

TỔNG CÔNG TY
ĐIỆN LỰC MIỀN NAM
CÔNG TY ĐIỆN LỰC TÂY NINH

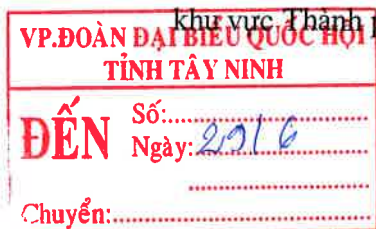
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: **1235** /PCTN-KD

Tây Ninh, ngày **17** tháng **6** năm 2018

V/v Báo cáo công tác triển khai thí điểm
không thu tiền điện tại nhà khách hàng

khv vực Thành phố Tây Ninh



Kính gửi: Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh Tây Ninh

Căn cứ ý kiến của Trưởng Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh Tây Ninh trong buổi tiếp xúc cử tri tại phường IV Thành phố Tây Ninh ngày 20/6/2018, có liên quan đến việc không thu tiền điện tại nhà khách hàng khu vực Thành phố Tây Ninh, Công ty Điện lực Tây Ninh xin báo cáo như sau:

I. Cơ sở pháp lý để triển khai thực hiện:

- Quyết định 2545/QĐ-TTg ngày 30/12/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc Phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2016 – 2020;

- Văn bản số 6077/EVN SPC-KD ngày 07/8/2017 của Tổng công ty Điện lực miền Nam về việc triển khai giảm dần thu ngân viên lưu động đến nhà khách hàng thu tiền và giải pháp phát triển thanh toán điện tử;

- Văn bản số 2627/UBND-KTTC ngày 29/09/2017 của UBND tỉnh Tây Ninh về việc chủ trương không thu tiền điện tại nhà, triển khai thí điểm từ 01/01/2018 trên địa bàn Thành phố Tây Ninh.

II. Công tác triển khai, kết quả thực hiện và các thuận lợi, khó khăn:

1. Công tác triển khai:

Công ty Điện lực Tây Ninh đã triển khai nhiều giải pháp nhằm thông tin đến khách hàng và tạo điều kiện thuận lợi nhất để khách hàng thanh toán tiền điện được nhanh chóng, an toàn và tiện lợi, cụ thể như sau:

- Hợp tác với 11 Ngân hàng, Bưu điện tỉnh Tây Ninh và các Tổ chức thanh toán trung gian (Viettel, Payoo, VNPay, AirPay) để đa dạng các hình thức thanh toán tiền điện.

- Đăng Báo Tây Ninh, đăng website của Công ty Điện lực Tây Ninh, đọc trên đài phát thanh có tiếp âm đến tất cả các xã, phường trên địa bàn.

- Gửi văn bản và trực tiếp làm việc với các xã/phường trên địa bàn, thông qua hộ neo đơn, cao tuổi, khuyết tật để tiếp tục cử nhân viên đến nhà thu tiền; chọn địa điểm đặt điểm thu tiền điện cố định của Điện lực.

- Gửi văn bản đến tất cả các cơ quan các Sở, Ban Ngành, Đoàn thể tỉnh Tây Ninh và Thành phố Tây Ninh để nhờ hỗ trợ thông báo chủ trương không thu tiền điện tại nhà từ ngày 01/01/2018 đến tất cả cán bộ, công chức, viên chức, người lao động biết.

- Gửi thông báo đến tận tay của tất cả các khách hàng trên địa bàn về việc không thu tiền tại nhà từ 01/01/2018 và thông báo địa chỉ các địa điểm thu tiền điện.

- Phối hợp với UBND phường/xã phát loa tay thông báo đến người dân trên địa bàn và thông báo địa điểm các điểm thu tiền điện cố định tại các khu phố/ấp để người dân thuận tiện trong việc thanh toán tiền điện hàng tháng.

- Tổ chức tuyên truyền tại 54 khu phố/ấp thuộc 7 phường, 3 xã trên toàn địa bàn thành phố Tây Ninh, với hơn 2.950 lượt khách hàng tham dự.

