

- Hầu hết các đơn vị đều có phát sinh hồ sơ trực tuyến; có 3.853 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 31,21 % trên tổng số 12.346 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 57,58 % trên tổng số 6.692 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, doanh nghiệp đến giao dịch tại Trung tâm như: tư vấn về loại hình doanh nghiệp, thủ tục hồ sơ để thành lập doanh nghiệp, hỗ trợ, hướng dẫn doanh nghiệp đăng ký qua mạng về thay đổi nội dung đăng ký doanh nghiệp, mẫu dấu, thủ tục giải thể...; đồng thời hướng dẫn khách hàng sử dụng các trang thiết bị miễn phí tại quầy để thực hiện việc nộp hồ sơ.

- Có 881 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 8,60 % 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*).

- Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Công văn số 2154/UBND-TTHC ngày 14/12/2020 về việc thí điểm chuyển giao cho Bưu điện tỉnh tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Sở Giao thông vận tải; Công văn số 2239/UBND-TTHC ngày 24/12/2020 về việc thí điểm chuyển giao cho Bưu điện tỉnh tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Sở Công Thương.

- Trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt danh sách công chức, viên chức chính thức, dự phòng làm việc tại Trung tâm thay thế các công chức một cửa đã hết thời gian phục vụ.

- Tham mưu Văn phòng UBND tỉnh ban hành Báo cáo số 114/BC-VPUBND ngày 01/12/2020 về việc báo cáo Thường trực HĐND tỉnh kết quả công tác cải cách thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (từ tháng 01 năm 2019 đến tháng 11 năm 2020).

- 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.

- Nhận xét, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2020.

- Tham mưu ban hành Công văn số 5260/VP-TTHC ngày 18/11/2020 của Văn phòng UBND tỉnh về việc dự toán kinh phí chi trả cho Bưu điện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC thay cho 06 Sở ngành tỉnh có TTHC thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2020; Công văn số 5459/VP-TTHC ngày 27/11/2020 của Văn phòng UBND tỉnh về việc khẩn trương triển khai các giải pháp thanh toán phí, lệ phí TTHC không dùng tiền mặt Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Góp ý các quy trình nội bộ của Sở Tài nguyên và Môi trường.

- Cử cán bộ đầu mối phối hợp thực hiện kết nối Trung tâm Phục vụ hành chính công với Hệ thống thông tin báo cáo và Trung tâm thông tin, chỉ đạo điều hành của Chính phủ.

- Tổ chức cuộc họp với Sở Giao thông vận tải, Sở Công Thương và Bưu điện tỉnh trao đổi việc hướng dẫn chuyển giao tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thực hiện TTHC của Sở Giao thông vận tải, Sở Công Thương.

- Có 04 đơn vị (Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Công Thương và Sở Xây dựng) niêm yết danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới theo quy định; 01 đơn vị (Sở Nông nghiệp và PTNT) 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 các Sở ngành tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng do Sở Thông tin và Truyền thông tổ chức.

2. Một số nội dung nhận xét và kiến nghị

- Số hồ sơ đã giải quyết trước hạn và đúng hạn chiếm tỉ lệ cao (99,91 %), tuy nhiên vẫn có 09 hồ sơ giải quyết trễ hạn do nguyên nhân khách quan. 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 các trường hợp của Sở Kế hoạch và Đầu tư*); 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 chiếm 31,21 % trên tổng số hồ sơ tiếp nhận (tăng 1,82 % so với tháng 11) và chiếm 57,58 % 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. Đồng thời hướng dẫn tổ chức, cá nhân đánh giá mức độ hài lòng sau khi đã thực hiện giao dịch tại quầy, nghiêm túc tiếp thu ý kiến đóng góp để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ tại Trung tâm.

- 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. Đối với Sở Giao thông vận tải, Sở Công Thương đang hướng dẫn thí điểm chuyển giao, đề nghị các đơn vị chỉ đạo công chức một cửa hướng dẫn cụ thể cho nhân viên Bưu điện để có đủ khả năng hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ TTHC thay cho đơn vị.

