

Số: /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày tháng 8 năm 2020

BÁO CÁO
Kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công
tháng 8 năm 2020

Thực hiện Khoản 3 Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) và Quy chế tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng (gọi tắt là Trung tâm), Trung tâm báo cáo kết quả hoạt động tháng 8 năm 2020 (từ ngày 16/7/2020 đến ngày 15/8/2020) như sau:

1. Tình hình kết quả hoạt động

Trong tháng 8 năm 2020, Trung tâm phối hợp các sở ngành thực hiện tốt quy chế phối hợp; theo dõi, đôn đốc các quầy sở ngành tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn; trường hợp trễ hạn đều có văn bản xin lỗi người dân kịp thời, đúng quy định. Thường xuyên nhắc nhở công chức các sở ngành làm việc tại Trung tâm nêu cao tinh thần, thái độ phục vụ để mang đến sự hài lòng cao nhất cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

Trung tâm đã nhận được 13.946 hồ sơ TTHC, trong đó:

- Kỳ trước chuyển sang: 2.563 hồ sơ, tiếp nhận mới: 11.383 hồ sơ;
- Đã giải quyết 11.999 hồ sơ (chiếm 86,04 % trên tổng số 13.946 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 11.981 hồ sơ, chiếm 99,85 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 18 hồ sơ (chiếm 0,15 %); nguyên nhân 01 trường hợp quá hạn của Công an tỉnh là do cập nhật phần mềm chưa kịp thời nhưng thực tế trả đúng hạn, quá hạn 17 trường hợp do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp của Trung tâm Lý lịch tư pháp Quốc gia thuộc Bộ Tư pháp.

- Đang giải quyết 1.947 hồ sơ (chiếm 13,96 % trên tổng số 13.946 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 1.931 hồ sơ (chiếm 99,18 %); đang giải quyết quá hạn là 16 hồ sơ (chiếm 0,82 %); nguyên nhân 16 trường hợp quá hạn do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp của Trung tâm Lý lịch tư pháp Quốc gia thuộc Bộ Tư pháp.

- Có 02 hồ sơ của Sở Công Thương và 03 hồ sơ của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch phải trả lại (chiếm 0,04 %) do nội dung chưa đạt yêu cầu theo thẩm định của Sở hoặc do khách hàng rút hồ sơ.

- Có 2.683 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến, chiếm 19,24% trên tổng số 13.946 hồ sơ mức độ 2, mức độ 3, mức độ 4 đã tiếp nhận và chiếm 50,17% trên tổng số 5.348 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận.

(Đính kèm Phụ lục 1).

- Có 582 ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại Trung tâm thông qua máy đánh giá mức độ hài lòng (chiếm 4,85 % hồ sơ đã giải quyết). Kết quả có 100 % tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm; chưa có phản ánh, khiếu nại về thái độ phục vụ và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức một cửa tại Trung tâm

(Đính kèm Phụ lục II).

- Phúc đáp Công văn số 1070/SVHTTDL-QLVH ngày 13/7/2020 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Sóc Trăng về phối hợp thực hiện công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC.

- Tham mưu trình phê duyệt bổ sung công chức của Sở Công Thương được cử đến làm việc tại Trung tâm. Góp ý quy trình nội bộ giải quyết TTHC trong lĩnh vực bảo hiểm của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, lĩnh vực khí tượng thủy văn của Sở Tài nguyên và Môi trường.

- Phối hợp với các đơn vị có liên quan xây dựng báo cáo sơ kết đánh giá tình hình, kết quả chuyển giao việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho Bưu điện tỉnh theo ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh.

- Trong tháng có 02 đơn vị (Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nông nghiệp và PTNT) niêm yết danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới tại Trung tâm theo quy định; có 01 đơn vị (Sở Tài nguyên và Môi trường) xây dựng quy trình nội bộ các TTHC mới ban hành và cập nhật quy trình nội bộ đã được phê duyệt lên Hệ thống phần mềm Một cửa điện tử của đơn vị.

- Phối hợp Công an tỉnh tuyên truyền, hướng dẫn cài đặt và sử dụng ứng dụng Bluezone để tăng cường phòng, chống dịch bệnh Covid-19; phát phóng sự tuyên truyền về vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ cho người dân đến giao dịch tại Trung tâm.

2. Một số nội dung nhận xét và kiến nghị

- Nhìn chung các Sở, ngành thực hiện tốt việc tiếp nhận và giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị (số hồ sơ đã giải quyết trước hạn và đúng hạn chiếm 99,85%, số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn là 18 hồ sơ). Đề nghị các Sở, ngành tiếp tục nhắc nhở các phòng chuyên môn xử lý hồ sơ và cập nhật kịp thời trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử, tránh tình trạng quá trình xử lý ghi nhận hồ sơ trễ hạn nhưng thực tế trả đúng hạn (*như 01 trường hợp của Công an tỉnh*); việc bám chuyển trả kết quả về Trung tâm phải đồng thời với việc trả hồ sơ trên thực tế.