- Niêm yết tại trụ sở UBND phường/xã và các văn phòng khu phố/ấp danh sách các điểm thu tiền điện trên địa bàn.

2. Mục tiêu triển khai:

- Khách hàng hoàn toàn chủ động về thời gian thanh toán, hạn chế việc bị ngưng cấp điện do thanh toán tiền điện trễ hạn.

- Khách hàng không bị làm phiền vào giờ nghỉ ngơi do nhân viên Điện lực đến nhà thu tiền, đặc biệt đối với các khách hàng là CBCNV các cơ quan, ban ngành...

- Khách hàng có thể thanh toán tiền điện mọi lúc, mọi nơi với nhiều hình thức thanh toán khác nhau: Thanh toán tại quầy ngân hàng, chuyển khoản, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, thanh toán qua ATM, ủy quyền cho ngân hàng thanh toán tự động, thanh toán trực tuyến qua website các ngân hàng, thanh toán tại các Bưu cục, thanh toán qua dịch vụ BankPlus, Payoo, AirPay, VNPay, thanh toán bằng tiền mặt tại các điểm thu hộ tiền điện...

- Khuyến khích người dân sử dụng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt để thanh toán tiền điện, nước... theo chủ trương của Chính phủ.

3. Công tác sơ kết, đánh giá:

- Ngày 17/4/2018, Công ty Điện lực Tây Ninh đã tổ chức sơ kết công tác thí điểm không thu tiền điện tại nhà khách hàng quý I năm 2018. Tham dự buổi sơ kết có đại diện Sở Công thương tỉnh Tây Ninh, UBND Thành phố Tây Ninh, các Ngân hàng và Tổ chức thanh toán trung gian thu hộ tiền điện. Buổi sơ kết đã đánh giá kết quả thực hiện và đề ra các giải pháp khắc phục các khuyết điểm còn tồn tại nhằm phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn.

- Đến nay, qua 05 tháng triển khai, số lượng khách hàng đã chuyển sang hình thức thanh toán tại các điểm thu của Bưu cục, các cửa hàng của Viettel, AirPay, Payoo, quầy thu ngân hàng, quầy thu Điện lực hoặc ủy quyền ngân hàng thanh toán tự động... đạt tỷ lệ 65,91%.

4. Thuận lợi và khó khăn:

a. Thuận lợi:

- Được sự đồng thuận và sự giúp đỡ, hỗ trợ nhiệt tình của chính quyền và đoàn thể địa phương trong công tác tuyên truyền và phối hợp giải quyết các vấn đề liên quan trong quá trình triển khai.

- Có sự phối hợp, hợp tác giải quyết kịp thời các trở ngại phát sinh trong quá trình thực hiện của các Ngân hàng và các Tổ chức thanh toán trung gian.

b. Khó khăn:

- Đa số người dân có thói quen dùng tiền mặt để thanh toán mọi chi phí, chưa tiếp cận với các dịch vụ ngân hàng. Do đó việc thay đổi thói quen từ lâu của người dân trong việc dùng tiền mặt thanh toán khó có thể thay đổi trong thời gian ngắn.

- Ngoài ra, sau thời gian triển khai thực hiện đã phát sinh một số lý do dẫn đến khách hàng chưa hài lòng, cụ thể như sau:

+ Đặc điểm của người dân hiện tại là dùng tiền mặt để thanh toán tiền điện tại nhà, nên khi đổi hình thức không thu tiền tại nhà, khách hàng phải tốn công đi và thanh toán tiền mặt tại các điểm thu của Điện lực, Ngân hàng, Bưu cục, các điểm thu hộ tiền điện của các Tổ chức thanh toán trung gian (Viettel, Airpay, Payoo).

+ Tâm lý người dân không thích thanh toán tiền điện tại các Ngân hàng, các cửa hàng, siêu thị, Bưu điện, mà vẫn muốn được ở tại nhà thực hiện thanh toán tiền điện như nhiều năm qua.

