi phạm giao thông; điều tra thống kê, tham gia xây dựng cơ sở dữ liệu hộ gia đình tham gia bảo hiểm y tế, ...

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 cung ứng dịch vụ 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:

- Đến tháng 10 năm 2022: Cả nước đã có 23 tỉnh/thành phố đã giao cho Bưu điện thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa thay cho cán bộ công chức với tổng số nhân viên bưu điện bố trí là 322 người. Trong

đó có 82 nhân viên tại 20 Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/thành phố, 172 nhân viên tại Bộ phận Một cửa cấp huyện; 68 nhân viên tại Bộ phận Một cửa cấp xã; 36 tỉnh/thành phố đã đặt Bộ phận Một cửa tại trụ sở Bưu điện (14 Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh, 56 Bộ phận Một cửa cấp huyện và 82 Bộ phận Một cửa cấp xã); 18 tỉnh/thành phố đã thuê các trang thiết bị của Bưu điện (10 Trung tâm Phục vụ hành chính công, 41 BPMC cấp huyện và 46 Bộ phận Một cửa cấp xã); 52/63 tỉnh, thành phố đã thực hiện luân chuyển hồ sơ, kết quả giữa Bộ phận Một cửa các cấp và cơ quan hành chính.

- Tại tỉnh Đồng Tháp: Trên cơ sở đề xuất của doanh nghiệp được chỉ định, ngày 17/5/2018 UBND tỉnh đã thành lập Ban điều hành và Nhóm giúp việc xây dựng Đề án chuyển giao các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công cho Bưu điện tỉnh. Ngày 27/7/2018, UBND tỉnh đã có Quyết định ban hành Đề án thí điểm để triển khai thực hiện với các nội dung cơ bản, theo đó, đặt Trung tâm Hành chính công của tỉnh và Bộ phận Một cửa tất cả các huyện, xã tại trụ sở của Bưu điện tỉnh trên địa bàn tương ứng; Bố trí nhân viên Bưu điện thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Trung tâm HCC và Bộ phận Một cửa, huyện, xã thay cho các cán bộ, công chức; Bưu điện tỉnh đầu tư các trang thiết bị và vận hành Bộ phận Một cửa các cấp; Bưu điện tỉnh sẽ được thanh toán chi phí sử dụng mặt bằng, chi phí khấu hao trang thiết bị, chi phí cho nhân viên tại Bộ phận Một cửa và chi phí vận hành (điện, nước...).

Đến nay, đã thực hiện chuyển giao ở cấp tỉnh: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp huyện: 11/12 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 thủ tục hành chính; cấp xã: 41/143 Bộ phận Một cửa xã, phường 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 thủ tục hành chính liên thông, các thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Tại tỉnh Gia Lai: Từ tháng 5/2019, tỉnh Gia Lai bắt đầu triển khai thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh sang Bưu điện thực hiện. Đến đầu năm 2020, UBND tỉnh đã chính thức ban hành Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh để Bưu điện thực hiện. Đến nay, tỉnh Gia Lai đã triển khai việc chuyển giao ở cấp tỉnh: Trung tâm Phục vụ hành chính công; cấp huyện: 17/17 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 thủ tục hành chính; cấp xã: 14/220 Bộ phận một cửa chuyển giao sang Bưu điện đã bố trí nhân viên để thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và chuyển trả kết quả thủ tục hành chính cho người dân (mỗi điểm là 01 nhân viên của Bưu điện tiếp nhận hồ sơ).

### **III. MỤC TIÊU, ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI CỦA ĐỀ ÁN**

#### **1. Mục tiêu của Đề án**

- Góp phần vào quá trình cải cách hành chính của tỉnh, cải thiện và thay đổi cách thức, đổi mới phương thức phục vụ tổ chức, cá nhân của cơ quan hành chính trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí và mang lại sự hài lòng cho tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.

- Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính, gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, tăng năng suất lao động, góp phần hình thành công dân số, doanh nghiệp số trong xây dựng Chính phủ số, nền kinh tế số, xã hội số.

- Góp phần tiết kiệm lao động; giảm chi đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị cho ngân sách Nhà nước; nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước.

- Khai thác hiệu quả mạng bưu chính công cộng, cơ sở vật chất của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích do Nhà nước đầu tư.

- Sau thời gian triển khai thí điểm giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhiệm một số công việc trong giải quyết thủ tục hành chính sẽ xem xét quyết định nhân rộng mô hình thí điểm trên địa bàn tỉnh trong thời gian tới.

#### **2. Đối tượng và phạm vi và địa điểm thực hiện**

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND các huyện Ea Kar, Ea H'leo, Krông Bông và thành phố Buôn Ma Thuột có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính.

- Khuyến khích các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc trên địa bàn thí điểm có giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tham gia Đề án này.

- Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

- Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

## **IV. THỰC TRẠNG CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA**

### **1. Thực trạng tổ chức, bộ máy của Bộ phận Một cửa**

#### **a) Cấp tỉnh:**

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Đắk Lắk (Trung tâm) được thành lập theo Quyết định số 577/QĐ-UBND ngày 01/3/2019 của UBND tỉnh Đắk Lắk. Trung tâm chính thức đi vào hoạt động từ ngày 31/12/2019, có trụ sở hoạt động tại số 09 đường Nguyễn Tất Thành, Thành phố Buôn Ma Thuột, tỉnh Đắk Lắk. Trung tâm là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng UBND tỉnh Đắk Lắk, có con dấu để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao. Trung tâm chịu sự quản lý, chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Văn phòng UBND tỉnh, đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

Trung tâm là đầu mối tập trung duy nhất để các sở, ban, ngành tỉnh Đắk Lắk bố trí công chức, viên chức đến thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh; có chức năng thực hiện việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ; đôn đốc, theo dõi việc giải quyết hồ sơ và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên một số lĩnh vực thuộc thẩm quyền xử lý, giải quyết của cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương theo quy định của Thủ tướng Chính phủ.

