

Số: ...05... /KH-CNHG

Hậu Giang, ngày 02 tháng 11 năm 2023

KẾ HOẠCH

VỀ VIỆC TRIỂN KHAI KHÔNG THU TIỀN SỬ DỤNG NƯỚC SẠCH TẠI NHÀ KHÁCH HÀNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH HẬU GIANG

Căn cứ Kế hoạch số 82/KH-UBND ngày 10/5/2022 của UBND tỉnh Hậu Giang về triển khai thực hiện Quyết định số 1813/QĐ-TTg ngày 28/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn tỉnh Hậu Giang và Công văn số 731/UBND-HCC ngày 30/5/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hậu Giang về triển khai thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn tỉnh Hậu Giang,

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Hội đồng quản trị, Ban Tổng Giám đốc Công ty Cổ phần Cấp thoát nước – Công trình đô thị Hậu Giang về triển khai không thu tiền sử dụng nước tại nhà khách hàng,

Việc thay đổi phương thức thanh toán tiền sử dụng nước sạch qua các ngân hàng và tổ chức trung gian là phù hợp với xu thế phát triển của xã hội, Công ty TNHH MTV Cấp nước Hậu Giang xây dựng kế hoạch triển khai “Không thu tiền sử dụng nước tại nhà khách hàng” như sau:

I. THỰC TRẠNG THU TIỀN NƯỚC HIỆN NAY

Công ty hiện nay đã ký hợp đồng liên kết thu tiền sử dụng nước qua hệ thống các ngân hàng Agribank, BIDV, Sacombank, LienVietpostbank, Vietinbank, Vietcombank... và các Ví điện tử thu hộ Momo, Payoo, VNPay, Viettel Money, VNPT Money... Kết quả thực hiện tháng 10/2023 các kênh thanh toán khoảng 8.000 hóa đơn chiếm tỷ lệ 11,58% tổng số hóa đơn phải thu của khách hàng. Bên cạnh đó, thu tiền nước tại quầy khoảng 4.300 hóa đơn, chiếm tỷ lệ khoảng 6,3% số lượng hóa đơn.

Với tỷ lệ hộ khách hàng thanh toán tiền nước không dùng tiền mặt còn hạn chế như trên, khi thực hiện không thu tiền nước bằng tiền mặt tại nhà khách hàng sẽ gặp không ít khó khăn, do đó cần phải có lộ trình thực hiện theo từng địa bàn cụ thể để hạn chế việc phát sinh hóa đơn tồn một cách đột biến.

II. CÔNG TÁC TRUYỀN THÔNG

1. Nội dung truyền thông

Tuyên truyền, vận động khách hàng thanh toán tiền nước qua các hình thức thanh toán điện tử như: Thanh toán tự động qua tài khoản Ngân hàng, qua ATM, Mobile Banking, Internet Banking; Các ví điện tử: Payoo, VNPay, Momo, Viettel Money, VNPT Money, Zalopay, Shopee Pay, Sendo, Mobifone Money); Các quầy giao dịch của các ngân hàng; Các điểm thu hộ tiền nước: Điện máy xanh, Bách hóa xanh, Thế giới di động, FPT Shop, Winmart+, Pharmacity, cửa hàng Viettel, Siêu thị Điện máy Chợ Lớn và Nhà thuốc Trung Sơn hoặc thanh toán trực tiếp tại quầy thu của các Đội Cấp nước trực thuộc Công ty đóng trên các huyện, thị xã, thành phố trong tỉnh.

2. Hình thức truyền thông

- Thông báo trên Đài phát thanh địa phương các huyện, thị xã, thành phố, thực hiện đọc thông báo 2 lần/ngày (sáng - chiều) liên tục trong thời gian 01 tháng trước thời điểm chính thức áp dụng Không thu tiền nước tại nhà khách hàng.

- Cập nhật thông tin trên trang Website: Capnuochaugiang.vn và trang Zalo OA của Công ty TNHH MTV Cấp nước Hậu Giang.

- Cập nhật trên Giấy báo tiền nước, Biên nhận thanh toán tiền nước (tại quầy) từ hóa đơn kỳ 12/2023 nội dung thông báo việc không đến nhà thu tiền mặt.

- Phát Tờ rơi tuyên truyền và Thông báo về việc Không thu tiền nước tại nhà đến tận nhà cho khách hàng, kết hợp thực hiện trong việc gửi Giấy báo tiền nước hóa đơn kỳ 12/2023.

3. Thống kê các điểm, đại lý thu hộ

Phòng Hành chính - Quản trị phối hợp với các đơn vị liên kết thu hộ, các Đội Cấp nước địa phương thường xuyên khảo sát và cung cấp danh sách các ngân hàng, điểm thu hộ, đại lý cung cấp dịch vụ trên địa bàn quản lý để giới thiệu đến khách hàng.