+ Một số điểm thu hộ tiền điện của các Ngân hàng, Tổ chức thanh toán trung gian phục vụ chưa tốt như: Để khách hàng chờ đợi lâu, thái độ phục vụ chưa đúng mực... gây bức xúc cho khách hàng.

III. Giải pháp triển khai trong thời gian tới:

- Công ty Điện lực Tây Ninh sẽ tiếp tục thực hiện công tác tuyên truyền, vận động khách hàng, giải đáp ngay các thắc mắc, khiếu nại của khách hàng một cách thỏa đáng.

- Tăng cường hợp tác với các Ngân hàng, Tổ chức thanh toán trung gian để đa dạng các hình thức thanh toán, tạo thuận lợi tốt hơn nữa cho khách hàng khi thanh toán tiền điện.

- Trường hợp khách hàng chậm thanh toán tiền điện, Điện lực sẽ tăng cường công tác nhắc nợ để qua đó hướng dẫn khách hàng các hình thức và địa điểm thanh toán tiền điện.

- Tiếp tục theo dõi tình hình thực hiện công tác thu hộ tiền điện tại điểm thu của các Ngân hàng và Tổ chức trung gian thanh toán, phát hiện kịp thời các điểm thu phục vụ chưa tốt để có biện pháp chấn chỉnh kịp thời nhằm phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn.

Sau thời gian thí điểm (từ ngày 01/01/2018 đến 31/12/2018), Công ty Điện lực Tây Ninh sẽ tổ chức tổng kết, đánh giá kết quả thí điểm công tác không thu tiền

điện tại nhà trên địa bàn Thành phố Tây Ninh, trong đó sẽ nêu rõ mặt được, mặt hạn chế trong quá trình triển khai và báo cáo UBND tỉnh Tây Ninh, Sở Công thương, Tổng Công ty Điện lực miền Nam.

Trên đây là nội dung báo cáo về công tác thí điểm không thu tiền điện tại nhà khách hàng khu vực Thành phố Tây Ninh, Công ty Điện lực Tây Ninh kính báo cáo Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh Tây Ninh và rất mong tiếp tục nhận được các ý kiến của Đoàn Đại biểu Quốc hội qua các đợt tiếp xúc cử tri để phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn.

Trân trọng.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh Tây Ninh “để báo cáo”;
- HĐND tỉnh Tây Ninh “để báo cáo”;
- Sở Công thương tỉnh Tây Ninh “để báo cáo”;
- UBND TP. Tây Ninh “để biết”;
- Lưu: VT, KD.ĐTN.(02).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Đỗ Anh Dũng

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH TÂY NINH**

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

Số: 2627 /UBND-KTTC

Tây Ninh, ngày 29 tháng 9 năm 2017

V/v chủ trương không thu
tiền điện tại nhà

CÔNG TY ĐIỆN LỰC TÂY NINH	
Số: 3125
ĐẾN Ngày: 02/10/17
Chuyển:

Kính gửi:

- UBND các huyện, thành phố Tây Ninh;
- Các Sở, Ban, Ngành, Đoàn thể tỉnh;
- Công ty Điện lực Tây Ninh.

Xét đề nghị của Sở Công Thương tại Công văn số 1788/SCT-QLNL ngày 06/9/2017 về việc đề nghị chủ trương không thu tiền điện tại nhà của Công ty Điện lực Tây Ninh (Công văn kèm theo). UBND tỉnh có ý kiến như sau:

- Thực hiện Quyết định số 2545/QĐ-TTg ngày 30/12/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2016-2020, UBND tỉnh thống nhất chủ trương Công ty Điện lực Tây Ninh thực hiện không thu tiền điện tại nhà (loại trừ các khách hàng thuộc diện neo đơn, người cao tuổi, người khuyết tật), thực hiện thanh toán tiền điện qua hình thức thanh toán điện tử, ngân hàng và tổ chức trung gian, lộ trình cụ thể:

+ Từ ngày 01/01/2018: Cho triển khai thực hiện thí điểm hình thức không thu tiền điện tại nhà đối với khách hàng tại các phường, xã thuộc thành phố Tây Ninh, tỉnh Tây Ninh;

+ Từ năm 2018-2020: Báo cáo kết quả tại khu vực thí điểm: làm rõ các mặt được, mặt hạn chế trong công tác triển khai. Từ đó, từng bước thực hiện tại các khu vực còn lại trên địa bàn tỉnh.

