

Số: /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày tháng 10 năm 2020

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công 9 tháng đầu năm 2020

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng

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 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 tình hình, kết quả hoạt động 9 tháng đầu năm 2020 (từ ngày 16/12/2019 đến ngày 15/9/2020) như sau:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ VỀ TỔ CHỨC, HOẠT ĐỘNG

1. Tình hình tổ chức

- Trung tâm đi vào hoạt động kể từ ngày 04/01/2019 theo Quyết định số 2083/QĐ-UBND ngày 20/8/2018 của UBND tỉnh về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc Văn phòng UBND tỉnh Sóc Trăng. Nhân sự của Trung tâm gồm Giám đốc, 02 Phó Giám đốc, 02 chuyên viên và 02 người lao động Hợp đồng 68.

- Khi mới đi vào hoạt động, Trung tâm thực hiện tiếp nhận và trả kết quả 1.291 TTHC; đến nay đã tăng lên 1.360 TTHC (chiếm 75% trên tổng số 1.812 TTHC của toàn tỉnh), trong đó có 745 TTHC mức độ 2 (chiếm 54,78%), 390 TTHC mức độ 3 (chiếm 28,68%) và 225 TTHC mức độ 4 (chiếm 16,54%).

+ Trung tâm bố trí 17 quầy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (gồm 15 Sở, ngành, Bảo hiểm xã hội và Công an tỉnh), 01 quầy của Bưu điện tỉnh và 01 quầy hướng dẫn. Hiện tại, các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Sở Tài chính đang được thí điểm chuyển giao cho nhân viên Bưu điện tỉnh tiếp nhận và trả kết quả. Bên cạnh đó, Trung tâm phối hợp Ban Quản lý Dự án Phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa bố trí quầy Không gian cho doanh nghiệp gồm các trang thiết bị (máy tính, máy in, máy scan,...) giúp doanh nghiệp tra cứu thông tin, tải biểu mẫu, in ấn tại chỗ và hỗ trợ gửi hồ sơ trực tuyến; đồng thời Trung tâm Xúc tiến đầu tư và hỗ trợ doanh nghiệp cử nhân viên trực hỗ trợ, tư vấn các thủ tục có liên quan cho doanh nghiệp.

- Số lượng công chức, viên chức, nhân viên do các Sở, ngành và Bưu điện cử đến làm việc tại Trung tâm hiện tại là 52 người (gồm 22 công chức chính thức, 29 công chức dự phòng và 01 nhân viên Bưu điện tỉnh).

- Trung tâm tiếp tục triển khai thực hiện Quyết định số 3502/QĐ-UBND ngày 28/12/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm và Quyết định số 3503/QĐ-UBND ngày 28/12/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp giữa Trung tâm với các Sở, ngành tỉnh trong giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân. Trung tâm ban hành quy định sửa đổi, bổ sung Nội quy làm việc và phân công nhiệm vụ công chức, người lao động thuộc Trung tâm.

2. Tình hình kết quả hoạt động

- Số tiếp nhận và giải quyết:

+ Trong 09 tháng đầu năm 2020, Trung tâm đã tiếp nhận 79.398 hồ sơ TTHC, trong đó kỳ trước chuyển sang: 9.453 hồ sơ, tiếp nhận mới: 69.945 hồ sơ; Đã giải quyết 69.138 hồ sơ (chiếm 87,08% trên tổng số 79.398 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 69.007 hồ sơ, chiếm 99,81% (tăng 0,15 % so với cuối năm 2019); số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 131 hồ sơ (chiếm 0,19%). Hầu hết hồ sơ quá hạn thuộc các trường hợp cấp phiếu lý lịch tư pháp của Sở Tư pháp do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp của Trung tâm Lý lịch tư pháp Quốc gia thuộc Bộ Tư pháp (122 hồ sơ).

+ Đang giải quyết 10.260 hồ sơ (chiếm 12,92% trên tổng số 79.398 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 10.239 hồ sơ (chiếm 99,80%); đang giải quyết quá hạn là 21 hồ sơ (chiếm 0,20%); nguyên nhân 21 trường hợp của Sở Tư pháp do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp.

+ Có 51 hồ sơ bị trả lại (chiếm 0,06%) do nội dung chưa đạt yêu cầu theo thẩm định của Sở hoặc do khách hàng rút hồ sơ.