Hiện nay, Trung tâm tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho 19 lĩnh vực thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của 19 sở, ban, ngành được tiếp nhận và trả kết quả giải quyết tại Trung tâm, gồm các lĩnh vực: Giao thông - Vận tải, Kế hoạch và Đầu tư, Lao động - Thương binh và Xã hội, Y tế, Công Thương, Xây dựng, Văn hóa - Thể thao và Du lịch, Tài nguyên và Môi trường, Ngoại vụ, Khoa học và Công nghệ, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Thông tin và Truyền thông, Nội vụ, Tài chính, Tư pháp, Giáo dục và Đào tạo, Công an, Bảo hiểm xã hội, Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh. Ngoài ra, Trung tâm còn thực hiện tiếp nhận và trả kết quả đối với một số thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

#### **b) Cấp huyện:**

Trên địa bàn tỉnh có 15 Bộ phận Một cửa cấp huyện và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tương ứng với 15 UBND huyện, thị xã, thành phố. Theo đó, UBND cấp huyện quyết định thành lập Bộ phận Một cửa (Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính) thuộc Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện. Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của 09 phòng chuyên môn gồm: Lao động - Thương binh và Xã hội, Kinh tế - Hạ tầng,



Tài nguyên và Môi trường, Tài chính - Kế hoạch, Tư pháp, Văn hóa - Thông tin, Nội Vụ, Giáo dục và Đào tạo, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương, gồm: Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai tại huyện, Công an tỉnh và Bảo hiểm xã hội tỉnh.

## **2. Thực trạng về nhân sự của Bộ phận Một cửa**

### **a) Cấp tỉnh:**

Nhân sự được các sở, ban, ngành cử đến làm việc tại Trung tâm đảm bảo đủ tiêu chuẩn theo quy định, có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao, có kinh nghiệm trong việc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính. Số lượng nhân sự làm việc tại Trung tâm 34 người, trong đó:

- Số nhân sự là lãnh đạo, quản lý: 02 người.
- Số nhân sự quản lý vận hành trụ sở, trang thiết bị, hệ thống mạng: 04 người.
- Số nhân sự do các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh cử đến: 13 người.
- Số nhân sự do các cơ quan, tổ chức ngành dọc đóng tại địa phương cử đến: 10 người (Công an tỉnh: 08 người, Bảo hiểm xã hội tỉnh: 02 người).
- Nhân sự thực hiện hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ bưu chính công ích: 01 người.
- Nhân sự thực hiện dịch vụ thu phí, nộp thuế qua ngân hàng: 02 người (Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đắk Lắk bố trí).
- Nhân sự làm bảo vệ, trông giữ xe: 02 người (Trung tâm hợp đồng thuê ngoài trọn gói).

### **b) Cấp huyện:**

Số nhân sự được bố trí làm việc tại 15 Bộ phận Một cửa cấp huyện trên địa bàn tỉnh hiện nay là 137 người (huyện ít nhất bố trí 02 người, huyện nhiều nhất 31 người). Trong đó:

- Số nhân sự quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị máy móc, hệ thống mạng: 18 người (Cấp huyện bố trí kiêm nhiệm).
- Số nhân sự thuộc phòng chuyên môn tham gia tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: 43 người.
- Số nhân sự do các cơ quan ngành dọc đóng tại địa phương cử đến: 76 người. (*Chi tiết tại Phụ lục I kèm theo*).

### **3. Thực trạng về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa**

#### a) Cấp tỉnh:

- Cơ sở vật chất của Trung tâm là tòa nhà làm việc riêng biệt gồm 04 tầng, có giao thông đi lại tương đối thuận lợi.

- Trung tâm đã bố trí tổng cộng 24 quầy giao dịch được đặt tại tầng 01 đến tầng 03 của nhà làm việc (tầng 01: 12 quầy, tầng 02: 10 quầy, tầng 3: 02 quầy).

- Mặt bằng hiện trạng còn có thể bố trí thêm từ 03 - 04 quầy tại tầng 04 của Trung tâm. Trong khuôn viên của Trung tâm có chỗ để xe và trang bị ghế chờ phục vụ nhu cầu của cá nhân, tổ chức đến sử dụng dịch vụ và công tác.

- Hệ thống mạng, trang thiết bị, công cụ làm việc của Trung tâm được đầu tư, bố trí mới, hiện đại, cơ bản đáp ứng tốt yêu cầu về thực hiện nhiệm vụ chuyên môn cũng như hiện đại hoá Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

#### b) Cấp huyện:

- Qua kết quả khảo sát, nhìn chung Bộ phận Một cửa cấp huyện trên địa bàn tỉnh được bố trí theo các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; được đặt tại các vị trí trung tâm của huyện, có hệ thống giao thông đi lại tương đối thuận tiện; cơ sở vật chất được nâng cấp, cải tạo; công cụ, dụng cụ, trang thiết bị được quan tâm đầu tư; có lắp đặt hệ thống công nghệ thông tin, mạng nội bộ. Nhìn chung cơ bản đã đáp ứng yêu cầu làm việc của nhân viên, phục vụ cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

- Do diện tích của Bộ phận Một cửa của các huyện khác nhau nên việc bố trí số lượng quầy giao dịch, nhân sự tại Bộ phận Một cửa cấp huyện cũng khác nhau. Nhưng nhìn chung Bộ phận Một cửa cấp huyện đã đáp ứng yêu cầu về mặt bằng giao dịch. Phần đa mặt bằng giao dịch của Bộ phận Một cửa cấp huyện có thể mở rộng thêm.

- Một số Bộ phận Một cửa bố trí trang thiết bị chưa đồng bộ, nhiều đơn vị chưa được trang bị đầy đủ máy scan, máy băm số, máy đánh giá sự hài lòng... tại Bộ phận Một cửa (*Chi tiết tại Phụ lục I kèm theo*).

### **4. Thực trạng tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa**

- Theo Quyết định số 629/QĐ-UBND ngày 15/3/2022 của UBND tỉnh Đắk Lắk thì danh mục thủ tục hành chính cấp tỉnh có 1.377 thủ tục hành chính. Trong đó: Mức độ 2: 473 thủ tục, Mức độ 3: 323 thủ tục, Mức độ 4: 581 thủ tục; cấp huyện có 195 thủ tục. Trong đó: Mức độ 2: 91 thủ tục, Mức độ 3: 46 thủ tục, Mức độ 4: 58 thủ tục.

- Số lượng hồ sơ tiếp nhận năm 2021 là 2.427.807 hồ sơ, số hồ sơ đã giải quyết 2.286.892 hồ sơ, tỷ lệ giải quyết đạt 94,2%.