- Các Sở, Ban, Ngành, Đoàn thể tỉnh khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của cơ quan, đơn vị thực hiện thanh toán chi phí điện, nước, viễn thông... qua hình thức thanh toán điện tử, ngân hàng và các tổ chức trung gian;

- UBND thành phố Tây Ninh và các huyện, khuyến khích toàn thể cá nhân, tổ chức trên địa bàn quản lý thực hiện thanh toán tiền điện qua hình thức thanh toán điện tử, ngân hàng và tổ chức trung gian;

- Sở Công Thương có trách nhiệm báo cáo, đề xuất UBND tỉnh trong quá trình thực hiện có vướng mắc;

- Công ty Điện lực Tây Ninh thực hiện công tác tuyên truyền rộng rãi, có các chính sách cụ thể trong việc khuyến khích thanh toán tiền điện qua hình thức thanh toán điện tử, ngân hàng và các tổ chức trung gian; Công bố các địa điểm có thể thanh toán tiền điện trên địa bàn tỉnh để thuận tiện cho nhân dân trong việc thanh toán tiền điện.

Trân trọng./.

Nơi nhận: *ql.*

- Như trên;
- CT, các PCT.UBND tỉnh;
- Sở Công Thương;
- LĐVP; KT1;
- Lưu: VT/VP.UBND tỉnh

(74 CVLĐT/UBND/T.2017)

70

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Dương Văn Thắng

UBND TỈNH TÂY NINH
SỞ CÔNG THƯƠNG

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

Số: 1788 /SCT-QLNL

Tây Ninh, ngày 06 tháng 9 năm 2017

V/v đề nghị chủ trương không thu tiền điện tại nhà của Công ty Điện lực Tây Ninh

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh

Thực hiện công văn số 3903/VP-KTTC ngày 28/8/2017 của Văn phòng UBND tỉnh truyền đạt ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo UBND tỉnh về việc đề nghị chấp thuận chủ trương không thu tiền điện tại nhà của Công ty Điện lực Tây Ninh, Sở Công Thương có ý kiến như sau:

Theo báo cáo của Công ty Điện lực Tây Ninh về tình hình thực hiện không thu tiền điện tại nhà (công văn số 1956/PCTN-KD ngày 28/8/2017 kèm theo), Công ty Điện lực Tây Ninh đã hợp tác với các ngân hàng và tổ chức thanh toán trung gian (ngân hàng Agribank, Vietinbank, Abbank, Viettel Tây Ninh...) để thu hộ tiền điện.

Trong bảy tháng đầu năm 2017, tình hình thu tiền điện qua các ngân hàng và tổ chức trung gian đạt hơn 70% số tiền thu được toàn Công ty. Kết quả cho thấy việc triển khai không thu tiền điện tại nhà đang được các tổ chức, đơn vị, cá nhân quan tâm ủng hộ thực hiện do có một số thuận lợi, cụ thể như sau:

-Tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng thực hiện thanh toán tiền điện nhanh chóng, an toàn, tiện lợi, miễn phí;

-Phù hợp với xu thế phát triển loại hình thanh toán điện tử hiện nay.

Công ty điện lực Tây Ninh đã tổ chức nhiều hình thức tuyên truyền, vận động: đăng báo Tây Ninh, đăng tin lên website của công ty, phát tờ rơi... Tuy nhiên, do đây là hình thức thanh toán mới so với việc thu tiền điện tại nhà nên các khách hàng sử dụng điện là các hộ có thu nhập ổn định, có tài khoản ngân hàng, hộ sản xuất kinh doanh và cán bộ công chức biết đến và thực hiện, còn lại một số khách hàng vẫn chưa quen với hình thức trên.

