

Số: 3010/BC-SLĐTBXH

An Giang, ngày 03 tháng 10 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện Kế hoạch số 360/KH-UBND ngày 15/05/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh về triển khai thí điểm thực hiện chuyển đổi số trong chi trả an sinh xã hội không dùng tiền mặt đối với chính sách trợ giúp xã hội trên địa bàn thành phố Châu Đốc và thị xã Tịnh Biên

Thực hiện Chỉ thị số 21/CT-TTg ngày 25/11/2022 của Thủ tướng Chính phủ về thúc đẩy chuyển đổi số trong chi trả an sinh xã hội không dùng tiền mặt;

Thực hiện Kế hoạch số 360/KH-UBND ngày 15/05/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc triển khai thí điểm thực hiện chuyển đổi số trong chi trả an sinh xã hội không dùng tiền mặt đối với chính sách trợ giúp xã hội trên địa bàn thành phố Châu Đốc và thị xã Tịnh Biên (gọi tắt là Kế hoạch số 360/KH-UBND).

Sở Lao động – Thương binh và Xã hội tỉnh An Giang báo cáo kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch số 360/KH-UBND với các nội dung sau:

I. Tình hình triển khai thực hiện

Thực hiện Kế hoạch số 360/KH-UBND của UBND tỉnh, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội đã triển khai Kế hoạch thí điểm thực hiện chuyển đổi số trong chi trả an sinh xã hội không dùng tiền mặt đối với chính sách trợ giúp xã hội trên địa bàn thành phố Châu Đốc và thị xã Tịnh Biên tỉnh An Giang đến các Sở, ngành có liên quan và UBND cấp huyện¹ và theo đó UBND thành phố Châu Đốc và thị xã Tịnh Biên đã có các văn bản² triển khai thực hiện, chỉ đạo các phòng, ban và UBND cấp xã thực hiện kịp thời các nội dung, nhiệm vụ Kế hoạch số 360/KH-UBND của UBND tỉnh.

Trong quá trình triển khai thực hiện, Sở Lao động – TBXH phối hợp với Bưu điện tỉnh thường xuyên tổ chức đoàn đi hỗ trợ, kiểm tra, giám sát nắm tình hình thực hiện chi trả thí điểm chính sách trợ giúp bảo trợ xã hội tại hai địa bàn

¹ Công văn số 1456/SLĐTBXH-BTXH ngày 17/5/2023 của Sở Lao động – TBXH triển khai Kế hoạch thí điểm thực hiện chuyển đổi số trong chi trả an sinh xã hội không dùng tiền mặt đối với chính sách trợ giúp xã hội trên địa bàn thành phố Châu Đốc và thị xã Tịnh Biên.

² Kế hoạch số 142/KH-UBND ngày 06/6/2023 của UBND thành phố Châu Đốc về việc triển khai thí điểm thực hiện chuyển đổi số trong chi trả an sinh xã hội không dùng tiền mặt về chính sách trợ giúp xã hội trên địa bàn thành phố Châu Đốc; Công văn số 2817/UBND-VX ngày 17/5/2023 của UBND thị xã Tịnh Biên về việc chuyển thông tin nội dung Kế hoạch số 360/KH-UBND ngày 15/05/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc triển khai thí điểm thực hiện chuyển đổi số trong chi trả an sinh xã hội không dùng tiền mặt đối với chính sách trợ giúp xã hội trên địa bàn thành phố Châu Đốc và thị xã Tịnh Biên.

để kịp thời tháo gỡ những khó khăn vướng mắc trong quá trình thực hiện.

II. Công tác tuyên truyền

UBND thành phố Châu Đốc và thị xã Tịnh Biên đã quán triệt tuyên truyền, khuyến khích, vận động, hướng dẫn cho nhóm đối tượng bảo trợ xã hội đang hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng tại cộng đồng (*theo Điều 5 Nghị định số 20/2021/NĐ-CP ngày 15/3/2021 của Chính phủ*) về nhận trợ cấp không dùng tiền mặt bằng các hình thức phù hợp như tài khoản ngân hàng/tài khoản số/ví điện tử... đảm bảo công tác chi trả từ tài khoản thuận tiện, dễ dàng, an toàn, minh bạch cho các nhóm đối tượng hưởng chính sách trợ giúp xã hội, người giám hộ, người được ủy quyền.