+ Có 13.570 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến, chiếm 17,09% trên tổng số 79.398 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và 38,25% trên tổng số 35.481 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận (tăng 5,68% so với cuối năm 2019).

(Đính kèm Phụ lục I).

- Về thái độ phục vụ của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm và kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đến liên hệ thực hiện TTHC: Nhìn chung công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm tuân thủ tốt nội quy, quy chế làm việc; đặc biệt là chấp hành nghiêm túc giờ giấc làm việc; có thái độ phục vụ niềm nở, tận tình và trách nhiệm cao với công việc.

Có 7.203 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 10,42% hồ sơ đã giải quyết); kết quả có 99,92% tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm, có 06 ý kiến đánh giá không hài lòng về nghiệp vụ nhân viên và thời gian giao dịch (chiếm 0,08%); ngoài ra có 02 ý kiến góp ý hài lòng đối với thái độ phục vụ của công chức một cửa Sở Giao thông vận tải.

(Đính kèm Phụ lục II).

- Về công tác phối hợp thường xuyên giữa Trung tâm với các Sở, ngành:

+ Định kỳ hàng tháng, Trung tâm báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động thông báo cho các Sở, ngành tỉnh, qua đó đã kịp thời giải quyết những vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện quy chế phối hợp.

+ Trung tâm phối hợp các Sở, ngành chấm điểm đánh giá việc giải quyết TTHC của các Sở, ngành tỉnh có TTHC thực hiện tại Trung tâm Quý I, II và III theo Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 quy định Nội dung và Mẫu phiếu đánh giá việc giải quyết TTHC của các Sở, ngành tỉnh có TTHC thực hiện tại Trung tâm; báo cáo kết quả chấm điểm về Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp trình Chủ tịch UBND tỉnh xếp loại, công bố trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh. (Đính kèm Phụ lục III).

+ Đầu năm 2020, Trung tâm chính thức triển khai ứng dụng dịch vụ tin nhắn SMS trong quá trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC của cá nhân và doanh nghiệp. Tiếp tục triển khai hướng dẫn người dân tra cứu nhanh thông tin và kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thông qua ứng dụng mạng xã hội Zalo. Công khai, niêm yết các hồ sơ mẫu của các Sở ngành để người dân dễ tìm hiểu và thực hiện, tạo sự thuận lợi cho người dân khi đến giao dịch tại Trung tâm.

+ Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và Chủ tịch UBND tỉnh, Trung tâm phối hợp Công an tỉnh tiếp nhận các TTHC cấp, quản lý chứng minh nhân dân, đăng ký, quản lý con dấu thuộc thẩm quyền giải quyết của Công an tỉnh sang thực hiện tại Trung tâm. Phối hợp Bảo hiểm xã hội tỉnh thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tất cả các TTHC thuộc lĩnh vực quản lý của Bảo hiểm xã hội tỉnh sang thực hiện tại Trung tâm.

+ Phối hợp hướng dẫn Công an tỉnh sử dụng phần mềm một cửa điện tử phục vụ công tác tiếp nhận và trả kết quả thủ tục cấp chứng minh nhân dân; hỗ trợ Công an tỉnh hướng dẫn người dân ghi thông tin tờ khai hoặc hỗ trợ người dân không biết chữ ghi tờ khai cấp chứng minh nhân dân; đồng thời đảm bảo các điều kiện cần thiết về cơ sở vật chất, an ninh trật tự để phục vụ đông đảo người dân đến thực hiện TTHC.

+ Về công bố danh mục TTHC tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm: Trung tâm phối hợp với các Sở, ngành tỉnh niêm yết các TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới theo Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm.

+ Theo dõi, đôn đốc các Sở, ngành rà soát, xây dựng kịp thời các quy trình nội bộ đối với các TTHC mới ban hành theo Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh và cập nhật quy trình nội bộ đã được phê duyệt lên Hệ thống phần mềm Một cửa điện tử của đơn vị.

+ Việc thu phí, lệ phí giải quyết TTHC do công chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện việc thu phí, lệ phí đúng quy định; định kỳ đăng nộp và báo cáo số liệu, chứng từ về đơn vị theo sự chỉ đạo của lãnh đạo đơn vị.

