

Số: /STTTT-CNTT&BCVT
V/v Triển khai một số giải pháp nhằm nâng
cao tỷ lệ hồ sơ thực hiện DVCTT mức độ 3, 4
và tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC
qua dịch vụ BCCI

Tuyên Quang, ngày tháng 10 năm 2021

Kính gửi:

- Sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh;
- Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh;
- Báo Tuyên Quang;
- Bưu điện tỉnh;
- Viễn thông Tuyên Quang;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố.

Căn cứ Kế hoạch số 116/KH-UBND ngày 28/7/2021 của UBND tỉnh thực hiện các giải pháp nâng cao chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) tỉnh Tuyên Quang năm 2021 và các năm tiếp theo;

Căn cứ văn bản số 335/UBND-KSTT ngày 09/2/2021 của UBND tỉnh về việc tiếp tục đẩy mạnh giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; nâng cao hiệu quả phục vụ người dân và doanh nghiệp; văn bản số 2928/UBND-KSTT ngày 16/8/2021 của UBND tỉnh về việc nâng cao tỷ lệ hồ sơ TTHC tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích; văn bản số 3226/UBND-KSTT ngày 01/9/2021 của UBND tỉnh về việc nâng cao tỷ lệ hồ sơ sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; văn bản số 3452/UBND-KSTT ngày 17/9/2021 của UBND tỉnh về việc giao chỉ tiêu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4, dịch vụ bưu chính công ích;

Căn cứ tình hình thực tế của tỉnh, căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các huyện/thành phố và các cơ quan liên quan triển khai thực hiện một số giải pháp nhằm nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) mức độ 3, 4 và tỷ lệ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) qua dịch vụ bưu chính công ích (BCCI), như sau:

1. Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các huyện/thành phố

- Tiếp tục thực hiện rà soát, cập nhật và chuẩn hóa lại các TTHC của cơ quan, đơn vị mình trên Cổng dịch vụ công của tỉnh tại địa chỉ: <https://dichvucong.tuyenquang.gov.vn/> (theo Quyết định của UBND tỉnh về công bố thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý) và các TTHC đã đăng tải trên Cổng dịch vụ công quốc gia (tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn/>); tiếp tục

cập nhật, bổ sung, hoàn thiện quy trình nội bộ và quy trình điện tử đối với các DVCTT đang cung cấp trên Cổng Dịch vụ công tỉnh Tuyên Quang.

- Chủ động phối hợp với Viễn thông Tuyên Quang cập nhật thông tin số tài khoản ngân hàng (phục vụ thanh toán phí, lệ phí khi thực hiện DVCTT) của cơ quan, đơn vị trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin Một cửa điện tử tỉnh Tuyên Quang để hoàn thiện nội dung thanh toán trực tuyến đối với các DVCTT mức độ 4.

- Khẩn trương hoàn thành việc hướng dẫn nhân viên bưu điện về quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị theo chỉ đạo tại văn bản số 2928/UBND-KSTT ngày 16/8/2021 của UBND tỉnh về việc nâng cao tỷ lệ hồ sơ TTHC tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ BCCI.

- Xem xét giải pháp triển khai thực hiện thí điểm chỉ tiếp nhận hồ sơ nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công tỉnh Tuyên Quang đối với một số DVCTT mức độ 3, 4 thường xuyên phát sinh hồ sơ.

- Chủ động tăng cường triển khai các giải pháp nhằm tuyên truyền tới người dân và doanh nghiệp về cung cấp các DVCTT mức độ 3 và 4, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thực hiện qua dịch vụ BCCI của cơ quan, đơn vị, như: Tuyên truyền thông qua cán bộ thực hiện tiếp nhận hồ sơ; qua Trang Thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; tuyên truyền qua tờ rơi, tờ gấp (có hướng dẫn chi tiết, trực quan từ bước đăng nhập nộp hồ sơ trực tuyến tới bước trả và nhận kết quả);... Ngoài ra, UBND các huyện/thành phố chỉ đạo Đài truyền thanh – truyền hình cấp huyện tăng cường tuyên truyền về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, triển khai DVCTT mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia; yêu cầu UBND các xã, phường, thị trấn chỉ đạo Đài truyền thanh cơ sở tiếp sóng chương trình tuyên truyền của Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Đài Truyền thanh – truyền hình cấp huyện để người dân biết và sử dụng dịch vụ.