Ngoài ra, UBND của các huyện, thị xã, thành phố còn lại (chưa thực hiện chi trả không dùng tiền mặt) cũng triển khai, tuyên truyền nội dung Kế hoạch số 360/KH-UBND đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trên địa bàn về chủ trương thực hiện chi trả không dùng tiền mặt đối với chính sách trợ giúp xã hội của tỉnh và của Chính phủ.

III. Công tác tổ chức đăng ký phương thức chi trả và rà soát cập nhật bổ sung thông tin đối tượng

Thành phố Châu Đốc và thị xã Tịnh Biên đã tổ chức cho đối tượng, người giám hộ, người được ủy quyền đăng ký hình thức chi trả, đăng ký thông tin cá nhân, số điện thoại, số căn cước công dân để mở tài khoản nhận trợ cấp.

Bưu điện cấp huyện chịu trách nhiệm rà soát, đối chiếu, phân loại danh sách đối tượng, người giám hộ, người được ủy quyền đủ điều kiện để mở tài khoản nhận trợ cấp thông qua Ngân hàng Nam Á.

IV. Kết quả thực hiện

1. Công tác rà soát, cập nhật thông tin đối tượng trên phần mềm quản lý đối tượng bảo trợ xã hội của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội

Thành phố Châu Đốc và thị xã Tịnh Biên đã triển khai hoàn thành việc cập nhật, bổ sung thông tin đối tượng bảo trợ xã hội đang hưởng trợ cấp thường xuyên tại cộng đồng lên phần mềm quản lý đối tượng của Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội. Đồng thời thực hiện việc đăng ký, tiếp nhận, giải quyết chính sách trợ giúp xã hội đối với đối tượng bảo trợ xã hội trên Hệ thống phần mềm dịch vụ công “Đăng ký, giải quyết chính sách trợ giúp xã hội trực tuyến” tại đường link dvcbtxh.molisa.gov.vn (đến thời điểm cuối tháng 9/2023 đã tiếp nhận và giải quyết trực tuyến 506 hồ sơ³ cho đối tượng hưởng chính sách bảo trợ xã hội).

2. Công tác thu thập thông tin và mở tài khoản nhận trợ cấp cho đối

³ Thành phố Châu Đốc tiếp nhận và giải quyết 285 hồ sơ; thị xã Tịnh Biên tiếp nhận và giải quyết 221 hồ sơ;

tượng bảo trợ xã hội

Tính đến ngày 10/9/2023, thành phố Châu Đốc và thị xã Tịnh Biên thu thập thông tin và mở 1.598 tài khoản nhận trợ cấp cho đối tượng bảo trợ xã hội thông qua Ngân hàng Nam Á, đạt tỷ lệ 16,52 % (thành phố Châu Đốc mở 578/4.065 tài khoản, với tỷ lệ 14,22%; thị xã Tịnh Biên mở 1.020/5.605 tài khoản, với tỷ lệ 18,19%)

(đính kèm Biểu số 01)

3. Kết quả chi trả và thanh quyết toán

3.1. Kết quả chi trả

Tính đến ngày 10/9/2023, Bưu điện tỉnh thực hiện chi trả chính sách trợ giúp xã hội cho đối tượng bảo trợ xã hội trên địa bàn thành phố Châu Đốc và thị xã Tịnh Biên theo 02 hình thức và kết quả đạt được như sau:

- Hệ thống Bưu điện tỉnh chịu trách nhiệm liên kết với Ngân hàng Nam Á thực hiện chi trả qua tài khoản nhận trợ cấp 1.113/1.598 đối tượng bảo trợ xã hội có tài khoản nhận trợ cấp, đạt tỷ lệ 69,65% trên tài khoản đã mở (thành phố Châu Đốc chi 409/578 tài khoản, với tỷ lệ 70,76%; thị xã Tịnh Biên chi 704/1.020 tài khoản, với tỷ lệ 69,02%), Biểu 02 kèm theo.

- Bưu điện thực hiện chi trả tới địa chỉ của đối tượng hoặc thông qua người đại diện hợp pháp **8.072** đối tượng⁴, đạt tỷ lệ 100% trên tổng số đối tượng chưa mở hoặc không mở được tài khoản nhận trợ cấp (thành phố Châu Đốc 3.487 đối tượng, thị xã Tịnh Biên chi 4.585 đối tượng).

