

**BÁO CÁO**

**Kết quả triển khai thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg  
ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ**

Thực hiện Công văn số 4048/BTTTT-BC ngày 13/11/2019 của Bộ thông tin và Truyền thông về việc báo cáo kết quả triển khai Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ,

Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh An Giang báo cáo kết quả 03 năm triển khai 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 với các nội dung như sau:

**I. Kết quả triển khai Quyết định 45/2016/QĐ-TTg**

**1. Công tác chỉ đạo, điều hành**

- Ngay từ năm 2012, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 42/2012/QĐ-UBND ngày 28/11/2012 Quy chế tiếp nhận hồ sơ qua cổng thông tin điện tử, tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng dịch vụ bưu chính trên địa bàn tỉnh An Giang. Theo đó, nhiều Sở, ngành và UBND huyện, thị, thành đã ký hợp đồng với Bưu điện tỉnh và doanh nghiệp bưu chính để triển khai quyết định, kết quả triển khai Quyết định 42/2012/QĐ-UBND đạt 650.000 kết quả nhận và trả kết quả giải quyết (thủ tục hành chính) TTHC. Khi Quyết định 45/2016/QĐ-TTg được ban hành, UBND tỉnh đã điều chỉnh và ban hành Quyết định số 38/2018/QĐ-UBND ngày 22/10/2018, trong đó có nội dung thay thế Quyết định số 42/2012/QĐ-UBND cho phù hợp với Quyết định của Thủ tướng Chính phủ.

- Ngày 06/6/2017, UBND tỉnh đã tổ chức hội nghị trực tuyến với UBND các huyện, thị xã, thành phố, xã, phường, thị trấn để triển khai nội dung Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 và Quyết định số 55/2016/QĐ-TTg ngày 26/12/2016 của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn tỉnh An Giang. Tổ chức Lễ ký kết hợp tác giữa UBND tỉnh An Giang với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam triển khai nội dung Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 và Quyết định số 55/2016/QĐ-TTg ngày 26/12/2016 của Thủ Tướng Chính phủ trên địa bàn tỉnh An Giang.

- Ngày 25/7/2017, ban hành Quyết định 2244/QĐ-UBND phê duyệt Kế hoạch cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh An Giang; Văn bản số 1163/UBND-KGVX về thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định số 846/QĐ-TTg ngày 09 tháng 6 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ về việc Ban hành danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 thực hiện tại các bộ, ngành, địa phương năm 2017. Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định 2358/QĐ-UBND ngày 03/8/2017 công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện và không thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh An Giang: trong đó có 1.006 loại thủ tục của 18 sở ban ngành và UBND các xã, huyện, thị, thành được phép chuyển qua đường Bưu chính và 673 loại không thực hiện trả qua đường Bưu chính.

- Ngày 24/7/2018, ban hành Quyết định số 1735/QĐ-UBND công bố Danh mục thủ tục hành chính thực hiện và không thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh An Giang thay thế Quyết định số 2358/QĐ-UBND ngày 03/8/2017 của Chủ tịch UBND tỉnh An Giang; Văn bản số 1298/UBND-TH ngày 28/11/2018 yêu cầu các sở, ban, ngành và huyện, thị xã, thành phố triển khai thực hiện tốt Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg ngày 09/11/2018 của Thủ tướng Chính phủ.

- UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 105/KH-UBND ngày 06/3/2018 triển khai kế hoạch hoạt động trung tâm hành chính công tỉnh, hỗ trợ bố trí một quầy giao dịch để cán bộ, nhân viên Bưu điện đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cũng như thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

## **2. Tình hình triển khai thực hiện Quyết định 45/2016/QĐ-TTg**

- Đến nay, các sở, ngành và UBND huyện, thị xã, thành phố đã ký thỏa thuận hợp tác với Bưu điện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ Bưu chính công ích và đến tận địa chỉ nhà người dân. Đồng thời, Bưu điện cũng cử cán bộ nhân viên có trình độ phù hợp đến bộ phận một cửa 11 UBND huyện, thị xã, thành phố, để nắm bắt qui trình thủ tục để hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân qua dịch vụ Bưu chính công ích.