- Số lượng hồ sơ tiếp nhận 10 tháng năm 2022 là 1,532,706 hồ sơ, số hồ sơ đã giải quyết 1,529,430 hồ sơ, tỷ lệ giải quyết đạt 99,7%.

- Quy trình thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính Nhà nước cơ bản 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 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 và hoạt động của Bộ phận Một cửa do UBND các cấp ban hành.

- Quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ. Tuy nhiên, hầu hết Bộ phận Một cửa chưa bố trí cán bộ chuyên trách thực hiện hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính (Thực hiện dịch vụ công trực tuyến, tạo tài khoản điện tử, kiểm tra hồ sơ điện tử,...); có thực hiện tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử nhưng chưa thực hiện tạo kho quản lý dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức.

- Việc số hóa hồ sơ, giấy tờ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa của cấp tỉnh và cấp huyện đến nay chưa được thực hiện theo Quyết định số 468/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, Kế hoạch số 7201/KH-UBND của UBND tỉnh, chỉ mới scan thành phần hồ sơ trong thủ tục hành chính luân chuyển giữa các bộ phận chuyên môn để giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng.

- Việc luân chuyển hồ sơ từ Bộ phận Một cửa tiếp nhận đến Bộ phận giải quyết hồ sơ tại các sở, ban, ngành trên địa bàn và ngược lại tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đang giao cho Bưu điện tỉnh đảm nhận; tại Bộ phận Một cửa cấp huyện đã có sự kết hợp việc nhân viên của Bưu điện huyện và công chức của các phòng, ban cấp huyện thực hiện luân chuyển hồ sơ.

## **5. Thực trạng việc doanh nghiệp tham gia tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

### **a) Cấp tỉnh:**

Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh đã bố trí 01 đến 02 nhân viên của Bưu điện tỉnh để: (1) Thực hiện luân chuyển hồ sơ từ Trung tâm đến các sở, ban, ngành và ngược lại theo thỏa thuận hợp tác giữa Bưu điện tỉnh với các sở, ban, ngành (2) Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại địa chỉ theo yêu cầu của người dân, doanh nghiệp.

### **b) Cấp huyện:**

- Bưu điện tỉnh đã bố trí 10 nhân viên tại 09 Bộ phận Một cửa cấp huyện, gồm: Bộ phận Một cửa của UBND thành phố Buôn Ma Thuột (02 người); Thị xã

Buôn Hồ và các huyện: Krông Ana, Krông Năng, Cư M'gar, Ea Súp, Ea Kar, Krông Pắc (mỗi điểm 01 người) đảm nhiệm các công việc: (1) Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích khi người dân có nhu cầu (2) Tham gia hướng dẫn, hỗ trợ cá nhân, tổ chức khi đến Bộ phận Một cửa làm thủ tục hành chính.

- Triển khai chuyển giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tiếp nhận và chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại điểm giao dịch của Bưu điện huyện Ea Kar:

+ Đến nay UBND huyện Ea Kar đã chuyển cho Bưu điện huyện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết đối với 167 thủ tục hành chính do các phòng chuyên môn (Giáo dục và Đào tạo, Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn, Y tế, Lao động - Thương binh và Xã hội, Tư pháp, Văn hóa - Thông tin, Nội vụ và Kinh tế - Hạ tầng) xử lý hồ sơ thủ tục hành chính.

+ Về trụ sở làm việc: Bưu điện tỉnh đã đầu tư nhà cửa, cơ sở hạ tầng để bố trí trụ sở làm việc đáp ứng yêu cầu của Bộ phận Một cửa tại Bưu điện huyện Ea Kar.

+ Về cơ sở vật chất, trang thiết bị: Bưu điện tỉnh đã đầu tư sửa chữa mặt bằng tầng 1 tòa nhà Bưu điện huyện làm Bộ phận Một cửa UBND huyện Ea Kar với diện tích 180 m<sup>2</sup>, đầu tư toàn bộ máy móc, mua sắm bàn ghế, trang thiết bị mới nhằm phục vụ quá trình chuyển giao, đảm bảo khả năng đáp ứng hoạt động cung ứng các dịch vụ. Bộ phận Một cửa chuyển địa điểm làm việc sang Bưu điện.

+ Về nhân lực: Đến nay Bưu điện tỉnh bố trí 02 nhân viên tiếp nhận chuyển giao công việc của công chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của 08 Phòng thuộc UBND cấp huyện gồm: Giáo dục và Đào tạo, Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn, Y tế, Lao động - Thương binh và Xã hội, Tư pháp, Kinh tế - Hạ tầng, Nội vụ và Văn hóa - Thông tin. Đến nay đã giảm được 07 người tại Bộ phận Một cửa, còn 11 người tiếp tục đào tạo cho nhân viên Bưu điện để chuyển giao.

+ Các khoản kinh phí UBND huyện đã thanh toán cho Bưu điện tỉnh: Chi phí mặt bằng, chi phí khấu hao trang thiết bị, chi phí nhân công Bưu điện thực hiện công việc được phân công tại Bộ phận Một cửa của UBND huyện, chi phí bảo vệ.

+ Bộ phận Một cửa khang trang, lịch sự, rộng rãi được người dân hết sức ủng hộ. Đa số tổ chức, người dân hài lòng và đánh giá cao sự thuận tiện, tiết kiệm thời gian, chi phí khi giải quyết thủ tục hành chính.

- Triển khai chuyển giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tiếp nhận và chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa của Thành phố Buôn Ma Thuột:

+ Đầu tháng 11 năm 2022 Bưu điện tỉnh đã bố trí nhân viên Bưu điện để hướng dẫn, nhận chuyển giao tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa của Thành phố Buôn Ma Thuột của 09 Phòng, ban chuyên môn gồm: Giáo dục và Đào tạo, Kinh tế - Hạ tầng, Y tế, Lao động - Thương binh và Xã hội, Tư pháp, Văn hóa Thông tin, Tài chính kế hoạch, Quản lý đô thị, Phòng Nội vụ.

+ Về trụ sở làm việc: Thực hiện tại Bộ phận Một cửa của thành phố Buôn Ma Thuột.