- 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 Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với các Sở ngành để khắc phục, xử lý các trường hợp hồ sơ bị ảnh hưởng do sự cố tại hệ thống Trung tâm Tích hợp dữ liệu vừa qua. 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 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 01 năm 2021

- 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.

- Phối hợp Sở Giao thông vận tải và Sở Công Thương thực hiện chuyển giao nhiệm vụ cho Bưu điện tỉnh tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ giải quyết TTHC của đơn vị; theo dõi, đánh giá khả năng tiếp nhận của nhân viên Bưu điện để sẵn sàng tiếp nhận thay TTHC. Đồng thời bố trí lại một số quầy giao dịch cho phù hợp với việc chuyển giao Bưu điện tiếp nhận.

- 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.

- Tổ chức tổng kết đánh giá hoạt động của Trung tâm năm 2020.

Trên đây là kết quả hoạt động tháng 12 năm 2020 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 01 năm 2021 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;
- Bru 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 12 NĂM 2020
(TỪ NGÀY 16/11/2020 ĐẾN 15/12/2020)

(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	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	24	5	19	13	13	0	0	11	11	0	1	15	24
2	Sở Công Thương	774	5	769	760	760	0	0	14	14	0	0	718	774
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	100	39	61	48	48	0	0	52	52	0	0	31	94
4	Sở Giao thông vận tải	2.750	655	2.095	1.819	1.819	0	0	931	931	0	0	618	703
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	573	16	557	468	464	0	4	105	102	3	0	296	554
6	Sở Khoa học và Công nghệ	9	3	6	4	4	0	0	5	5	0	0	3	6
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	188	24	164	167	162	5	0	21	21	0	0	0	53
8	Sở Nội vụ	92	33	59	75	75	0	0	17	17	0	0	30	49
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	380	50	330	338	338	0	0	42	42	0	0	327	380
10	Sở Tài chính	48	5	43	43	43	0	0	5	5	0	0	42	43
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	139	67	72	78	78	0	0	61	61	0	0	33	104
12	Sở Tư pháp	598	145	453	440	435	0	5	158	135	23	0	41	447
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	87	11	76	82	82	0	0	5	5	0	0	24	87
14	Sở Xây dựng	114	46	68	57	57	0	0	57	57	0	0	66	114
15	Sở Y tế	262	121	141	111	111	0	0	151	151	0	0	1	168
16	Công an tỉnh	3.116	403	2.713	2.805	2.805	0	0	311	311	0	0	0	0
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	3.092	154	2.938	2.932	2.932	0	0	160	160	0	0	1.608	3.092
18	Tổng cộng	12.346	1.782	10.564	10.240	10.226	5	9	2.106	2.080	26	1	3.853	6.692
19	Tỷ lệ %	100,00	14,43	85,57	82,94	99,86	0,05	0,09	17,06	98,77	1,23	0,01	31,21^(*)	57,58^(**)

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 12 NĂM 2020 (TỪ 16/11/2020 ĐẾN 15/12/2020)

(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	2	1	0	0	0	3
2	Sở Công Thương	10	13	0	0	0	23
3	Sở Giáo dục và Đào tạo		1	0	0	0	1
4	Sở Giao thông vận tải	25	29	0	0	0	54
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	28	88	0	0	0	116
6	Sở Khoa học và Công nghệ	2	1	0	0	0	3
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	5	0	0	0	0	5
8	Sở Nội vụ	0	21	0	0	0	21
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	5	98	0	0	0	103
10	Sở Tài chính	0	0	0	0	0	0
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	13	19	0	0	0	32
12	Sở Tư pháp	41	132	0	0	0	173
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	16	3	0	0	0	19
14	Sở Xây dựng	7	12	0	0	0	19
15	Sở Y tế	13	24	0	0	0	37
16	Công an tỉnh	8	127	0	0	0	135
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	28	109	0	0	0	137
	Tổng cộng	203	678	0	0	0	881

	<i>Tỷ lệ %</i>	<i>23,04</i>	<i>76,96</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>100,00</i>
--	----------------	--------------	--------------	-------------	-------------	-------------	---------------