- Tháng 5/2018, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh An Giang chính thức đi vào hoạt động trụ sở đặt tại tòa nhà Bưu điện tỉnh. Đồng thời, đã ký thỏa

thuận hợp tác Bưu điện tỉnh về thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Trong tháng 8/2019, UBND Thành phố Châu Đốc tổ chức triển khai thực hiện thí điểm tiếp nhận hồ sơ tại địa chỉ và trả kết quả 31 thủ tục miễn phí cho người dân qua dịch vụ Bưu chính công ích. Tính từ thời điểm triển khai đến nay tổng số hồ sơ thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại địa chỉ đạt 78 hồ sơ, đồng thời, tiếp tục triển khai đẩy mạnh công tác giới thiệu quảng bá, tuyên truyền để người dân hiểu biết và tin tưởng Bưu điện khi thực hiện TTHC tại nhà.

- Đến tháng 10/2019, UBND huyện Châu Thành đã triển khai, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại địa chỉ miễn phí cho người dân từ ngày 01/11/2019 đến ngày 31/01/2020, phí dịch vụ tiếp nhận và chuyển phát của Bưu điện sẽ do UBND huyện hỗ trợ chi trả cho người dân.

- Nhằm chuẩn bị cho việc triển khai Đề án “Thí điểm thực hiện và cung ứng dịch vụ công qua mạng bưu chính công cộng, dịch vụ bưu chính công ích tại địa phương”, UBND các huyện An Phú, Tịnh Biên và Phú Tân đã làm việc và ký biên bản ghi nhớ với Bưu điện tỉnh về việc chuyển bộ phận một cửa tại UBND huyện sang đặt tại trụ sở Bưu điện huyện. Bưu điện đang tiến hành các thủ tục đầu tư cải tạo, sửa chữa cơ sở hạ tầng và trang bị công cụ dụng cụ theo quy định, cử nhân viên học việc tại bộ phận một cửa của huyện để chuẩn bị cho công tác chuyển giao. Bên cạnh đó, UBND các xã đã ký biên bản thỏa thuận di dời và chuyển giao dần công việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân tại các xã Tà Đảnh (huyện Tri Tôn); xã Tân An (Thị xã Tân Châu); xã Thới Sơn (huyện Tịnh Biên).

**3. Kết quả tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI: (theo Phụ lục đính kèm)**

#### **4. Tình hình triển khai việc kết nối dịch vụ công trực tuyến**

- Cổng DVCTT tỉnh và Hệ thống thông tin một cửa điện tử triển khai đầu mỗi tập trung tại tỉnh và đảm bảo việc kết nối liên thông tới 100% sở, ngành cấp tỉnh, UBND huyện, thị xã, thành phố và xã, phường, thị trấn. Hệ thống có khả năng kết nối liên thông đối với các phần mềm chuyên ngành riêng của các sở, ngành (Tài nguyên Môi trường, Kế hoạch đầu tư), hồ sơ được tiếp nhận tập trung và chuyển qua phần mềm chuyên ngành xử lý thông qua Trục LGSP của tỉnh; đang thực hiện kết nối liên thông với phần mềm hộ tịch, cấp phiếu lý lịch tư pháp do Bộ Tư pháp triển khai. Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC qua dịch vụ Bưu chính công ích thực hiện thông qua Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

- Đến nay đã thực hiện cung cấp tổng số dịch vụ hành chính công (toàn bộ số lượng thủ tục hành chính của tỉnh tại địa chỉ [dichvucong.angiang.gov.vn](http://dichvucong.angiang.gov.vn)): 2.936 dịch vụ. Trong đó:

+ Tổng số dịch vụ công trực tuyến mức độ 1, 2: 1.418 dịch vụ.

+ Tổng số dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: 859 dịch vụ.

+ Tổng số dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: 659 dịch vụ.

+ Tỷ lệ giải quyết hồ sơ trước hạn và đúng hạn: 96,7 %.

- Tính từ ngày 01/01/2019 đến 18/11/2019, tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến mức độ 3: 121.484/301.952, đạt tỷ lệ 40,23%. Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến mức độ 4: 112.728/151.740, đạt tỷ lệ 74,29%.

- Cổng thông tin của tỉnh và các Cổng thông tin điện tử thành phần đã cập nhật công bố, công khai đầy đủ thủ tục hành chính của các Sở Ngành, UBND cấp huyện, cấp xã.