3.2. Công tác thanh quyết toán

Thành phố Châu Đốc và thị xã Tịnh Biên đã hoàn thành công tác thanh quyết toán kinh phí chi trả chính sách cho đối tượng bảo trợ xã hội tại cộng đồng. Trong đó quyết toán chi trả chính sách cho đối tượng bảo trợ xã hội qua tài khoản nhận trợ cấp (tài khoản Ngân hàng Nam Á) là 1.113 đối tượng, kinh phí trên 1,093 tỷ đồng (đính kèm Biểu 03)

V. Nhận xét, đánh giá

1. Thuận lợi

- Được sự quan tâm chỉ đạo UBND tỉnh, các ngành, chính quyền địa phương và sự đồng thuận của người dân về chuyển đổi số trong chi trả an sinh xã hội không dùng tiền mặt đối với chính sách trợ giúp xã hội.

- Sự phối hợp giữa các phòng chuyên môn trên địa bàn thực hiện thí điểm tương đối chặt chẽ, sự hỗ trợ nhiệt tình của cấp xã, phường, thị trấn và cán bộ

⁴ Đối tượng thuộc các trường hợp đặc biệt như: Người cao tuổi sức khỏe yếu, người khuyết tật không thể đi lại, không sử dụng được điện thoại, không đi đến được các điểm chi trả của Bưu cục (hoặc Bưu điện văn hóa xã), không có người ủy quyền và trường hợp đặc biệt khác.

khóm, áp tạo điều kiện thuận lợi cho công tác chi trả chính sách không dùng tiền mặt.

- Các nhân viên tham gia chi trả của Bưu điện đa phần có kinh nghiệm trong việc chi trả các dịch vụ tài chính.

- Thời gian, địa điểm chi trả được ấn định cụ thể tạo điều kiện thuận lợi cho đối tượng thụ hưởng đến nhận tiền hàng tháng.

2. Khó khăn

Công tác chuyển đổi hình thức chi trả từ tiền mặt sang không dùng tiền mặt gặp nhiều khó khăn trong quá trình thực hiện, cụ thể như sau:

- Đối tượng hưởng chính sách bảo trợ xã hội tại cộng đồng phần lớn là trẻ em mồ côi, người khuyết tật nặng và đặc biệt nặng, người cao tuổi... khó tiếp cận về dịch vụ số, hạn chế trong việc đi lại, hạn chế về năng lực hành vi dân sự và đối tượng là người dân tộc Khmer đa số không biết đọc, không biết viết Tiếng Việt.

- Đối tượng được ủy quyền nhận tiền trợ cấp cho đối tượng bảo trợ xã hội thì không có tên trong danh sách chi trả do phòng Lao động – Thương binh và Xã hội quản lý cho nên không thể thực hiện chuyển tiền qua Bưu điện cấp huyện thực hiện chi trả.

- Việc quản lý tài khoản nhận trợ cấp, cũng như quản lý mật khẩu, tiếp nhận thông tin từ tin nhắn của ngân hàng... đối tượng gặp nhiều khó khăn, nhất là nhóm đối tượng là trẻ em, người khuyết tật và người cao tuổi.

- Công tác mở tài khoản và chuyển tiền chi trả cho đối tượng Bưu điện thực hiện còn chậm và chưa theo dõi chặt chẽ.

- Nhân viên chi trả ở một số xã, phường thường xuyên thay đổi, nhân viên mới chưa nắm hết đối tượng cần chi trả, chưa nắm được quy trình chi trả, gây chậm trễ việc chi trả chính sách cho đối tượng.

- Việc chi trả chính sách cho đối tượng BTXH do nhân viên Bưu điện trực tiếp cấp phát, cho nên phần lớn cán bộ Lao động – TBXH cấp xã chậm cập nhật thông tin biến động (tăng, giảm,...) đối tượng.

3. Tồn tại

3.1. Thành phố Châu Đốc

- Tỷ lệ đối tượng đăng ký nhận tiền trợ cấp xã hội hàng tháng qua tài khoản nhận trợ cấp thấp, còn 3.487 đối tượng chưa đăng ký mở tài khoản phần lớn thuộc các nhóm đối tượng: trẻ em mồ côi, người cao tuổi, người khuyết tật..