+ Về cơ sở vật chất, trang thiết bị: Sử dụng theo hiện trạng Bộ phận Một cửa của thành phố Buôn Ma Thuột.

+ Về nhân lực: Đến nay Bưu điện tỉnh bố trí 03 nhân viên tiếp nhận chuyển giao công việc của công chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của 09 phòng, ban chuyên môn thuộc UBND thành phố Buôn Ma Thuột.

+ UBND thành phố sẽ chi trả chi phí cho lao động của Bưu điện làm việc tại Bộ phận Một cửa của UBND thành phố Buôn Ma Thuột.

c) Việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích

- Đến nay đã có 19 sở, ban, ngành và 15 UBND cấp huyện đã ký thỏa thuận hợp tác với Bưu điện tỉnh Đắk Lắk thực hiện nhận, trả kết quả giải quyết các thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Kết quả tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích năm 2021: Số thủ tục hành chính đăng ký dịch vụ dịch vụ bưu chính công ích: 1.717 thủ tục, Số thủ tục hành chính đăng ký dịch vụ dịch vụ bưu chính công ích có phát sinh hồ sơ: 97 thủ tục (chiếm tỷ lệ 5,6%); Số hồ sơ sử dụng dịch vụ bưu chính công ích: 204.937/4.714.699 hồ sơ (chiếm tỷ lệ 4,3%); Số hồ sơ tiếp nhận qua bưu chính công ích: 34.066/2.427.807 hồ sơ (chiếm tỷ lệ 1,4%); Số hồ sơ trả kết quả qua bưu chính công ích: 170.871/2.286.892 hồ sơ (chiếm tỷ lệ 7,5%).

- Kết quả tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích 10 tháng năm 2022: Số thủ tục hành chính đăng ký dịch vụ dịch vụ bưu chính công ích: 1.717 thủ tục, Số thủ tục hành chính đăng ký dịch vụ dịch vụ bưu chính công ích có phát sinh hồ sơ: 333 thủ tục (chiếm tỷ lệ 19%); Số hồ sơ sử dụng dịch vụ bưu chính công ích: 304.762/3.062.136 hồ sơ (chiếm tỷ lệ 10%), Số hồ sơ tiếp nhận qua bưu chính công ích: 13.464/1.532.706 hồ sơ (chiếm tỷ lệ 0,9%); Số hồ sơ trả kết quả qua bưu chính công ích: 291.298/1.529.430 hồ sơ (chiếm tỷ lệ 19%).

## **6. Thực trạng khả năng đảm nhận nhiệm vụ của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk**

Bưu điện tỉnh Đắk Lắk là đơn vị thành viên của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam có một số năng lực cơ bản như sau:

a) Là doanh nghiệp được phép cung cấp dịch vụ bưu chính công ích

Theo điểm a khoản 6 Điều 1 Quyết định số 674/QĐ-TTg ngày 01/6/2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt đề án thành lập Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thì Bưu điện tỉnh Đắk Lắk được giao nhiệm vụ cung cấp các dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk.

Là doanh nghiệp đã triển khai thí điểm mô hình hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả ở một đơn vị cấp huyện và một số đơn vị cấp xã trên địa bàn tỉnh.

b) Về nhân lực:

Bưu điện tỉnh có 840 lao động, trong đó: Lao động hợp đồng, lao động dài hạn 337 người. Nhân viên điểm Bưu điện văn hóa xã: 166 người được Bưu điện tỉnh ký hợp đồng tham gia cung cấp các dịch vụ Bưu chính chuyển phát, Tài chính Bưu chính và phân phối truyền thông do Bưu điện tỉnh cung cấp và đã qua đào tạo nội bộ của đơn vị.

c) Về cơ sở vật chất:

Bưu điện tỉnh Đắk Lắk có 188 điểm giao dịch. Trong đó có 31 Bưu cục, 157 điểm Bưu điện văn hóa xã. Các điểm giao dịch Bưu điện được xây dựng khang trang, kiên cố, đều nằm ở những vị trí tập trung đông dân cư, giao thông đi lại thuận tiện.

d) Về mạng lưới bưu cục, điểm phục vụ:

Toàn tỉnh hiện có 188 điểm giao dịch Bưu điện, bao gồm: 31 Bưu cục, 157 điểm Bưu điện văn hóa xã, được phân bố đều khắp các xã trên toàn tỉnh. Mỗi xã, phường, thị trấn ít nhất có 01 điểm phục vụ, bán kính phục vụ bình quân đạt 20 km/điểm phục vụ, tỷ lệ đạt 11,640 dân/điểm phục vụ; 100% số xã có thư báo đến trong ngày. Các tuyến vận chuyển, tuyến phát hiện Bưu điện tỉnh đang quản lý và vận hành gồm: 11 tuyến đường thư cấp 1; 8 tuyến đường thư cấp 2 và 170 tuyến đường thư cấp 3 từ Trung tâm huyện, thị xã, thành phố đến các Bưu cục, Bưu điện văn hóa xã; 286 tuyến phát xã, phường, thị trấn.

## **7. Đánh giá chung**

a) Thuận lợi:

- Các cấp chính quyền luôn quan tâm đến công tác cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính nói chung và hoạt động tại Bộ phận Một cửa nói riêng.

- Các cơ quan, địa phương đã quan tâm bố trí trụ sở, đầu tư xây dựng cơ sở

vật chất, trang thiết bị, hệ thống công nghệ thông tin và các điều kiện cơ sở vật chất khác phục vụ cho việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các Bộ phận Một cửa.

- Số lượng nhân sự tại Bộ phận Một cửa cơ bản đã bố trí đủ về số lượng, đảm bảo về trình độ đáp ứng các yêu cầu công việc tại Bộ phận Một cửa theo từng lĩnh vực, đảm bảo phục vụ yêu cầu sử dụng dịch vụ của tổ chức, cá nhân.

- 100% số cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh đều đã tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính để thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

- Việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được thực hiện cơ bản đúng quy định, tỷ lệ hồ sơ trả trước và đúng hẹn tương đối cao.

- Quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cơ bản thực hiện đúng quy định, từ khâu tiếp nhận đến khâu giải quyết hồ sơ và trả kết quả được thực hiện chặt chẽ.

