

Số: /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày tháng 10 năm 2020

BÁO CÁO

Kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 10 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 kết quả hoạt động tháng 10 năm 2020 (từ ngày 16/9/2020 đến ngày 15/10/2020) như sau:

1. Tình hình kết quả hoạt động

Trong tháng 10 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 13.254 hồ sơ TTHC, trong đó:

- Kỳ trước chuyển sang: 2.235 hồ sơ, tiếp nhận mới: 11.019 hồ sơ;
- Đã giải quyết 11.434 hồ sơ (chiếm 86,27 % trên tổng số 13.254 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 11.424 hồ sơ, chiếm 99,91 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 10 hồ sơ (chiếm 0,09 %); nguyên nhân quá hạn 10 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 1.820 hồ sơ (chiếm 13,73 % trên tổng số 13.254 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 1.806 hồ sơ (chiếm 99,23 %); đang giải quyết quá hạn là 14 hồ sơ (chiếm 0,77 %); nguyên nhân quá hạn 14 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.
- Có 02 hồ sơ bị trả lại (chiếm 0,02 %): 01 hồ sơ của Sở Công Thương do UBND tỉnh chưa phê duyệt danh mục tổ chức hội chợ triển lãm năm 2021; 01 hồ sơ của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch do Sở tạm ngừng tiếp nhận hồ sơ thông báo quảng cáo trên địa bàn thành phố Sóc Trăng.
- Hầu hết các đơn vị đều có phát sinh hồ sơ trực tuyến; có 3.450 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 26,03 % trên tổng số 13.254 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 60,49 % trên tổng số 5.703 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận) (Đính kèm Phụ lục 1).
- Có 698 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 6,10 % hồ sơ đã giải quyết); kết

quả có 100 % của tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm (*Đính kèm Phụ lục II*).

- Tổ chức đánh giá 09 tháng hoạt động của Trung tâm và sơ kết tình hình, kết quả chuyển giao việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho Bưu điện tỉnh.

- Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Công văn số 1775/UBND-TTHC ngày 13/10/2020 về việc thực hiện một số công tác trọng tâm trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở ngành tỉnh.

- Phối hợp và kiến nghị Sở Giao thông vận tải kiểm tra, có văn bản trả lời việc giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn (hồ sơ của ông Lê Văn Lực).

- Có 01 đơn vị (Sở Tư pháp) niêm yết danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới theo quy định. Có 03 đơn vị (Sở Xây dựng, Sở Thông tin và Truyền thông và Sở Nông nghiệp và PTNT) đã được UBND tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ đối với các TTHC mới ban hành.

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 là 11.424 hồ sơ, chiếm 99,91 %). 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 chuyển trả kết quả về Trung tâm phải đồng thời với việc trả hồ sơ trên thực tế.

- Số hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến tại Trung tâm chiếm 26,03 % trên tổng số hồ sơ tiếp nhận mức độ 2, 3, 4 (tăng 5,07 % so với tháng 9) và chiếm 60,49 % trên tổng số hồ sơ mức độ 3, 4 (tăng 9,16 % so với tháng 9). 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, 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 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, hỗ trợ cho 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 trước mắt bổ sung thêm 01 nhân viên chính thức, nâng số nhân viên thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả TTHC tại Trung tâm là 02 người; làm cơ sở để UBND tỉnh xem xét, quyết định thí điểm chuyển giao bổ sung đối với Sở Công Thương (đơn vị có hồ sơ phát sinh hầu hết là trực tuyến).

- 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; tránh tình trạng Sở yêu cầu nộp hồ sơ khác với hướng dẫn, thành phần hồ sơ đã công bố trên phần mềm Một cửa điện tử để xảy ra trường hợp khách hàng khiếu nại, phản ánh.

- 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.