- Bưu điện thành phố Châu Đốc chậm cập nhật nội dung thực hiện Kế hoạch số 360/KH-UBND thí điểm trên địa bàn, thiếu sự nhất quán nội dung thực

hiện, chưa linh hoạt trong công tác phối hợp với phường, xã và ngân hàng được ủy thác. Do đó công tác kết nối với hệ thống ngân hàng chậm (đến ngày 14/07/2023 thì hệ thống của Bưu điện Việt Nam mới kết nối thành công với hệ thống của Ngân hàng).

- Các đối tượng khi nhận được tin nhắn có tiền vào tài khoản (tin nhắn SMS qua điện thoại) phải đến các điểm chi trả của Bưu điện hoặc phòng giao dịch của Ngân hàng Nam Á để nhận tiền (do chưa được cấp thẻ ATM).

- Địa điểm phục vụ rút tiền bằng tài khoản nhận trợ cấp (thẻ ngân hàng) trên địa bàn thành phố Châu Đốc còn hạn chế (hiện nay chỉ có 3/7 phường, xã là có trang bị trụ ATM).

- Tỷ lệ đối tượng đăng ký nhận trợ cấp qua thẻ ATM thấp, Bưu điện cắt giảm nhiều điểm chi trả thường xuyên nên gây phản ứng cho các đối tượng thụ hưởng chính sách.

3.2. Thị xã Tịnh Biên

- Đối tượng chưa mở tài khoản thanh toán phần lớn thuộc các nhóm đối tượng: cao tuổi, người khuyết tật gặp hạn chế trong việc đi lại; một số đối tượng là trẻ em mồ côi, người tâm thần hạn chế về năng lực hành vi dân sự và đối tượng là người dân tộc Khmer đa số không biết đọc, không biết viết Tiếng Việt.

- Thời gian đầu thực hiện thí điểm chi trả không dùng tiền mặt Bưu điện thị xã chưa quán triệt nội dung, phương pháp và cách thức thực hiện chi trả không dùng tiền mặt cho nhân viên phụ trách trực tiếp chi trả, từ đó đã trao đổi thông tin cho các đối tượng đã mở tài khoản chưa hết ý, dẫn đến tâm lý e ngại cho các đối tượng.

- Nhân viên chi trả của Bưu điện thị xã thực hiện chi trả cho đối tượng nhận tiền mặt thì chi trả trước, đối tượng có tài khoản thì nhận trợ cấp sau và phải đi lại nhiều lần... đã làm ảnh hưởng đến chủ trương chung, cũng như gây khó khăn công tác vận động các đối tượng BTXH còn lại để tham gia mở tài khoản nhận trợ cấp.

- Bưu điện thị xã còn lúng túng trong việc chi trả, không xác định được thời gian chuyển tiền vào tài khoản cho đối tượng (hẹn dân đi lại nhiều lần), chưa xử lý được những trường hợp sai thông tin (năm sinh, số CCCD, số điện thoại); đối tượng có tài khoản nhận trợ cấp thì không có tên nhận tiền trong danh sách nhận tiền qua tài khoản, ngược lại người chưa tài khoản nhận trợ cấp thì có tên trong danh sách nhận tiền qua tài khoản nhận trợ cấp... (An Hảo, An Nông, Nhơn Hưng, Thới Sơn...).

- Một số địa điểm chi trả của Bưu điện cấp xã, Bưu cục chưa đảm bảo về cơ sở vật chất hoặc không bố trí địa điểm chi trả (xã An Cư, An Nông...).

- Địa điểm phục vụ rút tiền bằng tài khoản nhận trợ cấp (thẻ ngân hàng) trên địa bàn thành thị xã còn hạn chế (đối tượng rút tiền ở các ngày cố định thì

qua các Bưu cục để nhận tiền, còn rút tiền ở các ngày khác thì phải đến các cây ATM nhưng hiện tại địa bàn chỉ có 3/14 phường, xã là có cây ATM).

VI. Kiến nghị

- Kiến nghị với UBND tỉnh cho tiếp tục kéo dài thời gian thí điểm thực hiện chuyển đổi số trong chi trả an sinh xã hội không dùng tiền mặt đối với chính sách trợ giúp xã hội trên địa bàn thành phố Châu Đốc và thị xã Tịnh Biên đến hết tháng 12/2023.

