

TỔNG CÔNG TY
BƯU ĐIỆN VIỆT NAM
BƯU ĐIỆN TỈNH ĐẮK LẮK
Số: /BĐDL-BC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Đắk Lắk, ngày 20 tháng 06 năm 2024

BÁO CÁO THAM LUẬN
VỀ VIỆC HỖ TRỢ NGƯỜI DÂN SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC
TUYỂN TẠI CÁC ĐIỂM PHỤC VỤ CỦA BƯU ĐIỆN

Kính thưa:

Đ/c –

Đ/c..... –

Đ/c..... –

Đ/c..... –

Trước hết, tôi xin thay mặt Bưu điện tỉnh Đắk Lắk gửi đến các đồng chí Lãnh đạo UBND tỉnh, Sở, ban ngành lời cảm ơn chân thành, chúc các đồng chí Lãnh đạo cùng quý vị HẠNH PHÚC – SỨC KHỎE – THÀNH CÔNG.

Thực hiện Kế hoạch số 30/KH-BCĐCĐS ngày 06/02/2024 của Ban Chỉ đạo về chuyển đổi số năm 2024 về Kế hoạch hoạt động của Ban Chỉ đạo về Chuyển đổi số của tỉnh năm 2024. Bưu điện tỉnh báo cáo kết quả triển khai việc hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại các điểm phục vụ bưu điện đạt một số kết quả như sau:

1. Mạng lưới phục vụ:

Bưu điện tỉnh Đắk Lắk được giao vận hành mạng Bưu chính công cộng và tham gia cung cấp hệ thống các dịch vụ công ích trải dài từ thành phố đến địa bàn các xã, phường. Năm 2024, để giúp nâng cao năng suất hoạt động, mang lại sự tiện lợi và tiết kiệm thời gian cho người dân, BĐT đã tiến hành rà soát và đánh giá năng suất hoạt động của các 172 điểm phục vụ bưu điện trên địa bàn tỉnh và có 158 điểm đạt yêu cầu cung cấp dịch vụ công trực tuyến (đủ điều kiện về cơ sở vật chất, đường truyền internet, năng lực lao động). cụ thể: 29 Bưu cục (Cấp 1: 1 bưu cục ; Cấp 2: 14 bưu cục; Cấp 3: 14 bưu cục và 129 điểm Văn hóa xã)

2. Hoạt động triển khai dịch vụ: Bưu điện tỉnh đã triển khai các hoạt động cụ thể nhằm hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến:

- **Công tác đào tạo và hướng dẫn:** Tổ chức đào tạo trực tiếp cho Lãnh đạo và chuyên quản dịch vụ tại các đơn vị trực thuộc. Phân công bố trí nhân viên triển khai các buổi đào tạo thực tiễn tại các điểm giao dịch, đảm bảo nhân viên nắm vững quy trình và kỹ năng xử lý hồ sơ trực tuyến.

- **Đẩy mạnh tuyên truyền và hỗ trợ người dân:**

- + Phối hợp UBND huyện, xã trên địa bàn tổ chức truyền thông hướng dẫn, hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến trên cổng dịch vụ công Quốc gia và cổng dịch vụ công của các bộ, ngành, địa phương.

- + Xây dựng các nội dung phát thanh tại loa, đài của thông, buôn, soạn mẫu bài quảng cáo đăng tin trên Facebook, Zalo của Bưu điện huyện, cá nhân.

- + Truyền thông qua các điểm phục vụ của Bưu điện và tại các ngày tổ chức ra quân, lưu động tại các cơ quan, doanh nghiệp, khu dân cư.

- **Chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của người dân:** Quán triệt các điểm phục vụ Bưu điện đơn giản hóa các thủ tục hành chính, không gây phiền hà, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân khi nộp hồ sơ trực tuyến. Ngoài ra, BĐT cung cấp dịch vụ hỗ trợ nộp trực tuyến qua: điện thoại, email, đến tại địa chỉ hướng dẫn cho người dân.

