

Số: /KH-UBND

Bắc Giang, ngày tháng 9 năm 2024

KẾ HOẠCH

Thúc đẩy thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt đối với các dịch vụ điện trên địa bàn tỉnh Bắc Giang

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 22/6/2023;

Căn cứ Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22/11/2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt;

Căn cứ Nghị định số 80/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 101/2012/NĐ-CP về thanh toán không dùng tiền mặt;

Căn cứ Chỉ thị số 22/CT-TTg ngày 26/5/2020 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh triển khai các giải pháp phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 1813/QĐ-TTg ngày 28/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025;

Căn cứ Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 10/01/2022 của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2022;

Căn cứ Quyết định số 164/QĐ-UBND ngày 16/02/2022 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 1813/QĐ-TTg ngày 28/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn tỉnh Bắc Giang;

Căn cứ tình hình thực tế về thanh toán tiền điện trên địa bàn tỉnh Bắc Giang; Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch thúc đẩy thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt đối với các dịch vụ điện trên địa bàn tỉnh, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thúc đẩy việc thanh toán không dùng tiền mặt trong lĩnh vực dịch vụ điện trên địa bàn tỉnh, góp phần thực hiện chủ trương của Chính phủ về phát triển thanh toán không dùng tiền mặt, hướng tới mục tiêu xây dựng xã hội không tiền mặt.

- Nâng cao hiệu quả quản lý, giảm chi phí xã hội và tăng cường tính minh bạch trong giao dịch tài chính, góp phần thúc đẩy chuyển đổi số và phát triển kinh tế số của tỉnh.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp trong việc thanh toán tiền điện, đồng thời nâng cao chất lượng dịch vụ của ngành điện.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo tính khả thi, phù hợp với điều kiện thực tế của từng địa phương và khả năng tiếp cận của người dân trong tỉnh.
- Có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình triển khai thực hiện.
- Đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin cho khách hàng trong quá trình thanh toán.
- Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị liên quan, thực hiện đúng lộ trình, đạt được các mục tiêu đề ra trong từng giai đoạn.

II. HIỆN TRẠNG THANH TOÁN TIỀN ĐIỆN TẠI BẮC GIANG

1. Tình hình khách hàng sử dụng điện trên địa bàn tỉnh

Tổng số khách hàng mua điện là 612.734 khách hàng (trong đó: 512.420 khách hàng sinh hoạt và 100.314 khách hàng ngoài sinh hoạt).

2. Tình hình thanh toán tiền điện

a) Các hình thức thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt¹:

- Thanh toán qua Internet Banking;
- Thanh toán qua Mobile Banking;
- Thanh toán qua ví điện tử;
- Thanh toán qua ủy thác ngân hàng;
- Thanh toán qua các kênh thu hộ (Payoo, VNPost, VNPT, ...);
- Thanh toán qua Cổng thanh toán trực tuyến (Cổng dịch vụ công quốc gia, Website/App chăm sóc khách hàng của Tổng công ty Điện lực miền Bắc; Cổng dịch vụ công tỉnh Bắc Giang, App DVC Bac Giang).

- Công ty Điện lực Bắc Giang đã ký kết hợp đồng hợp tác thu hộ tiền điện với các đơn vị, gồm:

+ 08 ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh (BIDV, Agribank, Vietcombank, Vietinbank, Techcombank, MBBank, MSB, HDBank);

+ 09 tổ chức trung gian thu hộ (Viettel, VNPTPay, Vimo, Momo, Zalo, VNPAY, Paytech, Payoo, Bưu điện tỉnh);

- Khách hàng thanh toán tại quầy thu tiền mặt của Viettel.

b) Kết quả thanh toán tiền điện hiện nay:

- 58,71% khách hàng đã thực hiện thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt.
- 41,29% khách hàng thanh toán bằng tiền mặt tại quầy thu, trong đó:
 - + 19,01% thu tiền mặt qua thu ngân viên Bưu điện tỉnh.
 - + 22,28% thu tiền mặt qua dịch vụ Hỗ trợ kinh doanh điện tại khu vực nông thôn.