- Đề nghị Bưu điện tỉnh:

+ Đẩy mạnh tiến độ mở tài khoản nhận trợ cấp cho đối tượng bảo trợ xã hội trên hai địa bàn thực hiện thí điểm; quán triệt chủ trương, phương thức thực hiện chuyển đổi số trong chi trả an sinh xã hội không dùng tiền mặt đối với chính sách trợ giúp xã hội đến nhân viên thực hiện chi trả của Bưu điện;

+ Thường xuyên theo dõi tổng hợp số lượng đối tượng được mở tài khoản nhận trợ cấp nhưng không được nhận tiền (do không nhận được mã OTP) và có phương án chi trả kịp thời đối tượng;

+ Trang bị đầu tư cơ sở vật chất (địa điểm chi trả, bàn, ghế...) để phục vụ cho đối tượng đến nhận tiền chính sách;

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch số 360/KH-UBND ngày 15/05/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh về triển khai thí điểm thực hiện chuyển đổi số trong chi trả an sinh xã hội không dùng tiền mặt đối với chính sách trợ giúp xã hội trên địa bàn thành phố Châu Đốc và thị xã Tịnh Biên của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội./.

Nơi nhận :

- UBND tỉnh;
- UBND TP Châu Đốc và TX Tịnh Biên;
- Các Sở ngành có liên quan;
- Lưu: VT, P.KHTC, P.BTXH.

GIÁM ĐỐC

Châu Văn Ly

BIỂU TỔNG HỢP
Kết quả mở tài khoản nhận trợ cấp cho đối tượng bảo trợ xã hội
 (Tính đến ngày 10/9/2023)

Biểu 01

STT	Tên đơn vị	Tổng số đối tượng hưởng	Tổng số đối tượng được mở TK nhận trợ cấp	Tỷ lệ (%)	Tháng			Ghi chú
					7	8	9	
A	B	1	2 = 4+5+6	3=2/1	4	5	6	7
1	Thành phố Châu Đốc	4.065	578	14,22	182	0	396	3.487 chưa có TK
2	Thị xã Tịnh Biên	5.605	1.020	18,19	355	353	312	4.585 chưa có TK
Tổng		9.670	1.598	16,52	537	353	312	8.072 chưa có TK

BIỂU TỔNG HỢP
Kết quả chi trả qua tài khoản nhận trợ cấp cho đối tượng bảo trợ xã hội

(Tính đến ngày 10/9/2023)

Biểu 02

STT	Tên đơn vị	Tổng số đối tượng có tài khoản	Tổng số đối tượng được chi trả quaTK	Tỷ lệ (%)	Tháng			Ghi chú
					7	8	9	
A	B	1	2 = 4+5+6	3=2/1	4	5	6	7
1	Thành phố Châu Đốc	578	409	70,76	182	182	409	169 tài khoản mới mở trong tháng 9
2	Thị xã Tịnh Biên	1.020	704	69.02	370	353	704	Số chi qua tài khoản tháng 8 thấp <tháng 7 là do tháng 7 một tài khoản nhận 02 hoặc 03 xuất cho người thân và đối tượng chết. Số còn lại cập nhật vào chi trả trong tháng 10
Tổng số		1.598	1.113	69,65	552	535	1.113	

BIỂU TỔNG HỢP

Kết quả thanh quyết toán chi trả qua tài khoản nhận trợ cấp cho đối tượng bảo trợ xã hội

Biểu 03

STT	Tên đơn vị	Tổng số đối tượng được chi trả tài khoản	Tổng kinh phí chi trả (triệu đồng)	Tháng 7		Tháng 8		Tháng 9 (ước thực hiện)		Ghi chú
				Số đối tượng	Số tiền (triệu đồng)	Số đối tượng	Số tiền (triệu đồng)	Số đối tượng	Số tiền (triệu đồng)	
A	B	1	2 = 5+7+9	4	5	6	7	8	9	10
1	Thành phố Châu Đốc	409	371,700	182	86,220	182	85,500	409	199,980	
2	Thị xã Tịnh Biên	704	722,120	370	183,960	355	179,640	704	358,560	
Tổng số		1.113	1.093,860	552	270,180	537	265,14	1.113	558,54	