- Việc phối hợp giữa chính quyền, cơ quan hành chính Nhà nước và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tương đối tốt, là điều kiện thuận lợi cơ bản cho việc chuyển giao theo Đề án.

#### b) Hạn chế, khó khăn:

- Việc huy động và bố trí công chức, viên chức của các cơ quan Nhà nước đến làm việc tại Bộ phận Một cửa theo từng lĩnh vực để đáp ứng yêu cầu theo quy định mới về cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã tạo áp lực không nhỏ cho các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, nhất là trong điều kiện tinh giản biên chế theo lộ trình như hiện nay.

- Việc triển khai 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 theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ và Quyết định số 468/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn tỉnh có nhiều nội dung chưa đạt yêu cầu, chưa đảm bảo tiến độ theo Kế hoạch số 7201/KH-UBND ngày của UBND tỉnh Đắk Lắk đã đề ra.

- Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết qua các dịch vụ công trực tuyến chưa đảm bảo yêu cầu, tỷ lệ theo kế hoạch đã đề ra; số thủ tục hành chính, tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận và trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích còn rất thấp.

- Hiệu quả sử dụng công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa có lúc 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 còn ít, gây lãng phí biên chế và nguồn nhân lực của bộ phận chuyên môn ở sở, ngành khi được điều ra làm việc tại Bộ phận Một cửa.

- Vẫn còn tình trạng cán bộ, công chức, viên chức gây khó khăn cho cá nhân, tổ chức trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; không cập nhật, xử lý hồ sơ đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công tỉnh, tạm dừng hồ sơ chưa đúng quy định,...

- Một số Bộ phận Một cửa cơ sở vật chất, trang thiết bị đầu tư chưa đồng bộ, chưa đầy đủ, hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất được đầu tư từ ngân sách nhà nước còn thấp. Đặc biệt, là cơ sở vật chất, trang thiết bị Bộ phận Một cửa cấp xã.

c) Nguyên nhân của những khó khăn, hạn chế:

- Số lượng hồ sơ và các công việc liên quan đến thủ tục hành chính phát sinh ngày càng nhiều, trong khi các cơ quan hành chính nhà nước chịu áp lực phải triển khai đồng thời hai chủ trương lớn của Đảng và Nhà nước đó là phải vừa tinh gọn bộ máy hành chính Nhà nước nhưng lại phải nâng cao chất lượng phục vụ, tăng sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi đến sử dụng dịch vụ hành chính công.

- Việc bố trí các quầy tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại một số Bộ phận Một cửa chưa có cơ chế linh hoạt.

- Đến nay ở cấp Trung ương (Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Tài chính...) chưa ban hành định mức kinh tế - kỹ thuật, chưa có hướng dẫn chi tiết và chính thức để chi cho việc 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.

- Các tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính vẫn phải tiếp xúc trực tiếp với cán bộ, công chức làm đầu mối tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa nên vẫn có thể dẫn đến phát sinh tiêu cực.

- Việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn thấp, chưa trở thành thói quen của người dân, đa số người dân vẫn quen với việc nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa các cấp.

- Mặt bằng hiểu biết, nắm bắt, sử dụng công nghệ của người dân không đồng đều, đặc biệt người dân vùng tại các xã vùng sâu, vùng xa, khó khăn về điều kiện kinh tế - xã hội, địa lý.

- Việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính chỉ được thực hiện trong giờ hành chính.

- Kinh phí, quỹ đất của một số địa phương còn hạn hẹp. Do đó việc chi đầu tư xây dựng trụ sở mới, mua sắm các trang thiết bị đồng bộ, hiện tại chưa đáp ứng yêu cầu đặt ra, chưa có cơ chế xã hội hóa cho nguồn vốn cho hoạt động này; chưa



khai thác hết hiệu quả, lợi thế của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

## **V. NỘI DUNG THÍ ĐIỂM CHUYỂN GIAO CHO DOANH NGHIỆP CUNG ỨNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**

### **1. Các công việc chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích**

Các công việc chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được quy định tại điểm b khoản 3 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ và thực hiện một số công việc theo điểm c khoản 4 Mục III Quyết định số 468/QĐ-TTg của Chính phủ “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 trên cơ sở đánh giá khả năng đáp ứng về cơ sở vật chất, nhân lực của cơ quan hành chính Nhà nước và khả năng đảm nhận các nhiệm vụ này của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích”. Cụ thể:

- Hướng dẫn thủ tục hành chính, kiểm tra thành phần hồ sơ, tiếp nhận theo quy định. Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến, thanh toán phí/lệ phí.

- Thực hiện tiếp nhận hoặc hỗ trợ cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính tại nhà hoặc hẹn giờ giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức.

- 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.

- Số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Luân chuyển, chuyển hồ sơ tiếp nhận cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

- Nhận kết quả từ cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

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

- Báo cáo thống kê, theo dõi tình trạng giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện các công việc khác liên quan đến một số công việc theo điểm c khoản 4 Mục III Quyết định số 468/QĐ-TTg theo thỏa thuận với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

### **2. Thời gian thực hiện Đề án**

Thời gian thực hiện Đề án thí điểm: Từ tháng 12/2022 đến hết tháng 12/2023:

## a) Năm 2022:

- Chuyển Bộ phận Một cửa của huyện Ea Kar sang điểm giao dịch của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và hoàn thành việc chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích công việc hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tiếp nhận chuyên giao công việc hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa của Thành phố Buôn Ma Thuột.

## b) Năm 2023:

- Tháng 7 năm 2023 chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tiếp nhận công việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đơn giản tại Bộ phận Một cửa của huyện Ea H'leo.

- Tháng 8 năm 2023 chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tiếp nhận công việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đơn giản tại Bộ phận Một cửa của huyện Krông Bông.

- Hoàn thành chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tiếp nhận công việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ đơn giản đến phức tạp tại Bộ phận Một cửa Thành phố Buôn Ma Thuột và huyện Ea Kar.

- Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tiếp nhận chuyên giao việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan ngành dọc (theo quy định, có sự đồng ý của đơn vị cấp trên của cơ quan ngành dọc và khả năng đáp ứng của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích).