3. Những khó khăn, hạn chế

- Tỷ lệ thanh toán tiền mặt còn cao, đặc biệt tại khu vực nông thôn và miền núi.

¹ Thanh toán không dùng tiền mặt là hình thức thanh toán sử dụng các phương tiện thanh toán điện tử ứng dụng công nghệ số như: ví điện tử, mobile banking, internet banking... hoặc thanh toán gián tiếp thông qua các tổ chức tín dụng thay việc khách hàng phải thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt.

- Hạ tầng công nghệ thông tin và viễn thông chưa phát triển đồng đều giữa các khu vực.

- Nhận thức và thói quen sử dụng tiền mặt của một bộ phận người dân còn phổ biến.

- Khả năng tiếp cận và sử dụng các phương tiện thanh toán điện tử của người dân ở vùng sâu, vùng xa còn hạn chế.

- Tình hình người dân còn nghi ngờ về an ninh, bảo mật chưa cao khi tội phạm công nghệ còn xảy ra nhiều.

III. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu tổng quát

Đến hết năm 2026, đạt 100% giao dịch thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt trên toàn tỉnh Bắc Giang.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Giai đoạn 1 (3 tháng):

- Triển khai thí điểm tại 5-6 xã/phường của mỗi huyện/thị xã/thành phố.
- Đạt tỷ lệ 75% giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt tại các địa bàn thí điểm.

b) Giai đoạn 2 (12 tháng tiếp theo):

- Mở rộng triển khai trên toàn bộ các huyện/thị xã/thành phố.
- Đạt tỷ lệ 95% giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt trên toàn tỉnh.

c) Giai đoạn 3 (từ năm 2026 trở đi):

- Triển khai toàn diện trên địa bàn tỉnh.
- Đến hết năm 2026 đạt tỷ lệ 100% giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt trên toàn tỉnh.

IV. LỘ TRÌNH THỰC HIỆN

1. Giai đoạn 1: Triển khai thí điểm từ tháng 10/2024 đến hết tháng 12/2024 (3 tháng)

a) Phạm vi: Mỗi huyện/thành phố/thị xã chọn 5-6 xã/phường để triển khai thí điểm.

b) Mục tiêu: Đạt 75% giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt tại các địa bàn thí điểm.

c) Nhiệm vụ trọng tâm:

- Sở Công Thương: Chủ trì, phối hợp với Công ty Điện lực Bắc Giang thực hiện đánh giá, rút kinh nghiệm sau mỗi tháng triển khai.

- Sở Thông tin và Truyền thông: Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan báo chí, truyền hình tăng cường tuyên truyền, phổ biến rộng rãi các hình thức thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt trên các phương tiện thông tin đại chúng. Tích hợp ứng dụng Website/App “Chăm sóc khách hàng” của ngành Điện vào tiện ích chung trên Cổng dịch vụ công tỉnh Bắc Giang và các ứng dụng dùng chung khác của tỉnh.

- UBND các huyện, thị xã, thành phố: Căn cứ chỉ tiêu giao, chỉ đạo và giao chỉ tiêu tới các tổ dân phố, thôn, bản các địa phương tổ chức tuyên truyền, vận động các hộ gia đình mở tài khoản, cài đặt App để thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt.

- Công ty Điện lực Bắc Giang:

+ Chủ trì, phối hợp với UBND các huyện, thị xã, thành phố phổ biến tuyên truyền các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt đến người dân; phối hợp tổ chức gom điểm thu tiền điện bằng tiền mặt, mỗi xã/phường chỉ còn 01 điểm thu.

+ Tổ chức các lớp tập huấn cho nhân viên điện lực về kỹ năng hướng dẫn, hỗ trợ người dân thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt, trước mắt tập trung ở các huyện miền núi.