2. Viễn thông Tuyên Quang

- Phối hợp, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trong quá trình thực hiện rà soát, chuẩn hóa TTHC theo Quyết định của UBND tỉnh về công bố thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý; cập nhật bổ sung quy trình điện tử (nếu có thay đổi) đối với các DVCTT đang cung cấp trên Cổng Dịch vụ công tỉnh Tuyên Quang.

- Tiếp tục hỗ trợ cập nhật thông tin số tài khoản ngân hàng (phục vụ thanh toán phí, lệ phí) của cơ quan, đơn vị trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin Một cửa điện tử tỉnh Tuyên Quang.

- Hỗ trợ triển khai các giải pháp kỹ thuật về thanh toán trực tuyến đối với các TTHC đang thực hiện cung cấp DVCTT mức độ 4 trên Cổng Dịch vụ công.

3. Bưu điện tỉnh Tuyên Quang

- Chủ động bố trí nguồn nhân lực, phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị khẩn trương hoàn thành việc nắm bắt quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả

kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị (*theo chỉ đạo tại văn bản số 2928/UBND-KSTT ngày 16/8/2021 của UBND tỉnh về việc nâng cao tỷ lệ hồ sơ TTHC tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích*); chủ động triển khai thực hiện trong việc cung ứng dịch vụ BCCI, đảm bảo các hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI được thực hiện nhanh chóng, kịp thời.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ BCCI, phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương trong quá trình thực hiện chuyển phát và tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả DVCTT; tăng cường tiếp nhận hồ sơ thực hiện TTHC tạo điều kiện thuận lợi, tiết kiệm thời gian, chi phí cho doanh nghiệp và người dân.

- Xem xét giải pháp hỗ trợ một phần cước phí thực hiện qua dịch vụ BCCI cho người dân và doanh nghiệp khi nộp hồ sơ và nhận kết quả TTHC, đặc biệt đối với người dân và doanh nghiệp ở trung tâm huyện/thành phố.

- Tăng cường, chủ động tổ chức truyền thông, tuyên truyền sâu rộng qua nhiều hình thức, như: băng rôn, phát tờ gấp và đặt baner tuyên truyền tại các điểm Bưu điện văn hóa xã; gặp gỡ, tiếp xúc với người dân tại địa bàn dân cư nói chuyện, trao đổi, giải đáp và hướng dẫn quy trình thực hiện tiếp nhận và trả kết quả TTHC qua dịch vụ BCCI,... từ đó tạo sự tiện ích, niềm tin và sự hài lòng cho công dân khi sử dụng dịch vụ BCCI.

- Thường xuyên tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên, người lao động của đơn vị; đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất (nhất là ở các điểm Bưu điện văn hoá xã) phục vụ việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI hiệu quả, đảm bảo đúng quy định.

- Đề nghị Bưu điện tỉnh triển khai phát triển tài khoản định danh xác thực điện tử PostID cho người dân trên địa bàn tỉnh. Đồng thời tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng các tài khoản đã được định danh, xác thực để dễ dàng đăng nhập và nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh (đã được kết nối trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia) để nộp hồ sơ thực hiện DVCTT hoặc khi người dân muốn sử dụng dịch vụ nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI.

4. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Tuyên Quang

Lựa chọn các hình thức phù hợp, thường xuyên tuyên truyền sâu rộng việc sử dụng DVCTT mức độ 3, 4 và dịch vụ BCCI tới người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

Tăng thời lượng và nâng cao chất lượng các chương trình tuyên truyền; xây dựng các tin, bài, phóng sự, phỏng vấn... về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Kịp thời nêu gương những điển hình tiên tiến, các sáng kiến, mô hình trong thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, triển khai DVCTT mức độ 3, mức độ 4

trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia ở các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Trên đây là một số giải pháp nhằm nâng cao tỉ lệ hồ sơ thực hiện DVCTT mức độ 3, 4 và tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI, Sở Thông tin và Truyền thông trân trọng đề nghị các cơ quan, đơn vị quan tâm chỉ đạo, chủ động triển khai thực hiện.

Trong quá trình triển khai, nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị phối hợp chặt chẽ với Sở Thông tin và Truyền thông để có các giải pháp kịp thời.

Thông tin chi tiết xin liên hệ: Phòng Quản lý Công nghệ thông tin và Bưu chính viễn thông, Sở Thông tin và Truyền thông, Điện thoại: 0207.6251 788.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh (báo cáo);
- Ban Giám đốc Sở (để biết);
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Lưu: VT, CNTT&BCVT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Văn Hiến