

Số: /KH-UBND

Tuy Phước, ngày tháng 3 năm 2023

KẾ HOẠCH

**Triển khai thực hiện Quyết định số 4294/QĐ-UBND
ngày 20/12/2022 của UBND tỉnh ban hành Đề án “Thực hiện cơ chế
giao doanh nghiệp đảm nhận nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa
hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Bình Định”
trên địa bàn huyện Tuy Phước**

I. QUAN ĐIỂM, PHẠM VI VÀ LỘ TRÌNH THỰC HIỆN

1. Quan điểm

- Đòi hỏi việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC với quá trình tiếp nhận, xử lý TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã để hình thành cơ sở dữ liệu sống, sạch, đủ và chính xác, từng bước thực hiện thống nhất thông qua hệ thống doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn huyện.

- Bám sát quan điểm chỉ đạo “Chuyển một số nhiệm vụ và dịch vụ hành chính công mà Nhà nước nhất thiết phải thực hiện cho doanh nghiệp, các tổ chức xã hội đảm nhiệm” theo tinh thần Nghị quyết số 18/NQ-TW ngày 25/10/2017 của Hội nghị lần thứ 6 Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa XII theo hướng chuyển giao hoàn toàn việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đủ điều kiện đảm nhận.

- Công tác tổ chức triển khai thực hiện phải theo lộ trình, thời gian cụ thể phù hợp với tình hình thực tế, đáp ứng yêu cầu tiết kiệm, hiệu quả và đúng quy định của pháp luật.

2. Phạm vi và lộ trình thực hiện

a) Cấp huyện: Hoàn thành việc chuyển giao tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện trong tháng 8 năm 2023.

b) Cấp xã: Hoàn thành việc chuyển giao tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã trong tháng 12 năm 2023.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Nội dung, hình thức thuê

a) Nội dung thuê

Thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích cung cấp nguồn nhân lực đảm bảo đủ năng lực, trình độ để thực hiện nhiệm vụ “hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC” thay thế cho đội ngũ công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị, địa phương đang thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã theo quy định tại điểm c khoản 4 mục III, Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ. Trong đó, việc số hóa hồ sơ thực hiện đối với toàn bộ thành phần hồ sơ tiếp nhận đầu vào theo quy định của TTHC.

b) Hình thức thuê dịch vụ: Đấu thầu theo quy định của pháp luật về đấu thầu.

2. Các phần công việc được chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện

a) Chuyển giao 100% TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã. Riêng đối với các TTHC tiếp nhận và trả kết quả giải quyết trong ngày (Chứng thực...), Ủy ban nhân dân cấp xã xem xét, quyết định việc chuyển giao hoặc không chuyển giao cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện để đảm bảo hiệu quả, tránh chồng chéo nhiệm vụ và các quy định của pháp luật hiện hành.

b) Đối với công tác quản lý, theo dõi, kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

c) Hướng dẫn thực hiện TTHC; tiếp nhận, số hóa hồ sơ TTHC; chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định, cụ thể:

- Hướng dẫn, hỗ trợ doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân trong thực hiện TTHC (gồm cả hỗ trợ thực hiện TTHC trên môi trường điện tử).

- Kiểm tra thành phần hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ TTHC.

- Số hóa thành phần hồ sơ TTHC và ký số.

- Khai báo nội dung hồ sơ công việc trên Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh.

- Thực hiện tạo lập các chứng từ điện tử (biên lai điện tử, hóa đơn điện tử) gửi cho các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân theo quy định trên cơ sở ủy nhiệm của các cơ quan, phòng ban, đơn vị có liên quan.

- Chuyển hồ sơ TTHC trên Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh cho các cơ quan, đơn vị có liên quan để tham mưu, giải quyết theo thẩm quyền.

- Nhận, trả kết quả giải quyết TTHC (giấy, điện tử);

- Thu phí, lệ phí và các khoản nghĩa vụ tài chính khác theo quy định.

- Thực hiện các dịch vụ phụ trợ khác cho việc giải quyết TTHC theo quy định.

3. Cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc

a) Trụ sở làm việc

- Đối với trụ sở của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã đã được đầu tư cải tạo nâng cấp, xây dựng đảm bảo các điều kiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/20218 của Chính phủ, có cơ sở, vật chất khang trang, hiện đại đảm bảo chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp đến liên hệ giải quyết công việc thì thực hiện theo hướng bố trí cho nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích vào để thực hiện phần nhiệm vụ được chuyển giao.