Bên cạnh đó, tiếp tục nghiên cứu, xem xét việc mở rộng các điểm thu hộ là các cơ sở kinh doanh, hộ cá nhân là đại lý thu hộ của Viettel, Payoo... đang thực hiện dịch vụ thu tiền điện, cước viễn thông trên địa bàn thành phố Vị Thanh, Thành phố Ngã Bảy, thị xã Long Mỹ và các huyện còn lại của tỉnh Hậu Giang.

III. THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Triển khai thực hiện thí điểm Không thu tiền nước tại nhà khách hàng khu vực thành phố Vị Thanh ở tất cả các địa bàn phường (phường 1, 3, 4, 5 và phường 7) và các phường thuộc thị xã Long Mỹ (phường Thuận An và Phường Bình Thạnh) kể từ hóa đơn tiền nước kỳ 12/2023, cụ thể như sau:

1.1. Đội Cấp nước Số 1: Tổng số khoảng 14.831/21.237 hộ tương đương 70% tổng số khách hàng, gồm:

- + Phường 1: khoảng 1.898 hộ
- + Phường 3: khoảng 3.895 hộ
- + Phường 4: khoảng 2.669 hộ.
- + Phường 5: khoảng 4.040 hộ.
- + Phường 7: khoảng 2.329 hộ

1.2. Đội Cấp nước Số 2: Tổng số khoảng 5.564/9.485 hộ tương đương 59% tổng số khách hàng, gồm:

- + Phường Thuận An: khoảng 3.641 hộ
- + Phường Bình Thạnh: khoảng 1.923 hộ

2. Thời gian thực hiện thí điểm 02 kỳ hóa đơn (kỳ 12/2023 và kỳ 01/2024), Phòng Hành chính - Quản trị chủ trì cùng Phòng Kỹ thuật, Tài chính - Kế toán phối hợp với Đội Cấp nước số 1, Đội Cấp nước số 2 để rút kinh nghiệm, đánh giá kết quả, rà soát lại quy trình và chính thức xây dựng lộ trình Không thu tiền nước tại nhà khách hàng đối với toàn bộ các địa bàn còn lại thuộc tỉnh Hậu Giang.

3. Phần đầu chậm nhất đến Hóa đơn kỳ 04/2024 sẽ triển khai không thu tiền nước tại các khu vực còn lại trên địa bàn tỉnh Hậu Giang.

4. Khách hàng thuộc đối tượng là người già, gia đình neo đơn, người khuyết tật, khu vực không có các đơn vị thu hộ... thì khách hàng phải đăng ký việc thanh toán tiền nước tại nhà (*theo mẫu*) và giao cho nhân viên ghi chỉ số nước tiếp nhận, xác nhận tình trạng và chịu trách nhiệm với xác nhận của mình.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các Đội Cấp nước trực thuộc Công ty

- Lãnh đạo đơn vị bố trí nhân viên gửi thông báo đến khách hàng, tổ chức trang bị kiến thức cho nhân viên ghi thu, bộ phận văn phòng, quầy thu hiểu rõ và nắm chắc chủ trương, kỹ năng nghiệp vụ và khả năng giải thích về mục đích, yêu cầu của hình thức thanh toán không dùng tiền mặt, biết rõ các điểm thu hộ trên địa bàn cũng như khả năng cài đặt, sử dụng các ví điện tử, dịch vụ thu hộ để hướng dẫn khách hàng. Đồng thời, Đội trưởng trực tiếp phụ trách, chịu trách nhiệm chính để theo dõi, hỗ trợ giải quyết cũng như giám sát trong quá trình triển khai thực hiện;

- Chuẩn bị nhân sự hỗ trợ việc khách hàng đến thanh toán tiền nước tại quầy, tổ chức tuyên truyền, vận động để khách hàng hiểu việc thực hiện chủ trương của Nhà nước và Công ty. Đồng thời, chuẩn bị dự báo tình huống, phương án giải quyết, quy trình xử lý các trường hợp khách hàng cố tình nợ cũng như cố tình không thực hiện việc thanh toán (nếu có);

- Trong quá trình thực hiện sẽ có một số khó khăn ban đầu, khách hàng chưa quen với sử dụng tài khoản ngân hàng, một số còn tâm lý chờ thu tiền mặt, khách hàng lớn tuổi ... nên phải theo dõi sát tỷ lệ nợ tồn thu để có kế hoạch thông báo nhắc nhở và xử lý khách hàng nợ quá hạn (tổ chức tuyên truyền, vận động và gửi thông báo nhắc nợ để tạo thói quen, cố gắng tối đa việc tạm ngừng cung cấp nước, trường hợp cố tình không hiểu và không thực hiện thì áp dụng tạm ngừng cung cấp nước theo hợp đồng);

- Căn cứ thực tế địa bàn quản lý, các đơn vị chịu trách nhiệm xây dựng kế hoạch cụ thể các tuyến đường, khu vực trung tâm có văn phòng đại diện các ngân hàng, nhiều điểm thu hộ làm thí điểm và tiếp tục mở rộng trên toàn địa bàn mình quản lý.

