

Số: /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày tháng 12 năm 2020

BÁO CÁO

Kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 11 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 11 năm 2020 (từ ngày 16/10/2020 đến ngày 15/11/2020) như sau:

1. Tình hình kết quả hoạt động

Trong tháng 11 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 11.827 hồ sơ TTHC, trong đó:

+ Kỳ trước chuyển sang: 1.820 hồ sơ, tiếp nhận mới: 10.007 hồ sơ;

+ Đã giải quyết 10.046 hồ sơ (chiếm 84,94 % trên tổng số 11.827 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 10.041 hồ sơ, chiếm 99,95 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn là 05 hồ sơ (chiếm 0,05 %); nguyên nhân 01 trường hợp quá hạn của Sở Kế hoạch và Đầu tư là do cập nhật phần mềm chưa kịp thời nhưng thực tế trả đúng hạn, quá hạn 04 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 1.781 hồ sơ (chiếm 15,06 % trên tổng số 11.827 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 1.767 hồ sơ (chiếm 99,21 %); đang giải quyết quá hạn là 14 hồ sơ (chiếm 0,79 %); nguyên nhân 14 trường hợp quá hạn của Sở Tư pháp là do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp.

+ Có 05 hồ sơ bị trả lại (chiếm 0,04 %) do nội dung chưa đạt yêu cầu theo thẩm định của Sở (01 hồ sơ của Sở Thông tin và Truyền thông), do khách hàng rút hồ sơ (01 hồ sơ của Sở Công Thương, 01 hồ sơ của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch), do sơ xuất trong việc nhập thông tin TTHC trên phần mềm (02 hồ sơ của Sở Công Thương).

- Hầu hết các đơn vị đều có phát sinh hồ sơ trực tuyến; có 3.476 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 29,39 % trên tổng số 11.827 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 59,55 % trên tổng số 5.837 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận)

(Đính kèm Phụ lục I).

- Quầy Không gian cho doanh nghiệp đã hỗ trợ, hướng dẫn các TTHC liên quan đến doanh nghiệp cho hơn 50 lượt cá nhân, tổ chức đến giao dịch, đồng thời hướng dẫn khách hàng sử dụng các trang thiết bị miễn phí tại quầy để thực hiện việc nộp hồ sơ.

- Có 640 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 6,37 % hồ sơ đã giải quyết); kết quả có 100 % ý kiến của tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm. Ngoài ra còn có 01 ý kiến đánh giá là “Tốt” đối với quầy Sở Giao thông vận tải (Đính kèm Phụ lục II).

- Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ký ban hành Quyết định số 2930/QĐ-UBND ngày 27/10/2020 phê duyệt điều chỉnh, bổ sung danh sách cán bộ do Công an tỉnh cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Triển khai 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 theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 1775/UBND-TTHC ngày 13/10/2020.

- Có 03 đơn vị (Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tư pháp và Sở Giáo dục và Đào tạo) niêm yết danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới theo quy định; 01 đơn vị (Sở Kế hoạch và Đầu tư) được UBND tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ đối với các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của Sở.

- Tạo điều kiện cho công chức một cửa của Sở ngành tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng do Sở Nội vụ tổ chức.

- Hướng dẫn, tạo điều kiện cho 01 nhân viên Bưu điện tập sự việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC tại Trung tâm, nhằm chuẩn bị nguồn nhân lực để sẵn sàng tiếp nhận thay một số đơn vị khi có chủ trương chuyển giao trong thời gian tới.

- Làm việc với Sở Giao thông vận tải để trao đổi, thống nhất phương án trình Chủ tịch UBND tỉnh cho phép thí điểm chuyển giao Bưu điện tỉnh tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC thay cho Sở Giao thông vận tải.

- Đôn đốc Sở Thông tin và Truyền thông và Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam, Viettel Sóc Trăng khẩn trương triển khai các giải pháp thanh toán phí, lệ phí TTHC không dùng tiền mặt tại Trung tâm, theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Phối hợp, hỗ trợ việc khảo sát lấy ý kiến doanh nghiệp đến thực hiện TTHC tại Trung tâm để đánh giá năng lực cạnh tranh của các Sở, ban ngành trong khuôn khổ Bộ Chỉ số DDCI Sóc Trăng 2020.

- Tổ chức chuyển công tác học tập và trao đổi kinh nghiệm tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lâm Đồng.

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 10.041 hồ sơ, chiếm 99,95 %, số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn là 05 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 Sở Kế hoạch và Đầu tư*), đồng thời đề nghị công chức một cửa các đơn vị thường xuyên kiểm tra, không để xảy ra trường hợp nhập sai thông tin trên phần mềm phải xử lý lại; việc bấm 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 trong tháng 11 chiếm 29,39 % trên tổng số hồ sơ tiếp nhận (tăng 3,36 % so với tháng 10) và chiếm 59,55 % trên tổng số hồ sơ mức độ 3, 4. 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 công chức các Sở, ngành làm việc tại Trung tâm tiếp tục 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.

- 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. 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.

- Đề nghị Bưu điện tỉnh có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng thêm nguồn nhân viên dự phòng để kịp thời thực hiện nhiệm vụ hành chính công tại Trung tâm.