- Đối với các địa phương có trụ sở Bộ phận Một cửa chưa được đầu tư cải tạo nâng cấp, xây dựng đảm bảo các điều kiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/20218 của Chính phủ hoặc có nhu cầu sử dụng trụ sở của Bộ phận Một cửa để sử dụng vào mục đích công vụ khác thì cơ quan có thẩm quyền thỏa thuận việc sử dụng trụ sở hiện có của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên cơ sở các quy định liên quan của pháp luật hiện hành. Việc sử dụng trụ sở hiện có của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để bố trí cho Bộ phận Một cửa phải đảm bảo tuân thủ các điều kiện quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/20218 của Chính phủ.

b) Trang thiết bị, phương tiện làm việc

- Các đơn vị, địa phương được giao nhiệm vụ thực hiện thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận nhiệm vụ “hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC” chịu trách nhiệm rà soát, đánh giá hiện trạng trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin để có phương án chuyển giao phù hợp.

- Văn phòng HĐND và UBND huyện, UBND các xã, thị trấn chịu trách nhiệm duy trì, bảo dưỡng trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin thuộc tài sản thuộc phạm vi, trách nhiệm quản lý của đơn vị.

- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tạo lập tài khoản cho nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên Phần mềm Một cửa điện tử tỉnh và phần mềm có liên quan để thực hiện các nhiệm vụ được chuyển giao; đồng thời, phối hợp với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trong việc theo dõi, quản lý, giám sát, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của nhân viên.

4. Số lượng nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích bố trí tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã

a) Việc bố trí nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được thực hiện theo nguyên tắc tinh gọn, đảm bảo năng suất lao động và hoạt động hiệu lực hiệu quả trên cơ sở căn cứ vào tần suất tiếp nhận hồ sơ tối thiểu đối với 01 nhân viên/năm: 1.600 hồ sơ/năm; vùng nông thôn 1.200 hồ sơ/năm và

vùng sâu, xa, đặc biệt khó khăn 800 hồ sơ/năm; đồng thời, giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp xuống trung bình còn tối đa 15 phút/01 lượt giao dịch; thời gian tiếp nhận, xử lý hồ sơ tối thiểu 30 phút/01 hồ sơ theo quy định tại Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ và tổng số lượt người đến giao dịch trên ngày tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã.

Văn phòng HĐND và UBND huyện, UBND các xã, thị trấn xem xét quyết định số lượng nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã trên cơ sở tình hình thực tế của đơn vị, địa phương và đảm bảo tiết kiệm, hiệu quả.

b) Tiêu chuẩn nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã:

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

- Có trình độ đại học trở lên, được đào tạo và nắm vững các kỹ năng, nghiệp vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết các TTHC.

- Có ký kết hợp đồng lao động và đóng bảo hiểm xã hội.

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

- 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.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Các vấn đề liên quan đến định mức chi cho các nội dung, nhiệm vụ của Kế hoạch thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Nguồn kinh phí triển khai thực hiện Kế hoạch do ngân sách Nhà nước đảm bảo theo quy định của pháp luật về phân cấp ngân sách.

IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Nhiệm vụ, giải pháp liên quan đến việc ban hành thể chế, văn bản tổ chức triển khai thực hiện Đề án

Thực hiện việc rà soát, xem xét sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế các quy chế, quy định của UBND huyện đảm bảo đồng bộ, thống nhất, phù hợp với cơ cấu tổ chức, bộ máy hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã theo quy định của pháp luật hiện hành như: Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã; Quy chế phối hợp hoạt động giữa Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và các cơ quan và tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC.

2. Nhiệm vụ, giải pháp liên quan đến công tác chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC

a) Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tạo điều kiện hướng dẫn nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện công tác hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả tại các quầy làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã; thực hành tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (có sự theo dõi, hướng dẫn trực tiếp của công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị, địa phương); thực hiện công tác đánh giá, nhận xét kết quả tập sự để xác định những nhân viên đảm bảo đáp ứng ngay yêu cầu công việc thì phân công thực hiện nhiệm vụ chính thức (thời gian tập sự không quá 02 tháng).

b) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan xây dựng bộ tài liệu, biểu mẫu hướng dẫn cụ thể đối với từng TTHC, giúp đội ngũ nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện nhiệm vụ chuyên nghiệp, minh bạch, đảm bảo tiến độ theo yêu cầu.

c) Thực hiện việc chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ từ các cơ quan, đơn vị, địa phương tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã theo hướng chọn các lĩnh vực có TTHC đơn giản, dễ thực hiện chuyển giao trước, trên cơ sở đó đánh giá kết quả thực hiện và tiếp tục chuyển giao đối với các lĩnh vực còn lại.