- Trước mắt, đối với khách hàng trên địa bàn các ấp thuộc xã, chưa có các điểm thu hộ, tạm thời vẫn tiếp tục ghi thu bình thường và triển khai thực hiện không đến nhà thu khi có điều kiện;

- Phần lớn các ngân hàng, điểm thu hộ thường tập trung ở khu vực trung tâm đô thị vì thế các đơn vị cần quan tâm theo dõi cập nhật danh sách và thông báo đến khách hàng ngoại ô biết để thuận lợi thanh toán;

- Các Đội Cấp nước có trách nhiệm báo cáo, đề xuất các khu vực chưa đủ điều kiện thanh toán trực tuyến hay chưa có các dịch vụ thu hộ để Phòng Hành chính - Quản trị cập nhật và liên hệ với các đơn vị liên kết tạo điều kiện triển khai đại lý (tạm thời thực hiện thu tiền mặt tại nhà cho đến khi đủ điều kiện);

- Rà soát, xác nhận các khách hàng thuộc đối tượng là người già, gia đình neo đơn, người khuyết tật... để báo cáo, xin chủ trương thu tiền nước tại nhà;

- Phối hợp phòng Hành chính - Quản trị rà soát, điều chỉnh, bổ sung danh sách các Ngân hàng, các điểm thu hộ trên địa bàn khi có thay đổi và thường xuyên theo dõi kết quả thu tiền nước của đơn vị, kịp thời xin ý kiến xử lý các khó khăn trở ngại (nếu có), đề xuất giải pháp khắc phục.

2. Phòng Hành chính - Quản trị

- Phối hợp với các chi nhánh Ngân hàng, các đối tác thu hộ triển khai kế hoạch không thu tiền mặt tại nhà khách hàng, để tạo điều kiện thuận lợi nhất khi khách hàng đến giao dịch thuộc hệ thống ngân hàng và các đại lý, điểm thu hộ;

- Kết hợp các Đội Cấp nước rà soát các điểm thu hộ, kịp thời báo cáo lãnh đạo công ty các trở ngại, khó khăn trong việc thực hiện, đề xuất giải quyết;

- Bố trí nhân viên theo dõi tình hình thu, tỉ lệ nợ thu qua các dịch vụ, các lỗi giao dịch để kịp thời báo cáo, xử lý.

- Liên hệ đăng thông báo trên Đài Truyền thanh địa phương về việc không thu tiền mặt tại nhà khách hàng.

- Theo dõi tình hình số lượng khách hàng thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt tại nhà để tổng hợp làm báo cáo, so sánh, đánh giá kết quả thực hiện.

3. Phòng Kỹ thuật

- Phối hợp Phòng Hành chính - Quản trị thực hiện cập nhật thông tin, thông báo trên Website và Zalo OA về chủ trương không thu tiền nước tại nhà khách hàng;

- Soạn thảo thông báo, tờ rơi tuyên truyền, banner, mẫu tin.

4. Phòng Tài chính – Kế toán

- Cập nhật kịp thời các số liệu thu ngân hàng và các đối tác thu hộ, để đối chiếu và chuyển về Phòng HC-QT thực hiện thao tác hạ nợ trên hệ thống quản lý khách hàng.

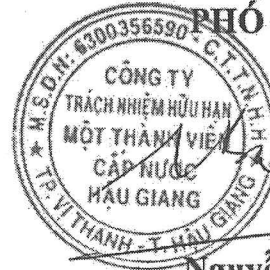
- Phối hợp cùng phòng Hành chính – Quản trị và các đối tác giải quyết các trở ngại khó khăn trong quá trình triển khai không thu tiền nước tại nhà khách hàng.

Trong quá trình triển khai thực hiện kế hoạch này, mọi khó khăn vướng mắc đề nghị các đơn vị kịp thời báo về phòng Hành chính – Quản trị để thảo luận và trình Ban Giám đốc xem xét, giải quyết.

Nơi nhận:

- Chủ sở hữu;
- BGD, đơn vị trực thuộc;
- Website: capnuochaugiang.vn
- Lưu: VT, nbn.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nam
Nguyễn Bá Nam