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến tại Trung tâm trong tháng chiếm tỷ lệ 19,24 % trên tổng số hồ sơ đã tiếp nhận (tăng 6,92 % so với tháng 7); riêng tỷ lệ trực tuyến trên tổng số hồ sơ mức độ 3, mức độ 4 chiếm 50,17 %. Đề nghị các Sở, ngành tiếp tục phối hợp thực hiện các giải pháp hiệu quả nhằm khuyến khích người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trong giải quyết TTHC; công chức các Sở, ngành làm việc tại Trung tâm tăng cường hơn nữa việc tuyên truyền và hướng dẫn tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC của đơn vị.

- Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, kịp thời khắc phục tình trạng hệ thống phần mềm Một cửa điện tử gần đây thường xuyên bị gián đoạn nhằm tạo thuận lợi cho việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC được thông suốt.

- Đề nghị các Sở, ngành đang thí điểm chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả TTHC cho Bru điện chỉ đạo các phòng chuyên môn phối hợp nhân viên Bru điện kịp thời giải quyết các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ thay cho đơn vị.

- Đề nghị Bru điện tỉnh sắp xếp, bố trí thêm nhân lực dự phòng để hỗ trợ nhân viên chính thức vào những thời điểm tiếp nhận hồ sơ nhiều nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ khách hàng; đồng thời tạo điều kiện đào tạo, bồi dưỡng thêm nguồn nhân viên dự phòng thực hiện nhiệm vụ hành chính công.

- Khi có thay đổi quy định về mức thu phí, lệ phí TTHC, đề nghị các Sở, ngành, nhất là các đơn vị đang thí điểm chuyển giao cho Bru điện cần có văn bản gửi đến Trung tâm để thông báo cho tổ chức, cá nhân biết.

- Đối với các TTHC mới được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới, đề nghị các Sở, ngành theo dõi và kịp thời xây dựng quy trình nội bộ, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt và cập nhật lên hệ thống phần mềm Một cửa điện tử của đơn vị ngay sau khi được phê duyệt (Đề nghị Sở Xây dựng, Sở Khoa học và Công nghệ kiểm tra, cập nhật quy trình nội bộ đã được phê duyệt lên Hệ thống phần mềm Một cửa điện tử của đơn vị).

- Đề nghị Bảo hiểm xã hội tỉnh xem xét, điều chỉnh thông tin *noi đăng ký nhận kết quả* trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả là tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để phù hợp với thực tế.

- Đề nghị Công an tỉnh xem xét, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt điều chỉnh danh sách cán bộ cử đến làm việc tại Trung tâm, do có sự thay đổi cán bộ trực ở các quầy thuộc Công an tỉnh.

- Một số ít sở, ngành chưa tạo điều kiện cho công chức chính thức được tham gia sinh hoạt chi bộ tại cơ quan do không cử được người trực thay; chưa kịp thời cử công chức dự phòng trực thay khi công chức chính thức nghỉ phép, học tập, bồi dưỡng hoặc đi công tác.

- Hầu hết công chức các Sở, ngành làm việc tại Trung tâm chấp hành tốt giờ giấc làm việc, nội quy làm việc tại Trung tâm và nêu cao tinh thần trách nhiệm phục vụ người dân. Tuy nhiên, còn một vài trường hợp cần khắc phục như: công chức dự phòng đến trực thay đi làm trễ giờ, công chức chính thức trực quầy rời khỏi quầy quá lâu không có lý do chính đáng để khách hàng ngồi chờ hoặc không kịp thời tiếp các cuộc gọi do khách hàng gọi đến,...

3. Một số công tác trọng tâm tháng 9 năm 2020

- Tiếp tục thực hiện tốt Quy chế tổ chức và hoạt động, Quy chế phối hợp giữa Trung tâm với các Sở, ngành. Hằng tháng, Trung tâm báo cáo, thông tin về các

trường hợp tiếp nhận và giải quyết TTHC quá hạn và việc đánh giá không hài lòng (nếu có) đối với công chức một cửa của các Sở, ngành.

- Theo dõi, đôn đốc các Sở, ngành tiếp nhận và giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền đúng thời hạn quy định. Thường xuyên kiểm tra, theo dõi đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết hồ sơ TTHC tại Trung tâm; nhắc nhở công chức một cửa các Sở, ngành nêu cao thái độ, trách nhiệm phục vụ và chất lượng phục vụ người dân nhằm mang đến sự hài lòng cao nhất.

- Phối hợp các Sở, ngành tăng cường công tác tuyên truyền và hướng dẫn, khuyến khích người dân, tổ chức và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và dịch vụ bưu chính công ích.

- Phối hợp Bảo hiểm xã hội tỉnh chuẩn bị cơ sở vật chất, trang thiết bị để chuyển bổ sung một số TTHC sang tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm.

- Theo dõi, phối hợp các đơn vị liên quan triển khai thanh toán phí, lệ phí thực hiện TTHC không dùng tiền mặt tại Trung tâm. Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông khẩn trương hoàn thiện kết nối Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh với Cổng thanh toán của Vietcombank và ViettelPay để đưa vào triển khai chính thức.