+ Các Sở, ngành phối hợp kịp thời trong việc cử công chức dự phòng sang Trung tâm thay thế trong các trường hợp công chức chính thức bận họp, nghỉ phép hoặc nghỉ đột xuất; kịp thời thông báo cho Trung tâm biết trong các trường hợp công chức nghỉ theo quy định được nêu tại quy chế phối hợp.

+ Trung tâm tiếp tục Hợp đồng với Bưu điện tỉnh chuyển phát 5.164 lượt hồ sơ TTHC từ Trung tâm đến các Sở, ngành và ngược lại được thực hiện kịp thời, định kỳ hơn 04 chuyến/ngày làm việc từ Trung tâm về đơn vị và ngược lại, kể cả trong trường hợp phát sinh hồ sơ cần giải quyết gấp; đến nay chưa để xảy ra việc thất lạc hoặc hư hỏng hồ sơ.

- Về công tác phối hợp tuyên truyền các quy định về TTHC cho người dân, doanh nghiệp:

+ Trung tâm phối hợp Ban Quản lý Dự án Phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa tỉnh Sóc Trăng và Đài Phát thanh - Truyền hình Sóc Trăng xây dựng và phát sóng clip tuyên truyền các quy định về TTHC liên quan đến doanh nghiệp và giới thiệu về tổ chức và hoạt động của Trung tâm.

+ Phối hợp các Sở, ngành tăng cường tuyên truyền, khuyến khích người dân, tổ chức và doanh nghiệp ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng dịch vụ công trực tuyến bằng nhiều hình thức phù hợp và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, nhất là trong thời gian xảy ra dịch bệnh. Tuyên truyền cho cán bộ, công chức, viên chức trong đơn vị đăng ký tài khoản, thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, phản ánh, kiến nghị và khai thác, sử dụng các chức năng của Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

+ Phối hợp Công an tỉnh và Bảo hiểm xã hội tỉnh trình chiếu phóng sự tuyên truyền về vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ cho người dân đến giao dịch tại Trung tâm và các sản phẩm truyền thông tuyên truyền, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân tiếp cận và thực hiện các dịch vụ công về BHXH, BHYT.

+ Bên cạnh đó, Trung tâm đã thực hiện nhiều hoạt động thiết thực nhằm chung tay với cộng đồng phòng chống dịch bệnh Covid - 19 như: Phát khẩu trang miễn phí cho người dân, cấp phát dung dịch sát khuẩn cho người dân trước khi vào giao dịch,... Tuyên truyền, hướng dẫn người dân cài đặt và sử dụng ứng dụng Bluezone để tăng cường phòng, chống dịch bệnh Covid-19.

- Về trang bị trang thiết bị thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm:

+ Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm được trang bị đồng phục, trang thiết bị làm việc đầy đủ như máy tính, máy in, máy scan, máy photocopy, điện thoại bàn, văn phòng phẩm,...

+ Trung tâm trang bị máy lấy số thứ tự giao dịch, máy đánh giá mức độ hài lòng, máy tính cảm ứng tra cứu thông tin TTHC, máy chấm công bằng vân tay, 08 màn hình phẳng trình chiếu các thông tin, tài liệu liên quan cải cách hành chính và hệ thống bảng pa-no phát thông tin, khẩu hiệu tuyên truyền về cải cách hành chính. Công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ hộp thư điện tử để tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân. Trang bị hệ thống camera giám sát bên trong bên ngoài để giám sát việc thực hiện TTHC cũng như đảm bảo an ninh chung ngoài khuôn viên Trung tâm. Bố trí bảo vệ giữ xe miễn

phí cho khách hàng đến giao dịch, góp phần đảm bảo an ninh trật tự, tạo sự hài lòng cho người dân khi đến liên hệ thực hiện TTHC.

II. ĐÁNH GIÁ ƯU ĐIỂM, HẠN CHẾ

1. Ưu điểm

- Qua gần 02 năm đi vào hoạt động, đến nay Trung tâm đã đi vào nề nếp; tiếp tục phối hợp tốt với các Sở, ngành triển khai thực hiện Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm và Quy chế phối hợp giữa Trung tâm với các Sở, ngành tỉnh trong giải quyết TTHC. Theo dõi, đôn đốc các quầy Sở, ngành tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn, 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.

- Việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm được thực hiện nhanh gọn, đúng thời gian, giúp giảm chi phí, phiền hà cho tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết hồ sơ; số hồ sơ trả đúng hạn, trước hạn chiếm tỉ lệ cao. Cụ thể, trong 9 tháng đầu năm, Trung tâm đã tiếp nhận 79.398 hồ sơ TTHC; đã giải quyết 69.138 hồ sơ, trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 69.007 hồ sơ, chiếm 99,81% trên tổng số hồ sơ đã giải quyết (tăng 0,15% so với cuối năm 2019). Số hồ sơ giải quyết trễ hạn tuy có xảy ra nhưng chiếm tỷ lệ thấp (0,19%), hầu hết đều do nguyên nhân khách quan và đều có văn bản xin lỗi kịp thời đến người dân.

- Việc triển khai thực hiện thí điểm chuyển giao Bưu điện tỉnh tiếp nhận thay TTHC của 6 Sở ngành có ít phát sinh TTHC giúp các đơn vị sử dụng hiệu quả biên chế được giao, giảm chi phí quản lý. Đồng thời Trung tâm thường xuyên phối hợp các đơn vị kịp thời giải quyết vướng mắc phát sinh trong quá trình Bưu điện tiếp nhận thay cho các đơn vị.

- Hầu hết các Sở, ngành cập nhật kịp thời các TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới lên hệ thống phần mềm một cửa. Trung tâm thường xuyên phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, giải quyết vướng mắc liên quan đến lỗi kỹ thuật của phần mềm, giúp việc tiếp nhận xử lý và trả kết quả hồ sơ không bị gián đoạn.

2. Hạn chế, khó khăn

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến tại Trung tâm đạt tỷ lệ chưa cao (chiếm 38,25% trên tổng số 35.481 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận). Mặc dù các Sở ngành đã triển khai nhiều biện pháp để nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, nhưng nhìn chung việc thực hiện còn mang tính hình thức, chưa phản ánh đúng thực chất. Nguyên nhân do phần lớn người dân có thói quen nộp hồ sơ trực tiếp, vẫn còn tâm lý sợ thất lạc hồ sơ hoặc do chưa am hiểu công nghệ thông tin nên chưa nộp hồ sơ trực tuyến.

- Đa số hồ sơ bị trễ hạn phải xin lỗi người dân do phải chờ kết quả phối hợp xác minh của các cơ quan liên quan (thủ tục cấp phiếu lý lịch tư pháp của Sở Tư pháp). Các trường hợp trễ hạn còn lại do cập nhật trên phần mềm không kịp thời nhưng thực tế trả kết quả đúng hạn.

- Một số ít Sở, ngành chưa tạo điều kiện cho công chức chính thức được nghỉ phép, tham gia học tập, bồi dưỡng hoặc họp chi bộ hàng tháng tại cơ quan do không cử được người dự phòng trực thay.

- Công tác phối hợp giữa các Sở, ngành có liên quan với Bưu điện trong quá trình chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả TTHC nhìn chung được triển khai thực hiện tốt; tuy nhiên còn một vài trường hợp chưa phối hợp chặt chẽ và tạo điều kiện để nhân viên Bưu điện thực hiện nhiệm vụ.

III. MỘT SỐ CÔNG TÁC TRỌNG TÂM QUÝ IV 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. Hàng tháng, Trung tâm báo cáo, thông tin về các trường hợp tiếp nhận và giải quyết TTHC trễ 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.

- Kịp thời phối hợp các Sở, ngành niêm yết công khai các TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm. Theo dõi, kiểm tra và đôn đốc ban hành, cập nhật và thực hiện đúng các quy trình nội bộ giải quyết TTHC của các đơn vị trên hệ thống phần mềm Một cửa điện tử.

- Tiếp tục triển khai ứng dụng Zalo và dịch vụ tin nhắn SMS trong quá trình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

- 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.

- 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.

- Tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện chấm điểm đánh giá việc giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của các đơn vị Quý IV và Năm 2020 theo quy định tại Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Tổ chức đoàn học tập kinh nghiệm tại một số tỉnh, thành có mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công hoạt động hiệu quả.

