

Số: /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày tháng 9 năm 2020

BÁO CÁO

Kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 9 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 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 9 năm 2020 (từ ngày 16/8/2020 đến ngày 15/9/2020) như sau:

1. Tình hình kết quả hoạt động

Trong tháng 9 năm 2020, Trung tâm phối hợp các sở ngành thực hiện tốt quy chế phối hợp; theo dõi, đôn đốc các quày 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 tiếp nhận được 12.826 hồ sơ TTHC, trong đó:

- Kỳ trước chuyển sang: 1.947 hồ sơ, tiếp nhận mới: 10.879 hồ sơ;
- Đã giải quyết 10.591 hồ sơ (chiếm 82,57 % trên tổng số 12.826 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 10.582 hồ sơ, chiếm 99,92 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 09 hồ sơ (chiếm 0,08 %). Nguyên nhân 09 trường hợp trễ hạn:

+ 01 trường hợp quá hạn của Sở Công Thương do sơ suất trong khâu kiểm tra nên tiếp nhận hồ sơ trễ;

+ 01 trường hợp của Sở Giáo dục và Đào tạo và 01 trường hợp Sở Giao thông vận tải là do cập nhật phần mềm chưa kịp thời nhưng thực tế trả đúng hạn;

+ 06 trường hợp quá hạn của Sở Tư pháp, trong đó có 01 trường hợp do cập nhật phần mềm chưa kịp thời nhưng thực tế trả đúng hạn và 05 trường hợp 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 2.235 hồ sơ (chiếm 17,43 % trên tổng số 12.826 hồ sơ); trong đó đang giải quyết còn hạn là 2.220 hồ sơ (chiếm 99,33 %); đang giải quyết quá hạn là 15 hồ sơ (chiếm 0,67 %); nguyên nhân quá hạn 15 trường hợp của Sở Tư pháp, trong đó 01 trường hợp cần thêm thời gian xác minh, thẩm định hồ sơ, 14 trường hợp do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp của Trung tâm Lý lịch tư pháp Quốc gia.

- Có 01 hồ sơ của Sở Giáo dục và Đào tạo, 07 hồ sơ của Sở Kế hoạch và Đầu tư phải trả lại (chiếm 0,06 %) do nội dung chưa đạt yêu cầu theo thẩm định của Sở hoặc do khách hàng rút hồ sơ.

- Hầu hết các đơn vị đều có phát sinh hồ sơ trực tuyến; có 2.688 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến, chiếm 20,96 % trên tổng số 12.826 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 50,15 % trên tổng số 5.344 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận. (*Đính kèm Phụ lục I*).

- Có 585 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 5,52 % hồ sơ đã giải quyết); kết quả có 99,83 % tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm, có 0,17 % (01 ý kiến đối với Sở Giao thông vận tải) không hài lòng về nghiệp vụ nhân viên (*Đính kèm Phụ lục II*).

- Phối hợp với các Sở, ngành tổng hợp, báo cáo kết quả chấm điểm đánh giá việc giải quyết TTHC của các Sở, ngành có TTHC thực hiện tại Trung tâm Quý III năm 2020 theo quy định tại Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Phối hợp Bảo hiểm xã hội tỉnh tổ chức tiếp nhận và trả kết quả TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Bảo hiểm xã hội tỉnh thêm 15 TTHC, nâng tổng số tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị đưa ra tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm là 24 TTHC. Đồng thời phối hợp trình chiếu tại Trung tâm 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.

- Phối hợp Ban Quản lý Dự án Phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa chuẩn bị trang thiết bị (máy tính, máy in, máy scan, ...) để bố trí quầy Không gian cho doanh nghiệp, giúp doanh nghiệp tra cứu thông tin, tải biểu mẫu, in ấn tại chỗ và gửi hồ sơ trực tuyến; đồng thời Trung tâm Xúc tiến đầu tư và hỗ trợ doanh nghiệp thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư cử nhân viên trực hỗ trợ, tư vấn các thủ tục có liên quan đến doanh nghiệp.

- Góp ý quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính của Sở Xây dựng, Sở Thông tin và Truyền thông.