### **3. Phương án chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích**

## a) Công tác chuẩn bị cho việc chuyển giao:

- Sau khi Đề án được phê duyệt Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và các bên liên quan tham mưu UBND tỉnh hướng dẫn cơ chế tài chính để thực hiện thanh toán các khoản chi trả cho doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích trong thời gian thực hiện thí điểm; truyền thông, nâng cao nhận thức về Đề án.

- Các đơn vị UBND cấp huyện thực hiện thí điểm rà soát điều kiện làm việc, mua sắm trang thiết bị để đảm bảo cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện các công việc được chuyển giao.

- Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích chủ động chuẩn bị nhân sự đáp ứng các điều kiện để thực hiện nhiệm vụ; phối hợp tổ chức tập huấn, nâng cao năng lực cho đội ngũ nhân viên.

- Căn cứ vào lộ trình chuyển giao, UBND cấp huyện chủ trì, phối hợp với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thương thảo và ký kết hợp đồng; xây kế hoạch chuyển giao, quy chế phối hợp (quản lý tài sản, điều hành, xử lý các phát sinh... trong thời gian thí điểm) tại Bộ phận Một cửa trên địa bàn.

b) Phương án bố trí lao động khi thực hiện chuyển giao:

*\* Phương án bố trí lao động:*

Dựa vào hiện trạng số nhân sự tại Bộ phận Một cửa, điều kiện mặt bằng, số quầy đang phục vụ và khối lượng công việc phát sinh mà doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích bố trí lao động cho phù hợp:

- Lao động quản lý, điều hành: Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích cử lãnh đạo quản lý làm đầu mối phối hợp với bộ máy quản lý Bộ phận Một cửa cùng cấp để thực hiện quản lý, điều hành và triển khai giải quyết các công việc tại Bộ phận Một cửa theo quy chế phối hợp mà các bên đã ký kết.

- Lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa: Dựa vào kết quả đã được khảo sát, điều kiện năng lực của lực lượng lao động hiện có mà doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích bố trí lao động cho phù hợp với phương án cụ thể: Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích cử lao động có hợp đồng lao động dài hạn đang làm việc sang Bộ phận Một cửa đảm đương các công việc chính và thực hiện tuyển dụng mới theo yêu cầu và khối lượng công việc được chuyển giao. (*Chi tiết tại Phụ lục II kèm theo*).

*\* Điều kiện, tiêu chuẩn nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích làm việc tại Bộ phận Một cửa:*

- Tốt nghiệp đại học trở lên, chuyên ngành phù hợp; Có năng lực chuyên môn.

- Có lý lịch bản thân và gia đình rõ ràng; chấp hành tốt chủ trương, đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

- Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

- Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao, có ý thức kỷ luật trong thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Có trình độ chuyên môn, năng lực phù hợp; được đào tạo và nắm vững các kỹ năng, nghiệp vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết các thủ tục hành chính và thu phí, lệ phí.

- Có đủ sức khỏe, tinh thần phục vụ Nhân dân, ý thức tổ chức kỷ luật để thực hiện nhiệm vụ.

- Sử dụng thành thạo các phần mềm ứng dụng và các thiết bị được trang bị phục vụ công việc.

*\* Phương án đào tạo, tập huấn nhân viên:*

- Cơ quan chuyên giao chủ trì hướng dẫn, bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích (kể cả trong trường hợp ủy quyền, thu phí, lệ phí theo quy định). Trong đó, hướng dẫn chi tiết phương thức tiếp nhận, nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công.

- Cơ quan chuyển giao phối hợp với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích giám sát, hỗ trợ nhân viên thực hành tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong thời gian chuyển giao để nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thuần thục, nắm chắc quy trình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Cơ quan chuyên giao thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá, nâng cao năng lực của nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đáp ứng nhiệm vụ được giao.

*\* Phương án bố trí lao động của các cơ quan hành chính Nhà nước sau khi chuyển giao:*

Sau khi chuyển giao một số công việc cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, số công chức, viên chức tiết kiệm được sẽ về thực hiện công việc chuyên môn tại các cơ quan hành chính Nhà nước.

c) Phương án chuyển giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích

- Sau khi được tập huấn nhân sự của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có thể thực hiện ngay các công việc hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức và công dân đến làm các thủ tục hành chính; Luân chuyển hồ sơ tiếp nhận cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính; Nhận kết quả từ cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính; Chuyển trả kết quả giải quyết cho cá nhân, tổ chức; Báo cáo thống kê, theo dõi tình trạng giải quyết thủ tục hành chính; Các công việc khác tại Bộ phận Một cửa theo thỏa thuận với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

- Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích bố trí nhân sự để nhân viên Bộ phận Một cửa chuyển giao tiếp nhận một số thủ tục hành chính đơn giản.

- Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích bố trí nhân sự có khả năng để tiếp cận và nhận chuyển giao các thủ tục hành chính theo từng độ phức tạp theo lộ trình đã đề ra.

- Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân sẽ được thực hiện khi các điều kiện cơ sở vật chất, kỹ thuật cho phép và các quy định đã được đảm bảo.

- Sau khi hoàn thành nhiệm vụ chuyển giao, thay thế công việc, công chức, viên chức được chuyển về cơ quan, đơn vị quản lý để tiếp tục thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do Thủ trưởng cơ quan, đơn vị phân công.

#### d) Phương án thực hiện các công việc được chuyển giao

- Nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện công việc chuyển giao theo Đề án phải tuân thủ theo các quy định tại các Điều: 17, 18, 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ và Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa do UBND các cấp ban hành.

- Thực hiện các công việc khác tại Bộ phận Một cửa theo hợp đồng giữa doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và cơ quan hành chính.

e) Phương án số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

Việc đăng ký chữ ký số, xác thực hồ sơ số hóa thực hiện theo các quy định hiện hành.

#### \* Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính:

- Nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được cung cấp chữ ký số theo quy định do Ban cơ yếu Chính phủ cấp.

- Kiểm tra, xác thực tài khoản số của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức theo quy định. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản số, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn thực hiện hoặc tạo tài khoản cho cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh. Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản số được xác định theo số định danh của tổ chức, cá nhân ủy quyền.