+ Phối hợp với Tổ công nghệ số cộng đồng tại các thôn, bản, tổ dân phố thực hiện phổ biến tuyên truyền hình thức thanh toán không dùng tiền mặt, đồng thời tổ chức các buổi tập huấn, hướng dẫn cho người dân.

+ Phối hợp với Viettel Bắc Giang để hướng dẫn khách hàng các hình thức thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt, tạo điều kiện thu tiền, nạp tiền vào tài khoản cho khách hàng.

+ Phối hợp với Bưu điện tỉnh chỉ đạo các điểm bưu điện huyện, bưu điện xã trong quá trình thu tiền điện kết hợp hướng dẫn khách hàng các hình thức thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt.

+ Phối hợp với Bảo hiểm xã hội tỉnh thực hiện vận động người dân thuộc đối tượng nhận trợ cấp an sinh xã hội, chi trả lương hưu, chế độ BHXH mở tài khoản để nhận trợ cấp và thanh toán hàng hóa, dịch vụ điện.

+ Phối hợp với các Ngân hàng mở rộng các hình thức thu tiền điện, vận động khách hàng chưa quen thao tác chuyển tiền thì đăng ký thanh toán tiền điện bằng hình thức trích nợ tự động.

- Các Ngân hàng thương mại có chi nhánh tại tỉnh Bắc Giang:

+ Nghiên cứu mở rộng mạng lưới POS, ATM phù hợp tại các khu vực nông thôn, miền núi.

+ Tăng cường vận động người dân (đặc biệt là khu vực nông thôn) mở tài khoản, vận động khách hàng đăng ký trích nợ tự động để thanh toán tiền điện.

+ Tích hợp thêm tính năng thanh toán vào thẻ ngân hàng để sử dụng thanh toán hàng hóa, dịch vụ điện.

+ Tăng cường các giải pháp đảm bảo an ninh, an toàn và bảo mật dữ liệu cho khách hàng.

2. Giai đoạn 2: Mở rộng triển khai toàn huyện/thị xã/thành phố từ tháng 01/2025 đến 12/2025 (12 tháng)

a) Mục tiêu: Đạt 95% giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn toàn tỉnh.

b) Nhiệm vụ trọng tâm:

- Sở Công Thương:

+ Căn cứ vào kết quả đánh giá thực hiện của giai đoạn 1, chỉ đạo Công ty Điện lực Bắc Giang cải tiến và nâng cao phương thức triển khai thực hiện đảm bảo phù hợp với điều kiện của từng khu vực, từng địa phương.

+ Phối hợp với các sở, ngành liên quan và UBND các huyện, thị xã, thành phố xử lý các vướng mắc, tồn tại phát sinh trong giai đoạn 1.

- Sở Thông tin và Truyền thông: Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan báo chí, truyền hình tăng cường tuyên truyền, phổ biến rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng.

- UBND các huyện, thị xã, thành phố: Tiếp tục triển khai các nội dung như giai đoạn 1, đồng thời tổ chức đánh giá rút kinh nghiệm, triển khai các giải pháp bổ sung (nếu có). Lập danh sách các hộ dùng điện nhưng không có khả năng thanh toán không dùng tiền mặt (không thể mở tài khoản ngân hàng, ví điện tử, không sử dụng được smartphone...) để có biện pháp hỗ trợ cụ thể.

- Công ty Điện lực Bắc Giang: Tiếp tục triển khai các nội dung như giai đoạn 1, đồng thời có đánh giá rút kinh nghiệm và triển khai các giải pháp bổ sung (nếu có).

3. Giai đoạn 3: Triển khai toàn tỉnh từ năm 2026 trở đi

a) Mục tiêu: Đến hết năm 2026 đạt 100% giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt (xóa bỏ hoàn toàn điểm thu tiền mặt).

b) Nhiệm vụ trọng tâm:

- Sở Công Thương: Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành liên quan và UBND các huyện, thị xã, thành phố rà soát, xử lý triệt để các vướng mắc, tồn tại; tổ chức đánh giá tổng kết việc thực hiện kế hoạch, đề xuất các giải pháp duy trì bền vững.