Nhằm góp phần hoàn thành tốt các mục tiêu được quy định tại Quyết định số 2545/QĐ-TT ngày 30/12/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2016-2020, Sở Công Thương kính trình UBND tỉnh xem xét, đồng ý cho Công ty Điện lực Tây Ninh thực hiện chủ trương không thu tiền điện tại nhà (trừ trường hợp khách hàng thuộc diện neo đơn, người cao tuổi, người khuyết tật) theo lộ trình như sau:

+ Từ ngày 01/11/2017: Cho triển khai thực hiện thí điểm hình thức không thu tiền điện tại nhà đối với khách hàng tại các phường, xã thuộc thành phố Tây Ninh, tỉnh Tây Ninh;

+ Từ năm 2018-2020: Từng bước thực hiện tại các khu vực còn lại để đến cuối năm 2020 ngành điện không còn trực tiếp thu tiền điện tại nhà khách hàng trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

Số: **6077**/EVN SPC-KD Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 07 tháng 8 năm 2017

V/v triển khai kế hoạch giảm dần
TNVLD đến nhà khách hàng thu tiền và
giải pháp phát triển thanh toán điện tử

Kính gửi: Các Công ty Điện lực thành viên

Thực hiện thông báo kết luận số 5676/TB-EVN SPC ngày 21/7/2017 của ông Phó Tổng Giám đốc kinh doanh tại Hội nghị Sơ kết công tác KDĐN 6 tháng đầu năm 2017 và triển khai nhiệm vụ kế hoạch 6 tháng cuối năm 2017, Tổng công ty yêu cầu các Công ty Điện lực thực hiện các nội dung cụ thể như sau:

1. Về chỉ tiêu không còn Thu ngân viên lưu động do Điện lực quản lý (TNVLD) thực hiện công tác thu tiền điện tại nhà khách hàng theo quy định của EVN:

Các Công ty Điện lực tiếp tục đẩy mạnh việc giảm dần TNVLD đến nhà khách hàng thu tiền điện, chuyển các khách hàng này thanh toán tiền điện qua hình thức dịch vụ bán lẻ điện năng hoặc hệ thống ngân hàng/trung gian thanh toán. Đảm bảo đến hết ngày 31/12/2017 không còn TNVLD thực hiện thu tiền tại nhà khách hàng (*Đính kèm kế hoạch Tổng công ty giao*).

2. Đối với công tác phát triển thanh toán điện tử, không dùng tiền mặt của ngành điện đến hết năm 2020:

- Căn cứ quyết định số 2545/QĐ-TTg ngày 30/12/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2016 – 2020, Tổng công ty yêu cầu các Công ty Điện lực thực hiện các công việc cụ thể như sau:

2.1. Mỗi Công ty Điện lực chọn 01 Điện lực trung tâm thí điểm thực hiện khuyến khích khách hàng thanh toán tiền điện qua hệ thống ngân hàng/tổ chức trung gian thanh toán, quầy thu Điện lực... ngành điện không trực tiếp thu tiền điện tại nhà khách hàng.

2.2. Các Công ty Điện lực có văn bản đề nghị Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh chấp thuận chủ trương khuyến khích khách hàng thanh toán tiền điện qua hệ thống ngân hàng/tổ chức trung gian thanh toán, quầy thu... Điện lực không trực tiếp thu tiền điện tại nhà khách hàng tại khu vực Điện lực thí điểm quản lý; phối hợp với các Ban Ngành địa phương (Sở Công thương, Sở Tư pháp,...) theo dõi tiến độ giải quyết kiến nghị của Công ty Điện lực sau khi UBND tỉnh có văn bản chuyển cho các Ban Ngành này giải quyết (*đính kèm một số văn bản tham khảo của Công ty TNHH MTV Điện lực Đồng Nai đã triển khai thực hiện*).