- **Khang trang điểm phục vụ bưu điện:** Đầu tư và khang trang cơ sở hạ tầng kỹ thuật tại các điểm giao dịch để đảm bảo hoạt động hiệu quả của dịch vụ công trực tuyến, tạo môi trường giao dịch thân thiện cho người dân.

- **Phối hợp chặt chẽ** với các cơ quan, ban ngành trong việc triển khai dịch vụ công trực tuyến, đảm bảo hồ sơ được nộp đúng quy định và chuyển trả kết quả cho người dân kịp thời.

- **Hợp tác với doanh nghiệp:** Hợp tác với các doanh nghiệp trong việc cung cấp và phát triển dịch vụ công trực tuyến như Phòng Lao động TBXH (cho các đối tượng xuất khẩu lao động) Trung tâm giới thiệu việc làm, Tại các ngày hội giới thiệu việc làm của tỉnh...

3. Kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại điểm phục vụ Bưu điện năm 2024 từ ngày 01/01/2024 đến 20/06/2024 đạt: 3.946 hồ sơ, tăng 2.000 hồ sơ so với thực hiện năm 2023, trong đó: Hồ sơ Lý lịch tư pháp: 457 hồ sơ; Cấp, đổi Hộ chiếu: 2.397 hồ sơ; Đổi GPLX ô tô: 544 hồ sơ và 548 hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã (Xác minh thông tin cư trú, TTHC liên thông Giấy đăng ký khai sinh cho trẻ dưới 6 tuổi, Cấp, đổi đăng ký xe máy,...) và 158/158 đạt 100% điểm phục vụ bưu tham gia hướng dẫn, hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến.

4. Đánh giá kết quả đạt được trong thời gian vừa qua:

- Khẳng định vai trò Bưu điện không chỉ là nơi cung cấp dịch vụ bưu chính truyền thống mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp các dịch vụ công ích, hỗ trợ cộng đồng.
- Thu thập ý kiến phản hồi từ người dân để hiểu rõ nhu cầu và mong muốn, từ đó cải tiến dịch vụ theo hướng thân thiện và tiện lợi hơn.
- Giúp nâng cao chỉ số, hiệu quả việc tham gia hoạt động của Bưu điện tỉnh trong cung cấp TTHC nộp trực tuyến trên địa bàn tỉnh, mang lại sự tiện lợi và tiết kiệm thời gian cho người dân. Việc tổ chức ra quân hàng tuần và tuyên truyền mạnh mẽ đã góp phần đáng kể vào kết quả tích cực này.

5. Kiến nghị: Để tiếp tục phát huy những kết quả đã đạt được, Bưu điện tỉnh Đắk Lắk xin kiến nghị UBND tỉnh một số nội dung cụ thể như sau:

- (1) Hỗ trợ tăng cường cơ sở hạ tầng kỹ thuật cho các điểm giao dịch tại 54 xã thuộc các xã đặc biệt khó khăn theo “Thông tư 06/2022/TT-BTTTT ngày 30/06/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc hướng dẫn thực hiện Dự án truyền thông và giảm nghèo về thông tin thuộc Chương trình mục tiêu quốc gia giảm nghèo bền vững giai đoạn 2021-2025”.
- (2) Tiếp tục chỉ đạo các cơ quan, ban ngành phối hợp chặt chẽ Bưu điện trong việc tuyên truyền và hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến để nâng cao hiệu quả của công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số của tỉnh nhà.
- (3) Phối hợp Bưu điện tỉnh triển khai hiệu quả TTHC trực tuyến mà các sở, ngành, UBND huyện, thị xã, thành phố công bố (Cấp tỉnh: 570 TTHC, cấp huyện: 58 TTHC; cấp xã: 12 TTHC).

Trên đây là một số nội dung Bưu điện tỉnh Đắk Lắk báo cáo tham luận về kết quả triển khai việc hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại các điểm phục vụ bưu điện.

Bưu điện tỉnh Đắk Lắk trân trọng cảm ơn./.