- Công ty Điện lực Bắc Giang: Chủ trì, phối hợp với các ngân hàng và tổ chức trung gian thanh toán duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Công Thương

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch; định kỳ sau mỗi giai đoạn thực hiện tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh kết quả thực hiện.

- Kịp thời nắm bắt những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện; chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xử lý những việc thuộc thẩm quyền và báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh các nội dung vượt thẩm quyền để giải quyết.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

Chỉ đạo các cơ quan báo chí, truyền thông trên địa bàn tỉnh tăng cường công tác tuyên truyền về lợi ích của thanh toán không dùng tiền mặt trong dịch vụ điện.

3. Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Bắc Giang

- Chỉ đạo các ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh phối hợp với Công ty Điện lực Bắc Giang triển khai các giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt.

- Nghiên cứu mở rộng mạng lưới POS, ATM phù hợp tại các khu vực nông thôn, miền núi.

- Tăng cường các biện pháp bảo mật, đảm bảo an toàn trong giao dịch thanh toán điện tử.

- Phối hợp phát triển các ứng dụng thanh toán di động, ví điện tử phù hợp với điều kiện của địa phương.

4. Công ty Điện lực Bắc Giang

a) Nâng cấp hệ thống:

- Phát triển app CSKH.NPC.COM tiện ích ứng dụng di động cho phép khách hàng khai thác, theo dõi sản lượng điện tiêu dùng, tiền điện và thanh toán trực tuyến.

- Phối hợp với các nhà cung cấp dịch vụ thu hộ để phát triển các tiện ích ứng dụng di động cho phép khách hàng khai thác dữ liệu và thanh toán trực tuyến.

- Tích hợp cổng thanh toán trực tuyến trên Website chính thức của ngành điện, qua Cổng thanh toán trực tuyến (Cổng Dịch vụ công quốc gia, Website/App chăm sóc khách hàng của Tổng công ty Điện lực miền Bắc; App DVC Bac Giang).

b) Đa dạng hóa phương thức thanh toán:

- Liên kết với các ngân hàng để cho phép thanh toán qua các tiện ích trên ứng dụng của ngân hàng như trích nợ tự động, Internet Banking, Mobile Banking.

- Tăng cường hợp tác với các ví điện tử phổ biến như Mobile Money, Momo, Vimo, VNPay, ZaloPay, Payoo, ViettelPay, VNPTPay,...

- Công ty Điện lực Bắc Giang tiếp tục ký kết các hợp đồng hợp tác thu hộ tiền điện:

+ Với 08 ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh (BIDV, Agribank, Vietcombank, Vietinbank, Techcombank, MBBank, MSB, HDBank);

+ Với 09 tổ chức trung gian thu hộ (Viettel, VNPTPay, Vimo, Momo, Zalo, VNPay, Paytech, Payoo, Bưu điện tỉnh);

+ Ngoài ra khách hàng có thể thanh toán qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, website/app chăm sóc khách hàng của Tổng công ty Điện lực miền Bắc.

- Phối hợp với Viettel Bắc Giang triển khai thí điểm gom các điểm thu tiền mặt tại quầy thu, dần xóa bỏ các quầy thu tiền mặt trên địa bàn nhằm hướng tới người dân sẽ thanh toán qua tài khoản mọi lúc, mọi nơi qua các ứng dụng thanh toán điện tử mà không cần đến các điểm thu tiền mặt.