- Thực hiện kiểm tra dữ liệu điện tử của các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính. Trường hợp thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử có giá trị pháp lý của tổ chức, cá nhân đã được kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin, Cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống

thông tin một cửa điện tử thì tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; nhân viên Một cửa kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

- Đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành mà chưa có dữ liệu điện tử, nhân viên Một cửa thực hiện sao chụp, chuyển thành tài liệu điện tử trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác của các nội dung theo bản giấy. Ký số vào tài liệu đã được số hóa theo quy định trước khi chuyển hồ sơ đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

- Đối với các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính chưa có dữ liệu điện tử còn lại kiến nghị cấp có thẩm quyền tổ chức thực hiện số hóa đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết.

*\* Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính:*

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được gắn mã số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính của Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh. Mã số giấy tờ gồm hai thành phần là mã số định danh của cá nhân, tổ chức và mã loại giấy tờ, trong đó mã loại giấy tờ đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên Công Dịch vụ công quốc gia hoặc Công Dịch vụ công cấp tỉnh, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng bản giấy được trả theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử cho tổ chức, cá nhân.

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính thành công, các hồ sơ, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì được sử dụng trong thực hiện các thủ tục hành chính khác của tổ chức, cá nhân.

*\* Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử:*

- Thời hạn bảo quản hồ sơ thủ tục hành chính điện tử được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật chuyên ngành.

- Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được lưu trữ điện tử và do cơ quan có thẩm quyền giải quyết quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh.

f) Phương án đầu tư, sửa chữa cơ sở vật chất, mua sắm thiết bị tại Bộ phận Một cửa

- Tại Bộ phận Một cửa mà nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đến nhận chuyển giao do cơ quan hành chính Nhà nước đầu tư, sửa chữa cơ sở vật chất, mua sắm thiết bị. Căn cứ vào yêu cầu của công việc được chuyển giao tại Bộ phận Một cửa doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phối hợp đề xuất Văn phòng UBND cùng cấp trước ngày 30/6 hàng năm để lập dự toán, đăng ký mua sắm theo quy định.

- Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện được chuyển sang mặt bằng của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích sẽ do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đầu tư, sửa chữa cơ sở vật chất, mua sắm thiết bị để đáp ứng yêu cầu thực hiện công việc chuyển giao. Cơ quan hành chính thực hiện việc chi trả cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích các chi phí theo hợp đồng ký kết hai bên.

- Hình thức đầu tư, sửa chữa cơ sở vật chất, mua sắm thiết bị được thực hiện theo các quy định hiện hành.

## **VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN ĐỀ ÁN**

### **1. Nguồn kinh phí thực hiện Đề án**

- Từ nguồn ngân sách Nhà nước theo phân cấp ngân sách hiện hành của Luật Ngân sách Nhà nước.

- Các khoản chi phí của doanh nghiệp liên quan đến Đề án theo quy định hiện hành của pháp luật.

### **2. Nội dung chi của Đề án**

- Chi trả tiền liên quan đến hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính.

- Chi cho tập huấn bồi dưỡng nguồn nhân lực.

- Chi trả cho các công việc liên quan đến số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Chi trả tiền liên quan đến luân chuyển hồ sơ giữa Bộ phận Một cửa với các cơ quan hành chính và ngược lại.

- Chi trả tiền liên quan đến trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Chi trả tiền thuê mặt bằng, mua sắm, bảo dưỡng trang thiết bị, vận hành Bộ phận Một cửa, chi khấu hao tài sản (nếu chuyển Bộ phận Một cửa sang mặt bằng của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích).

- Chi cho các công việc khác tại Bộ phận Một cửa theo hợp đồng dịch vụ giữa cơ quan Nhà nước và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

### **3. Về hình thức chi và định mức chi**

- Trên cơ sở hướng dẫn chi đối với thí điểm thuê dịch vụ chuyển giao cho doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích, đơn vị sử dụng ngân sách căn cứ vào nội dung chi để lập, trình thẩm định, phê duyệt dự toán, chi trả cho doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích theo các quy định hiện hành.

- Trường hợp thủ tục hành chính có thu phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác thì thực hiện theo mức phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác do Nhà nước quy định (*Các văn bản hướng dẫn áp dụng chi cho Đề án trong thời gian thực hiện thí điểm tại Phụ lục III kèm theo*).

## **VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Trách nhiệm Sở Thông tin và Truyền thông**

- Chủ trì tham mưu UBND tỉnh triển khai, đôn đốc thực hiện Đề án trên địa bàn tỉnh; kịp thời báo cáo khó khăn, vướng mắc để UBND tỉnh chỉ đạo.

- Chủ trì, phối hợp với cơ quan liên quan đảm bảo hạ tầng kỹ thuật công nghệ; tích hợp, chia sẻ dữ liệu, liên thông các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu nội bộ các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính để thực hiện luân chuyển hồ sơ.

- Hướng dẫn doanh nghiệp cung ứng dịch vụ và các bên liên quan tạo lập tài khoản trong Hệ thống Một cửa điện tử cho nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích làm dịch vụ sử dụng và phân quyền tài khoản được cấp để thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính và các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu UBND tỉnh hướng dẫn nội dung chi trong Đề án trong thời gian thực hiện thí điểm chuyển giao cho doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh.

- Là đầu mối thông tin, tuyên truyền về Đề án trên phạm vi toàn tỉnh.

- Chủ trì trong báo cáo, sơ kết, tổng kết thực hiện Đề án.

### **2. Văn phòng UBND tỉnh**

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan, đơn vị có liên quan tổng kết, đánh giá, rút kinh nghiệm, để xem xét áp dụng triển khai nhân rộng.



- Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành tham mưu UBND tỉnh các lĩnh vực, thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa các cấp; về phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa hành chính tại Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh.

### **3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích**

- Là bên tiếp nhận một số công việc theo Đề án, có trách nhiệm phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện các nội dung được giao trong Đề án đảm bảo theo lộ trình đã đề ra.

- Thực hiện các công việc theo hình thức thuê dịch vụ tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo hợp đồng đã được ký kết với cơ quan có thẩm quyền, bảo đảm theo đúng quy định của pháp luật và thực hiện có hiệu quả các nội dung quy định tại Đề án.

- Bố trí lao động đảm bảo tiêu chuẩn, điều kiện; đào tạo, tập huấn cho nhân viên thực hiện các công việc tại điểm b khoản 3 Mục V trong Đề án.