- Đề nghị Bảo hiểm xã hội tỉnh kiểm tra, kiến nghị ngành dọc (nếu có) điều chỉnh trường hợp khách hàng đã nhận tin nhắn thông báo đã có kết quả giải quyết TTHC nhưng khi đến nhận tại Trung tâm thì kết quả chậm chuyển đến.

- Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông khắc phục tình trạng thường xuyên mất kết nối hệ thống Một cửa điện tử, làm gián đoạn việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ của các đơn vị; khắc phục xử lý lỗi kỹ thuật trên phần mềm một cửa. Đồng thời phối hợp các đơn vị liên quan khẩn trương triển khai các giải pháp thanh toán phí, lệ phí TTHC không dùng tiền mặt tại Trung tâm theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh.

- 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.

3. Một số công tác trọng tâm tháng 12 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.

- Tiếp tục thực hiện một số công tác trọng tâm trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 1775/UBND-TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh.

- 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; 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.

- 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.

- Tổng hợp đánh giá, nhận xét tình hình thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm năm 2020, làm căn cứ để các đơn vị xem xét, đánh giá, phân loại công chức, viên chức thuộc các Sở, ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm.

- Đề nghị các sở ngành căn cứ quy định hiện hành rà soát các trường hợp công chức một cửa chính thức, dự phòng sắp hết thời hạn thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm để đề xuất phê duyệt nhân sự làm việc tại Trung tâm trong thời gian tới, trình Chủ tịch UBND tỉnh **trước ngày 15/12/2020** (Theo danh sách đã được phê duyệt tại Quyết định số 3503/QĐ-UBND ngày 28/12/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh; riêng Sở Tài nguyên và môi trường rà soát danh sách theo Quyết định số 2518/QĐ-UBND ngày 03/9/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh; Sở Xây dựng rà soát lại danh sách theo Quyết định số 1960/QĐ-UBND ngày 18/7/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh do có công chức đã nghỉ việc).

- 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 IV và Năm 2020 theo nội dung, thời hạn quy định tại Quyết định 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh, gửi về Trung tâm **chậm nhất ngày 20/12/2020**.

Trên đây là kết quả hoạt động tháng 11 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 12 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 11 NĂM 2020
(TỪ NGÀY 16/10/2020 ĐẾN 15/11/2020)

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /12/2020 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	15	0	15	10	10	0	0	5	5	0	1	14	15
2	Sở Công Thương	737	3	734	732	732	0	0	5	5	0	3	699	737
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	74	44	30	35	35	0	0	39	39	0	0	10	72
4	Sở Giao thông vận tải	2.797	780	2.017	2.142	2.142	0	0	655	655	0	0	519	567
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	336	17	319	321	320	0	1	15	15	0	0	216	306
6	Sở Khoa học và Công nghệ	8	4	4	5	5	0	0	3	3	0	0	3	5
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	83	31	52	59	59	0	0	24	24	0	0	0	26
8	Sở Nội vụ	69	35	34	36	36	0	0	33	33	0	0	20	31
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	264	25	239	214	214	0	0	50	50	0	0	238	264
10	Sở Tài chính	113	5	108	108	108	0	0	5	5	0	0	107	107
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	108	62	46	41	41	0	0	67	67	0	0	5	78
12	Sở Tư pháp	498	122	376	353	349	0	4	145	131	14	0	46	401
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	73	3	70	62	62	0	0	11	11	0	1	38	73
14	Sở Xây dựng	102	45	57	56	56	0	0	46	46	0	0	56	102
15	Sở Y tế	224	112	112	103	103	0	0	121	121	0	0	9	164
16	Công an tỉnh	3.437	417	3.020	3.034	3.034	0	0	403	403	0	0	0	0
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	2.889	115	2.774	2.735	2.735	0	0	154	154	0	0	1.496	2.889
18	Tổng cộng	11.827	1.820	10.007	10.046	10.041	0	5	1.781	1.767	14	5	3.476	5.837
19	Tỷ lệ %	100,00	15,39	84,61	84,94	99,95	0,00	0,05	15,06	99,21	0,79	0,04	29,39 (*)	59,55 (**)

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 11 NĂM 2020 (TỪ 16/10/2020 ĐẾN 15/11/2020)

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /12/2020 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	3	0	0	0	6
2	Sở Công Thương	2	8	0	0	0	10
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	1	2	0	0	0	3
4	Sở Giao thông vận tải	16	17	0	0	1	34
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	10	68	0	0	0	78
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	0	11	0	0	0	11
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	11	88	0	0	0	99
10	Sở Tài chính	1	0	0	0	0	1
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	8	16	0	0	0	24
12	Sở Tư pháp	62	117	0	0	0	179
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	2	10	0	0	0	12
14	Sở Xây dựng	5	21	0	0	0	26
15	Sở Y tế	14	8	0	0	0	22
16	Công an tỉnh	9	56	0	0	0	65
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	16	55	0	0	0	71
	Tổng cộng	160	480	0	0	1	641

	Tỷ lệ %	24,96	74,88	0,00	0,00	0,16	100,00
--	---------	-------	-------	------	------	------	--------