3. Một số công tác trọng tâm tháng 11 năm 2020

- Đề nghị các Sở ngành phối hợp Trung tâm tiếp tục thực hiện một số công tác trọng tâm nêu tại Công văn số 1775/UBND-TTHC ngày 13/10/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh và một số kiến nghị nêu tại Báo cáo số 11/BC-TTHC và 12/BC-TTHC ngày 12/10/2020 của Trung tâm.

- 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. Đề nghị các Sở ngành không để xảy ra trường hợp xử lý hồ sơ trễ hạn do chủ quan hoặc hồ sơ trễ hạn do lỗi không cập nhật kịp thời trên phần mềm.

- 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; tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về giải quyết thủ tục hành chính. 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.

- 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, tạo điều kiện cho 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 có kế hoạch đào tạo, bố trí bổ sung nhân lực đảm bảo tiêu chuẩn về phẩm chất, đạo đức tốt, có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, thân thiện và có năng lực để tiếp nhận nhiệm vụ thí điểm chuyển giao.

- 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; triển khai thực hiện trong tháng 10 năm 2020.

Trên đây là kết quả hoạt động tháng 10 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 11 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 10 NĂM 2020
(TỪ NGÀY 16/9/2020 ĐẾN 15/10/2020)

(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	17	3	14	17	17	0	0	0	0	0	0	12	17
2	Sở Công Thương	753	4	749	750	750	0	0	3	3	0	1	697	749
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	95	37	58	51	51	0	0	44	44	0	0	14	58
4	Sở Giao thông vận tải	3.777	1.050	2.727	2.997	2.997	0	0	780	780	0	0	549	624
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	404	31	373	387	387	0	0	17	17	0	0	165	361
6	Sở Khoa học và Công nghệ	8	3	5	4	4	0	0	4	4	0	0	1	5
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	98	9	89	67	64	3	0	31	31	0	0	0	7
8	Sở Nội vụ	159	77	82	124	124	0	0	35	35	0	0	62	63
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	228	45	183	203	203	0	0	25	25	0	0	142	228
10	Sở Tài chính	109	5	104	104	104	0	0	5	5	0	0	97	104
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	119	51	68	57	57	0	0	62	62	0	0	38	59
12	Sở Tư pháp	559	146	413	437	427	0	10	122	108	14	0	46	421
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	33	2	31	30	30	0	0	3	3	0	1	16	31
14	Sở Xây dựng	104	63	41	59	59	0	0	45	45	0	0	41	41
15	Sở Y tế	206	85	121	94	94	0	0	112	112	0	0	16	91
16	Công an tỉnh	3.624	507	3.117	3.207	3.207	0	0	417	417	0	0	0	0
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	2.961	117	2.844	2.846	2.846	0	0	115	115	0	0	1.554	2.844
18	Tổng cộng	13.254	2.235	11.019	11.434	11.421	3	10	1.820	1.806	14	2	3.450	5.703
19	Tỷ lệ %	100,00	16,86	83,14	86,27	99,89	0,03	0,09	13,73	99,23	0,77	0,02	26,03 ^(*)	60,49 ^(**)

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
THÁNG 10 NĂM 2020 (TỪ 16/9/2020 ĐẾN 15/10/2020)

(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	0	1	0	0	0	1
2	Sở Công Thương	0	8	0	0	0	8
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	3	0	0	0	3
4	Sở Giao thông vận tải	32	7	0	0	0	39
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	9	75	0	0	0	84
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	0	0
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	0	0	0	0
8	Sở Nội vụ	1	29	0	0	0	30
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	2	81	0	0	0	83
10	Sở Tài chính	0	0	0	0	0	0
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	6	10	0	0	0	16
12	Sở Tư pháp	61	132	0	0	0	193
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	1	12	0	0	0	13
14	Sở Xây dựng	2	13	0	0	0	15
15	Sở Y tế	16	9	0	0	0	25
16	Công an tỉnh	12	66	0	0	0	78
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	27	83	0	0	0	110
	Tổng cộng	169	529	0	0	0	698

	Tỷ lệ %	24,21	75,79	0,00	0,00	0,00	100,00
--	---------	-------	-------	------	------	------	--------