- Chủ động bố trí mặt bằng, trang thiết bị và các điều kiện cần thiết khác đối với các địa phương chuyển Bộ phận Một cửa của cấp huyện sang điểm giao dịch của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, UBND cấp huyện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính xây dựng quy chế phối hợp quản lý điều hành Bộ phận Một cửa; quy trình hướng dẫn, tiếp nhận và luân chuyển hồ sơ, số hóa, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

- Phối hợp với Sở thông tin và Truyền thông và các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan tạo lập tài khoản cho nhân viên sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử để thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ trả kết quả hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính cho các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương xây dựng dự toán, truyền thông và giải quyết khiếu nại của khách hàng.

- Thực hiện báo cáo về lĩnh vực được chuyển giao khi được chính yêu cầu.

### **4. UBND cấp huyện thực hiện thí điểm**

- Người đứng đầu các cấp chịu trách nhiệm về tiến độ và kết quả triển khai các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình.

- Chủ trì triển khai tập huấn, chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích theo lộ trình đã được ghi trong Đề án; lựa chọn đơn vị thu lệ phí; xây dựng kế hoạch và tổ chức triển khai thực hiện các nội dung, nhiệm vụ

có liên quan theo Đề án trên địa bàn quản lý.

- Quyết định về cơ cấu, số lượng nhân sự thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa trên cơ sở bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, phù hợp tình hình thực tế tại địa phương.

- Chủ động bố trí nguồn kinh phí chi cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện nhiệm vụ trong Đề án theo quy định của Luật ngân sách.

- Phối hợp chặt chẽ với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và các bên liên quan thực hiện các nội dung, nhiệm vụ, giải pháp tại Mục V, VI của Đề án theo chức năng quản lý cũng như giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện Đề án theo thẩm quyền.

- 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 doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích hoàn thành được nhiệm vụ được giao.

- Phối hợp với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền để tổ chức, công dân hiểu về mục đích, ý nghĩa của việc thực hiện Đề án này.

- Tổ chức bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

- Báo cáo UBND tỉnh, cơ quan chủ trì kết quả thực hiện Đề án định kỳ hoặc báo cáo đột xuất khi có yêu cầu.

## **5. Sở Nội vụ**

- Theo dõi kết quả thí điểm chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để phối hợp với sở, ban, ngành tham mưu UBND tỉnh các nội dung liên quan đến chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Tổ chức đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp khi triển khai thực hiện Đề án.

## **6. Sở Tài chính**

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu UBND tỉnh cân đối kinh phí triển khai thực hiện Đề án; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện chi, thanh quyết toán kinh phí thực hiện Đề án theo quy định.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan căn cứ dự toán kinh phí thực hiện Đề án của các cơ quan, đơn vị đề xuất và khả năng cân đối ngân sách, tham mưu UBND tỉnh trình HĐND tỉnh bố trí dự toán chi ngân sách nhà nước cho các cơ quan, đơn vị thực hiện Đề án theo phân cấp ngân sách hiện hành.

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các bên liên quan trong việc xây dựng, hướng dẫn nội dung chi trong thời gian thực hiện thí điểm.

### **7. Các Sở, ban, ngành của tỉnh**

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và các bên liên quan trong việc xây dựng, hướng dẫn nội dung chi trong thời gian thực hiện thí điểm.

- Phối hợp với UBND các huyện, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích giải quyết các vấn đề phát sinh đối với các thủ tục hành chính trong phạm vi và theo thẩm quyền.

- Sắp xếp, bố trí công chức, viên chức tiết kiệm sau khi chuyển giao một số công việc cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích theo thẩm quyền.

- Báo cáo UBND tỉnh, cơ quan chủ trì kết quả thực hiện Đề án định kỳ hoặc báo cáo đột xuất khi có yêu cầu.

## **VIII. ĐÁNH GIÁ LỢI ÍCH CỦA ĐỀ ÁN**

### **1. Đối với các cơ quan hành chính Nhà nước**

- Giảm được số lượng công chức, viên chức bộ trí làm việc tại Bộ phận Một cửa sau khi chuyển giao chuyển về cơ quan, đơn vị quản lý để thực hiện nhiệm vụ chuyên môn góp phần nâng cao hiệu lực hiệu quả của bộ máy hành chính Nhà nước.

- Các địa phương sử dụng mặt bằng của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích không phải đầu tư một khoản kinh phí lớn để xây dựng hoặc cải tạo trụ sở làm việc, đầu tư cơ sở vật chất cho Bộ phận Một cửa, chỉ trả một khoản chi phí hợp lý hằng năm cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

- Tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ bưu chính công ích; góp phần nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số năng lực cạnh tranh, Chỉ số hài lòng của người dân tạo môi trường kinh doanh thuận lợi, tạo điều kiện thu hút đầu tư, phát triển kinh tế - xã hội.

- Từng bước 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 cá nhân, tổ chức, góp phần xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện, phục vụ.

- Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính, gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, tăng năng suất lao động, góp phần

hình thành công dân số, doanh nghiệp số trong xây dựng Chính phủ số, nền kinh tế số, xã hội số.

## **2. Đối với cá nhân, tổ chức**

- Mang lại sự thuận lợi và hài lòng hơn cho cá nhân, tổ chức khi đến sử dụng dịch vụ công của cơ quan hành chính.

- Sớm tiến tới việc người dân có thể làm thủ tục hành chính tại bất kỳ Bộ phận Một cửa nào, không phân biệt địa giới hành chính.

- Đẩy nhanh việc số hóa tiết kiệm thời gian, chi phí và công sức thông qua việc số hóa thông tin của cá nhân, tổ chức, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích.

- Góp phần hạn chế tình trạng cửa quyền, nhũng nhiễu, tiêu cực trong giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước.

- Cá nhân, tổ chức được tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều phương thức phù hợp với nhu cầu của từng đối tượng thực hiện.

## **3. Đối với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích**

- Khai thác hiệu quả cơ sở vật chất, 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.

- 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.

- Tăng nguồn thu cho doanh nghiệp đồng thời góp phần vào việc đẩy mạnh cải cách hành chính và hiện đại hóa nền hành chính công của tỉnh Đắk Lắk./.