- Đề nghị các Sở, ngành đang thí điểm chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả TTHC cho Bưu điện tiếp tục chỉ đạo các phòng chuyên môn phối hợp nhân viên Bưu điện kịp thời giải quyết vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ thay cho đơn vị.

- Tổ chức sơ kết đánh giá tình hình, kết quả chuyển giao việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho Bưu điện tỉnh.

- Đề nghị các Sở, ngành thực hiện chấm điểm đánh giá việc giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của đơn vị Quý III năm 2020 theo quy định tại Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh, gửi về Trung tâm **chậm nhất ngày 20/9/2020**.

Trên đây là kết quả hoạt động tháng 8 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 9 năm 2020 của Trung tâm./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch, các PCT. UBND tỉnh (để b/c);
- CVP, các PCVP. UBND (để b/c);
- Các Sở, ngành tỉnh có TTHC tại Trung tâm;
- Công an tỉnh;
- BHXH tỉnh;
- Bưu điện tỉnh;
- Phòng CSQLHCVTTHX-CAT;
- Công chức Sở, ngành làm việc tại Trung tâm;
- Lưu: VT, TTHC.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Trọng Sơn

PHỤ LỤC I
TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÁNG 8 NĂM 2020
(TỪ NGÀY 16/7/2020 ĐẾN 15/8/2020)

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /8/2020 của Trung tâm Phục vụ hành chính công)

STT	Đơn vị	Số hồ sơ nhận giải quyết			Kết quả giải quyết							Hồ sơ bị trả lại	Hồ sơ nhận qua trực tuyến
		Tổng số	Trong đó		Số hồ sơ đã giải quyết				Số hồ sơ đang giải quyết				
			Kỳ trước	Số mới tiếp nhận	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Còn hạn	Quá hạn		
1	Sở Thông tin và Truyền thông	11	6	5	7	7	0	0	4	4	0	0	5
2	Sở Công Thương	585	9	576	576	576	0	0	9	9	0	2	508
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	97	42	55	48	48	0	0	49	49	0	0	15
4	Sở Giao thông vận tải	4.321	1.277	3.044	3.178	3.178	0	0	1.143	1.143	0	0	95
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	401	5	396	397	396	1	0	4	4	0	0	166
6	Sở Khoa học và Công nghệ	3	0	3	1	1	0	0	2	2	0	0	1
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	92	26	66	86	86	0	0	6	6	0	0	0
8	Sở Nội vụ	156	22	134	122	122	0	0	34	34	0	0	125
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	1.072	101	971	1.052	1.052	0	0	20	20	0	0	548
10	Sở Tài chính	81	5	76	76	76	0	0	5	5	0	0	75
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	109	60	49	55	55	0	0	54	54	0	0	3
12	Sở Tư pháp	612	225	387	479	462	0	17	133	117	16	0	42
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	43	2	41	41	41	0	0	2	2	0	3	13
14	Sở Xây dựng	141	79	62	102	102	0	0	39	39	0	0	61
15	Sở Y tế	198	88	110	105	105	0	0	93	93	0	0	30
16	Công an tỉnh	4.321	600	3.721	3.991	3.990	0	1	330	330	0	0	0
17	Bảo hiểm xã hội	1.703	16	1.687	1.683	1.683	0	0	20	20	0	0	996
	Tổng cộng	13.946	2.563	11.383	11.999	11.980	1	18	1.947	1.931	16	5	2.683
	Tỷ lệ %	100,00	18,38	81,62	86,04	99,84	0,01	0,15	13,96	99,18	0,82	0,04	19,24

PHỤ LỤC II
THỐNG KÊ SỐ HỒ SƠ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VÀ Ý KIẾN GÓP Ý CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN
THÁNG 8 NĂM 2020 (TỪ 16/7/2020 ĐẾN 15/8/2020)

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /8/2020 của Trung tâm Phục vụ hành chính công)

STT	Tên đơn vị	Hài lòng với dịch vụ	Hài lòng về thái độ phục vụ	Không hài lòng về nghiệp vụ nhân viên	Không hài lòng về thời gian giao dịch	Ý kiến góp ý	Tổng cộng
1	Sở Thông tin và Truyền thông	0	1	0	0	0	1
2	Sở Công Thương	5	9	0	0	0	14
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	0	0	0	0
4	Sở Giao thông vận tải	18	20	0	0	0	38
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	7	94	0	0	0	101
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	0	0
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	1	0	0	0	0	1
8	Sở Nội vụ	0	24	0	0	0	24
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	5	93	0	0	0	98
10	Sở Tài chính	0	0	0	0	0	0
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	6	17	0	0	0	23
12	Sở Tư pháp	8	69	0	0	0	77
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	1	13	0	0	0	14
14	Sở Xây dựng	3	27	0	0	0	30
15	Sở Y tế	6	15	0	0	0	21
16	Công an tỉnh	4	51	0	0	0	55
17	Bảo hiểm xã hội	14	71	0	0	0	85
	Tổng cộng	78	504	0	0	0	582
	Tỷ lệ %	13,40	86,60	0,00	0,00	0,00	100,00