## **5. Công tác tập huấn, đào tạo**

- Cán bộ, công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thường xuyên, trực tiếp theo dõi, hướng dẫn cho nhân viên Bưu điện nắm rõ quy trình và các TTHC trong việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân và tổ chức. Đồng thời, hướng dẫn nhân viên Bưu điện tỉnh sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh trong việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân và tổ chức.

- Bưu điện tỉnh đã phối hợp với các Sở, ngành xây dựng quy trình, tổ chức tập huấn, đào tạo và hướng dẫn các Bưu điện trực thuộc quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Công tác đào tạo, tập huấn về nghiệp vụ tiếp nhận hồ sơ và chuyển trả kết quả giải quyết TTHC cho các đối tượng kiểm soát viên, giao dịch viên và Trưởng các bưu cục phát cũng được chú trọng nhằm nâng cao nhận thức về vai trò và đảm bảo chất lượng dịch vụ theo đúng quy định.

Bưu điện tỉnh tổ chức tập huấn trực tiếp hoặc thông qua group hỗ trợ nhân viên Bưu điện tại các điểm Bưu điện Văn hóa xã.

## **6. Công tác tuyên truyền về Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg**

- Sở Thông tin và Truyền thông đã phối hợp Bưu điện tỉnh tăng cường thông tin tuyên truyền việc tiếp nhận và trả kết quả TTHC qua dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích để cá nhân, tổ chức thay đổi thói quen và nhận thấy được sự tiện ích của dịch vụ này trong việc giải quyết hồ sơ TTHC.

- Định kỳ hàng tháng Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện chuyên mục “Công nghệ thông tin và truyền thông” trên Đài Phát thanh Truyền hình An

Giang với những nội dung tuyên truyền nhằm nâng cao hiểu biết, nhận thức, trách nhiệm và năng lực ứng dụng công nghệ thông tin cho cán bộ, công chức, viên chức và người dân tích cực ứng dụng CNTT vào cải cách hành chính; Hướng dẫn người dân tham gia tích cực ứng dụng các dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước, hưởng ứng việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính bằng dịch vụ bưu chính. Đồng thời tuyên truyền pháp luật, chính sách về an toàn, an ninh thông tin; Cung cấp và hướng dẫn thực hiện các văn bản, chính sách ban hành liên quan đến quản lý ngành thông tin và truyền thông. Đài phát thanh truyền hình An Giang đã quay phóng sự tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công; ghi hình giới thiệu dịch vụ tại huyện Chợ Mới, huyện Châu Thành và đưa tin trên Đài phát thanh truyền hình An Giang.

- Công thông tin điện tử thường xuyên đăng tin, bài thông tin, tuyên truyền và giới thiệu dịch vụ hành chính công để người dân nắm bắt và hiểu rõ lợi ích của dịch vụ này mang lại.

- Chỉ đạo, định hướng hỗ trợ Bưu điện tỉnh thông tin tuyên truyền thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ trên Hệ thống Đài truyền thanh, tuyên truyền lưu động tại các điểm đông người.

- Tuyên truyền thông qua cuộc thi tuyên truyền cải cách hành chính năm 2019 do Sở Nội vụ và Liên đoàn Lao động tỉnh tổ chức.

## **7. Chất lượng cung cấp dịch vụ**

- Bưu điện tỉnh An Giang đã thực hiện đảm bảo công tác tiếp nhận hồ sơ và chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định. Giao nhận đầy đủ, đúng chỉ tiêu thời gian toàn trình như đã công bố và theo đúng tiêu chuẩn chất lượng do Bộ thông tin và truyền thông quy định (độ an toàn đạt tỷ lệ 100%, thời gian toàn trình đúng quy định).

- Quá trình bàn giao, vận chuyển bảo đảm thời gian, không để mất mát, hư hỏng, có ký nhận bàn giao rõ ràng, đầy đủ.

## **II. Thuận lợi, khó khăn và đề xuất kiến nghị**

### **1. Thuận lợi**

- Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ Bưu chính công ích đã được người dân đồng tình, ủng hộ, ghi nhận và đánh giá cao. Đây chính là nguồn động lực lớn để thực hiện dịch vụ tốt hơn trong thời gian tới.

- Các ngành, các cấp quan tâm, tích cực triển khai và phối hợp, hỗ trợ tuyên truyền, tạo điều kiện cho Bưu điện trong việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ Bưu chính công ích.