3. Nhiệm vụ, giải pháp liên quan đến công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương và nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm bảo hoạt động ổn định của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã

a) Thiết lập các kênh giao tiếp, tương tác giữa đội ngũ nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã với các bộ phận chuyên môn của các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan (thông qua phần mềm chuyên dùng, Zalo, Viber..) để kịp thời trao đổi, hỗ trợ, giải đáp thắc mắc liên quan đến hồ sơ TTHC.

b) Trên cơ sở quy chế phối hợp, định kỳ hoặc đột xuất, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã tổ chức họp với các cơ quan, đơn vị, địa phương và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để bàn bạc, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc (nếu có) trong quá trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC theo nguyên tắc không làm ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC của người dân và doanh nghiệp.

c) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích cử cán bộ đầu mối để phối hợp với Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã để theo dõi, đánh giá, xử lý các vấn đề phát sinh, vướng mắc trong quá trình thực hiện.

d) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm bảo nhân sự dự phòng thay thế khi có nhân viên xin vắng hoặc nghỉ đột xuất.

4. Nhiệm vụ, giải pháp phụ trợ nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã

Sắp xếp, tổ chức lại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả để giảm chi phí đầu tư, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động, năng suất lao động theo nguyên tắc trong phạm vi mỗi đơn vị hành chính cấp xã có không quá hai Bộ phận Một cửa theo quy định tại điểm b, khoản 4, mục III Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ, cụ thể: sáp nhập Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị trấn Tuy Phước vào Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện khi có đủ điều kiện.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND và UBND huyện

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch này, đảm bảo tiến độ đã đề ra.

- Chủ trì hướng dẫn cho các đơn vị, địa phương tạo lập tài khoản trong Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và các phần mềm có liên quan cho nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để thực hiện các nhiệm vụ khi được chuyển giao.

- Chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc và triển khai thực hiện Kế hoạch tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện.

2. Phòng Tài chính – Kế hoạch huyện

- Hướng dẫn các đơn vị, địa phương xây dựng dự toán kinh phí, nguồn kinh phí thực hiện Kế hoạch.

- Tham mưu bố trí kinh phí từ ngân sách nhà nước để triển khai thực hiện Kế hoạch theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

- Phối hợp tham mưu việc thực hiện thu phí, lệ phí và khoản thu khác liên đến công tác giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã khi thực hiện chuyển giao cho nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm trách các nội dung nhiệm vụ được quy định tại Kế hoạch này.

3. Phòng Nội vụ huyện

Theo dõi tác động chung của Kế hoạch đối với chủ trương tinh giản biên chế, tinh gọn bộ máy, xã hội hóa dịch vụ hành chính công tại các cơ quan, đơn vị, địa phương, tiếp tục tham mưu UBND huyện thực hiện hiệu quả công tác cải cách hành chính trên địa bàn huyện.

4. Phòng Văn hóa và Thông tin huyện

- Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND huyện trong công tác rà soát, đánh giá trang thiết bị, hạ tầng và các vấn đề liên quan đến công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu đẩy mạnh thực hiện nhiệm vụ trên môi trường điện tử.

- Phối hợp, hỗ trợ Văn phòng HĐND và UBND huyện trong công tác bảo đảm an toàn an ninh thông tin trong việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Tổ chức thông tin tuyên truyền về công tác triển khai Kế hoạch trên các phương tiện thông tin đại chúng nhằm góp phần tạo sự đồng thuận, thống nhất cao trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, tổ chức, người dân, doanh nghiệp trên địa bàn huyện hiểu rõ mục đích, ý nghĩa và tích cực tham gia hưởng ứng việc thực hiện Kế hoạch này.

5. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, Văn phòng Đăng ký đất đai CN Tuy Phước và UBND các xã, thị trấn

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương chịu trách nhiệm về tiến độ, kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch tại cơ quan, đơn vị, địa phương và đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Chỉ đạo công chức, viên chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã hỗ trợ, hướng dẫn để nhân viên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện tốt các nhiệm vụ được chuyển giao, kịp thời thông tin, điều chỉnh các TTHC khi có sự thay đổi theo quyết định của cấp có thẩm quyền.

- UBND các xã, thị trấn trực tiếp chỉ đạo, ban hành Kế hoạch tổ chức triển khai thực hiện đối với việc chuyển giao tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã theo phạm vi thẩm quyền quản lý và theo quy định về phân cấp ngân sách đảm bảo tiến độ của Kế hoạch.

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về nội dung Kế hoạch cho cán bộ, công chức, viên chức và tổ chức, công dân để hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của việc thực hiện.

6. Quyền hạn, trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích khi thực hiện các công việc theo hình thức thuê dịch vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã 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 đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ; Sở TT&TT tỉnh;
- TT. HU; TT. HĐND huyện
- CT, các PCT UBND huyện;
- Ủy ban MTTQVN huyện;
- Các phòng chuyên môn huyện;
- Văn phòng ĐKĐĐ CN Tuy Phước;
- Bưu điện KV Tuy Phước – Vân Canh;
- Chi cục Thuế KV TP-VC;
- Đảng ủy, UBND các xã, thị trấn;
- CVP; CVVP K4;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Huỳnh Nam