- Tiếp tục đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền việc giải quyết TTHC tại Trung tâm và công tác cải cách hành chính trên Cổng thông tin điện tử của Văn phòng UBND tỉnh.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh

- Xem xét, chỉ đạo các Sở ngành tiếp tục phối hợp với Trung tâm thực hiện tốt Quy chế phối hợp, nhất là trong việc tiếp nhận và trả kết quả TTHC cần đảm bảo đúng hạn quy định.

- Chỉ đạo các Sở ngành có giải pháp quyết liệt hơn nữa để cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 đạt tỉ lệ tối thiểu 30% trong năm 2020 theo tinh thần Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ. Chủ động tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC của đơn vị mình nộp hồ sơ trực tuyến để nâng cao tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

- Chỉ đạo các Sở ngành xem xét hỗ trợ đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại bộ phận một cửa, nhằm động viên tinh thần làm việc đội ngũ này; bởi vì đội ngũ này có khó khăn riêng khi thực hiện nhiệm vụ như: chấp hành nghiêm túc giờ giấc làm việc, trực xuyên suốt tại bộ phận một cửa, tiếp nhiều người đến giao dịch trong một ngày với tinh thần, thái độ luôn chuẩn mực, gần gũi, tận tình hướng dẫn, thể hiện hình ảnh của đơn vị khi giao dịch TTHC đối với người dân,...

2. Đề nghị các Sở, ngành

- 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, việc bám chuyên trả kết quả về Trung tâm phải đồng thời với việc trả hồ sơ trên thực tế.

- Đề nghị các đơn vị kịp thời thông tin, gửi văn bản xin lỗi đến người dân trong trường hợp hồ sơ giải quyết trễ hạn nhằm tạo sự hài lòng cao nhất cho người dân khi đến thực hiện TTHC tại Trung tâm.

- 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.

- Đôn đốc, nhắc nhở công chức tuân thủ giờ giấc làm việc và quy chế làm việc tại Trung tâm; đồng thời quan tâm, tạo thuận lợi cho công chức tham gia sinh hoạt đảng, đoàn thể tại cơ quan; tham gia các lớp đào tạo, tập huấn nâng cao chuyên môn nghiệp vụ để phục vụ công tác.

- Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông khẩn trương phối hợp với các đơn vị có liên quan hoàn thành kết nối cổng thanh toán của Vietcombank, ViettelPay với Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh để chính thức triển khai các giải pháp thanh toán phí, lệ phí TTHC không dùng tiền mặt tại Trung tâm. Đồng thời khắc phục tình trạng phần mềm một cửa ghi nhận sai thời gian tiếp nhận hồ sơ, đặc biệt là đối với các hồ sơ được nộp từ Cổng Dịch vụ công Quốc gia; hỗ trợ việc trích xuất số liệu hồ

sơ phát sinh trên phần mềm, phục vụ việc chấm điểm đánh giá giải quyết TTHC hàng quý và năm 2020.

- Đề nghị các Sở, ngành đang thí điểm chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả TTHC cho Bưu điện 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. Đề nghị Bưu 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 Bưu 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.

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả hoạt động 9 tháng đầu năm 2020 và một số nhiệm vụ trọng tâm quý IV năm 2020 của Trung tâm./.

Nơi nhận:

- Như trên (để b/c);
- 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;
- CC, VC Sở, ngành làm việc tại Trung tâm;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Trọng Sơn

PHỤ LỤC I
TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH 09 THÁNG ĐẦU NĂM 2020
(TỪ NGÀY 16/12/2019 ĐẾN 15/9/2020)