### **2. Khó khăn**

- Đa số người dân vẫn giữ thói quen đến cơ quan giải quyết TTHC thực hiện nộp hồ sơ, nhận kết quả, cũng như chưa nắm được những tiện ích mà dịch vụ bưu điện đem lại.

- Hiện nay, trên địa bàn tỉnh An Giang còn tổng cộng 24 xã chưa có điểm Bưu điện Văn hóa xã để triển khai việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ tại xã.

### **3. Đề xuất kiến nghị**

- Sớm ban hành và triển khai Đề án “Thí điểm thực hiện và cung ứng dịch vụ công qua mạng bưu chính công cộng, dịch vụ bưu chính công ích tại địa phương” nhằm thay đổi dần thói quen của người dân thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích. Từng bước chuyển giao và nâng cao chất lượng dịch vụ tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Bộ Thông tin và Truyền thông chỉ đạo các đơn vị liên quan đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, vận động người dân hiểu những lợi ích mà dịch vụ bưu chính công ích mang lại, tin tưởng Bưu điện thực sự là cánh tay nối dài của cơ quan công quyền.

### **III. Phương hướng, giải pháp triển khai trong giai đoạn tới**

- UBND tỉnh chỉ đạo các đơn vị liên quan tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến, thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg 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, nâng cao tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC qua dịch vụ Bưu chính công ích và dịch vụ công trực tuyến.

- Ban hành Quyết định sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế hoạt động Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh An Giang ban hành kèm theo Quyết định số 38/2018/QĐ-UBND ngày 22/10/2018 nhằm đảm bảo phù hợp với các quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 hướng dẫn một số quy định Nghị định 61/2018/NĐ-CP.

- Chỉ đạo Sở Thông tin và Truyền thông duy trì chuyên mục công nghệ thông tin và truyền thông trên đài phát thanh và truyền hình An Giang, để tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật; dịch vụ công trực tuyến; tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả TTHC và công tác an toàn an ninh thông tin đến tổ chức, người dân và doanh nghiệp.

- Triển khai Đề án “Thí điểm thực hiện và cung ứng dịch vụ công qua mạng bưu chính công cộng, dịch vụ bưu chính công ích tại địa phương” khi Đề án được ban hành.

- Chỉ đạo các Bộ phận liên quan tổ chức tập huấn, hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC cho nhân viên bưu điện, chuẩn bị cho công tác chuyển giao công việc tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa các huyện.

Trên đây là báo cáo kết quả triển khai thực hiện Quyết định 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng chính phủ trên địa bàn tỉnh An Giang./.

***Nơi nhận:***

- Bộ TTTT;
- Email: [kthuong@mic.gov.vn](mailto:kthuong@mic.gov.vn);
- TT. UBND tỉnh;
- Sở, ngành tỉnh;
- UBND huyện, thị xã, thành phố;
- Lãnh đạo VP.UBND tỉnh
- Phòng: KGVX, TH;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thanh Bình**

**PHỤ LỤC**  
**KẾT QUẢ TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ**  
**GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**

1. Tên tỉnh, thành phố: An Giang.
2. Nội dung báo cáo:

Stt	Hồ sơ TTHC	Số lượng tiếp nhận hồ sơ			Số lượng chuyển trả kết quả			Ghi chú
		Năm 2017 (Từ ngày 01/07/2017 - 31/12/2017)	Năm 2018	Ước thực hiện năm 2019	Năm 2017 (Từ ngày 01/07/2017 - 31/12/2017)	Năm 2018	Ước thực hiện năm 2019	
1	Tổng hồ sơ	<b>34.769</b>	<b>341.183</b>	<b>516.176</b>	<b>34.769</b>	<b>341.183</b>	<b>516.176</b>	
2	Trong đó: Số hồ sơ thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích		<b>Tổng số hồ sơ: 80.693. Trong đó: + Số lượng hồ sơ tiếp nhận tại nhà: 55.971 + Số lượng hồ sơ tiếp nhận tại một cửa: 24.722</b>	<b>Tổng số hồ sơ: 103.654. Trong đó: + Số lượng hồ sơ tiếp nhận tại nhà: 48.581 + Số lượng hồ sơ tiếp nhận tại một cửa: 55.073</b>		<b>198.189</b>	<b>209.419</b>	