- Ngoài ra các nhà mạng di động cần đẩy mạnh triển khai dịch vụ Mobile - Money để thực hiện thanh toán các dịch vụ, trong đó tập trung vào số lượng khách hàng ở nông thôn, miền núi, vùng sâu, vùng xa không có tài khoản Ngân hàng.

c) Chính sách khuyến khích:

Phối hợp với các nhà cung cấp dịch vụ thanh toán online, phổ biến các chương trình khuyến mãi của các nhà cung cấp dịch vụ bằng hình thức giảm tiền (MOMO, VNPAY...) đến khách hàng mua điện kịp thời.

d) Đào tạo, hướng dẫn:

- Tổ chức tập huấn đến CBCNV trong Công ty Điện lực có thể hướng dẫn khách hàng thanh toán online.
- Bố trí đội ngũ hỗ trợ kỹ thuật 24/7 để giải quyết các vấn đề phát sinh khi khách hàng thanh toán.
- Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ nhân viên về kỹ năng hỗ trợ khách hàng trong quá trình chuyển đổi sang thanh toán không dùng tiền mặt.

đ) Thực hiện truyền thông:

- Xây dựng tài liệu hướng dẫn thanh toán online chi tiết và phát miễn phí cho người dân đồng thời cập nhật lên trang Website của Công ty Điện lực Bắc Giang tại địa chỉ: <https://pcbacgiang.npc.com.vn>.
- Gửi tin nhắn SMS, email hướng dẫn chi tiết các bước thanh toán online cho toàn bộ khách hàng.
- Tổ chức các sự kiện trải nghiệm thanh toán không dùng tiền mặt tại các khu vực công cộng, các điểm gom thu tiền mặt.
- Phối hợp với Tổ công nghệ số cộng đồng tại các thôn, bản, tổ dân phố tổ chức các buổi tuyên truyền phổ biến và hướng dẫn cho người dân về hình thức thanh toán không dùng tiền mặt.

e) Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng:

- Cải thiện quy trình xử lý khiếu nại, thắc mắc của khách hàng liên quan đến thanh toán tiền điện.
- Tuyên truyền khách hàng biết số điện thoại nóng của Trung tâm chăm sóc khách hàng 19006769 để hỗ trợ khách hàng 24/7 về các vấn đề liên quan đến điện và thanh toán tiền điện.

5. UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Xây dựng kế hoạch cụ thể triển khai tại địa phương, phù hợp với điều kiện thực tế của từng địa bàn.
- Chỉ đạo các phòng, ban chức năng và UBND cấp xã, Tổ công nghệ số cộng đồng các cấp phối hợp chặt chẽ với ngành điện trong việc triển khai Kế hoạch.
- Tổ chức tuyên truyền, vận động người dân tích cực sử dụng các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt.

VII. KINH PHÍ THỰC HIỆN**1. Nguồn kinh phí**

- Ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách hiện hành.
- Nguồn kinh phí từ hoạt động SXKD của Công ty Điện lực Bắc Giang.

2. Nội dung chi

- Chi cho công tác tuyên truyền, đào tạo, tập huấn.
- Chi cho việc nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin.
- Chi cho hoạt động kiểm tra, giám sát, đánh giá kết quả thực hiện.
- Các khoản chi khác liên quan đến việc thực hiện Kế hoạch.

VIII. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO

1. UBND các huyện, thị xã, thành phố và Công ty Điện lực Bắc Giang định kỳ báo cáo kết quả thực hiện về Sở Công Thương trước ngày 15 của tháng cuối quý.

2. Sở Công Thương tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh trước ngày 20 của tháng cuối quý.

Trên đây là Kế hoạch thúc đẩy thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt đối với các dịch vụ điện trên địa bàn tỉnh Bắc Giang. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Bộ TT&TT (b/c);
- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- TT TU, TT HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Các cơ quan TW đóng trên địa bàn tỉnh;
- Đài PT-TH Bắc Giang, Báo Bắc Giang;
- Công TTĐT tỉnh Bắc Giang;
- Lưu: VT, KGVX.Đùng.

CHỦ TỊCH

Lê Ánh Dương