(Ban hành kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /10/2020 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 hồ sơ mức độ 3, 4 (nộp trực tiếp và 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	83	5	78	80	80	0	0	3	3	0	1	73	78
2	Sở Công Thương	4.053	19	4.034	4.048	4.047	0	1	5	5	0	4	3.570	3.963
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	457	33	424	420	419	0	1	37	37	0	8	99	424
4	Sở Giao thông vận tải	30.847	8.174	22.673	22.426	22.425	0	1	8.421	8.421	0	1	945	8.705
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	3.131	24	3.107	3.076	3.017	59	0	55	55	0	7	868	3.039
6	Sở Khoa học và Công nghệ	21	2	19	17	17	0	0	4	4	0	0	14	14
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	838	29	809	829	821	8	0	9	9	0	1	0	38
8	Sở Nội vụ	942	21	921	862	862	0	0	80	80	0	3	590	785
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	4.031	451	3.580	3.582	3.581	0	1	449	449	0	0	2.456	3.390
10	Sở Tài chính	680	74	606	600	600	0	0	80	80	0	0	544	655
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	489	54	435	427	426	0	1	62	62	0	13	111	281
12	Sở Tư pháp	4.203	260	3.943	4.049	3.927	0	122	154	133	21	0	303	3.928
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	385	7	378	383	383	0	0	2	2	0	9	201	377
14	Sở Xây dựng	604	48	556	516	516	0	0	88	88	0	1	547	556
15	Sở Y tế	999	99	900	905	905	0	0	94	94	0	3	252	512
16	Công an tỉnh	18.787	50	18.737	18.277	18.273	0	4	510	510	0	0	0	3
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	8.848	103	8.745	8.641	8.177	464	0	207	207	0	0	2.997	8.733
18	Tổng cộng	79.398	9.453	69.945	69.138	68.476	531	131	10.260	10.239	21	51	13.570	35.481
19	Tỷ lệ %	100,00	11,91	88,09	87,08	99,04	0,77	0,19	12,92	99,80	0,20	0,06	17,09^(*)	38,25^(**)

Ghi chú: (*) Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ mức độ 2, 3, 4; (**) Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ mức độ 3, 4.

PHỤ LỤC II
THỐNG KÊ SỐ HỒ SƠ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VÀ Ý KIẾN GÓP Ý CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN
09 THÁNG ĐẦU NĂM 2020 (TỪ 16/12/2019 ĐẾN 15/9/2020)

(Ban hành kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /10/2020 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	3	32	0	0	0	35
2	Sở Công Thương	48	197	0	0	0	245
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	12	42	0	0	0	54
4	Sở Giao thông vận tải	359	348	2	0	2	711
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	104	789	0	0	0	893
6	Sở Khoa học và Công nghệ	1	5	0	0	0	6
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	11	25	0	0	0	36
8	Sở Nội vụ	15	217	0	0	0	232
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	96	1.023	0	0	0	1.119
10	Sở Tài chính	4	10	0	0	0	14
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	55	114	0	0	0	169
12	Sở Tư pháp	246	784	0	0	0	1.030
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	23	127	0	0	0	150
14	Sở Xây dựng	84	317	0	0	0	401
15	Sở Y tế	125	140	0	0	0	265
16	Công an tỉnh	128	457	1	1	0	587
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	114	1.142	1	1	0	1.258
	Tổng cộng	1.428	5.769	4	2	2	7.205

	Tỷ lệ %	19,82	80,07	0,06	0,03	0,03	100,00
--	---------	-------	-------	------	------	------	--------

PHỤ LỤC III

BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHẤM ĐIỂM ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT TTHC QUÝ I, II VÀ III NĂM 2020

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /10/2020 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng)

KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT TTHC CÁC SỞ NGÀNH TỈNH NĂM 2020 (ĐVT: ĐIỂM)				
STT	ĐƠN VỊ	QUÝ I NĂM 2020	QUÝ II NĂM 2020	QUÝ III NĂM 2020
1	Sở Thông tin và Truyền thông	17,0	17,0	17,0
2	Sở Công Thương	17,0	17,0	17,0
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	15,0	16,8	16,0
4	Sở Giao thông vận tải	15,0	15,0	16,0
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	16,0	15,0	17,0
6	Sở Khoa học và Công nghệ	16,0	17,0	17,0
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	15,0	15,0	15,0
8	Sở Nội vụ	16,8	17,0	17,0
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	17,0	17,0	17,0
10	Sở Tài chính	15,8	16,0	16,0
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	16,6	15,6	16,6
12	Sở Tư pháp	14,7	15,0	15,0
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	17,0	17,0	16,9
14	Sở Xây dựng	16,8	17,0	17,0

15	Sở Y tế	15,8	17,0	16,9
16	Công an tỉnh	15,0	15,0	15,0
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	15,0	15,4	17,0

**Phân loại: Đạt từ 15 điểm trở lên xếp loại Xuất sắc; đạt từ 12 điểm đến dưới 15 điểm xếp loại Tốt.*