- Trong tháng có 03 đơn vị (Bảo hiểm xã hội tỉnh, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn) niêm yết danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới theo quy định. Có 02 đơn vị (Sở Xây dựng, Sở Thông tin và Truyền thông) xây dựng 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 chiếm 99,92%, số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn là 09 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 các trường hợp của Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Giao thông vận tải và Sở Tư pháp*), đồng thời đề nghị công chức Bộ phận một cửa các đơn vị thường xuyên kiểm tra, tránh trường hợp tiếp nhận sót hồ sơ của

tổ chức, cá nhân (*như trường hợp của Sở Công Thương*); việc bám chuyên 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 9 chiếm 20,96 % trên tổng số hồ sơ tiếp nhận (tăng 1,72 % so với tháng 8) và chiếm 51,33 % 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 Sở Thông tin và Truyền thông kịp thời khắc phục tình trạng hệ thống ghi nhận sai thời gian xử lý hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử, nhất là đối với các hồ sơ được nộp từ Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

- Kiến nghị Công an tỉnh chỉ đạo Công an xã, phường, thị trấn khi xác nhận các trường hợp cấp lại, cấp đổi Chứng minh nhân dân cần thống nhất hướng dẫn người dân chuẩn bị đầy đủ các giấy tờ như: Đơn yêu cầu cấp Chứng minh nhân dân có xác nhận của Công an phường, xã, thị trấn nơi thường trú (trường hợp cấp lại); Sổ hộ khẩu cần có đầy đủ thông tin ngày, tháng, năm sinh của người được cấp (đối với các trường hợp Sổ hộ khẩu chưa có đầy đủ thông tin ngày, tháng, năm sinh thì phải được hướng dẫn người dân để bổ sung). Bởi vì có nhiều trường hợp người dân đến Trung tâm thực hiện thủ tục cấp lại, cấp đổi Chứng minh nhân dân nhưng do không chuẩn bị đầy đủ các giấy tờ nêu trên phải đi lại nhiều lần để bổ sung hồ sơ.

Đồng thời 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.

- 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 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 người dân; 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.

- 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 có trường hợp cần khắc phục như: công chức dự phòng đến trực thay đi làm trễ giờ để khách hàng ngồi chờ hoặc không kịp thời tiếp nhận các cuộc gọi do khách hàng gọi đến,...

3. Một số công tác trọng tâm tháng 10 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; 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. Triển khai thực hiện các nội dung chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 1582/UBND-KSTT ngày 18/9/2020.

- 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, theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 1463/UBND-KSTT ngày 31/8/2020.

- Tổ chức sơ kết 09 tháng hoạt động của Trung tâm và 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.

Trên đây là kết quả hoạt động tháng 9 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 10 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 9 NĂM 2020
(TỪ NGÀY 16/8/2020 ĐẾN 15/9/2020)

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /9/2020 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	13	4	9	10	10	0	0	3	3	0	0	6	9
2	Sở Công Thương	659	9	650	655	654	0	1	4	4	0	0	616	650
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	143	49	94	106	105	0	1	37	37	0	1	5	94
4	Sở Giao thông vận tải	3.499	1.143	2.356	2.449	2.448	0	1	1.050	1.050	0	0	48	618
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	394	4	390	363	363	0	0	31	31	0	7	190	382
6	Sở Khoa học và Công nghệ	5	2	3	2	2	0	0	3	3	0	0	1	1
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	96	6	90	87	87	0	0	9	9	0	0	0	2
8	Sở Nội vụ	172	34	138	95	95	0	0	77	77	0	0	95	116
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	223	20	203	178	178	0	0	45	45	0	0	130	150
10	Sở Tài chính	83	5	78	78	78	0	0	5	5	0	0	76	77
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	115	54	61	64	64	0	0	51	51	0	0	20	42
12	Sở Tư pháp	520	133	387	374	368	0	6	146	131	15	0	38	413
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	38	2	36	36	36	0	0	2	2	0	0	17	36
14	Sở Xây dựng	97	39	58	34	34	0	0	63	63	0	0	56	58
15	Sở Y tế	195	93	102	110	110	0	0	85	85	0	0	26	74
16	Công an tỉnh	3.942	330	3.612	3.435	3.435	0	0	507	507	0	0	0	0
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	2.632	20	2.612	2.515	2.515	0	0	117	117	0	0	1.364	2.515
18	Tổng cộng	12.826	1.947	10.879	10.591	10.582	0	9	2.235	2.220	15	8	2.688	5.237
19	Tỷ lệ %	100,00	15,18	84,82	82,57	99,92	0,00	0,08	17,43	99,33	0,67	0,06	20,96^(*)	51,33^(**)

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 8 NĂM 2020 (TỪ 16/8/2020 ĐẾN 15/9/2020)

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /9/2020 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	4	0	0	0	4
2	Sở Công Thương	0	9	0	0	0	9
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	3	5	0	0	0	8
4	Sở Giao thông vận tải	20	25	1	0	0	46
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	8	62	0	0	0	70
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	1	0	0	0	1
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	0	0	0	0
8	Sở Nội vụ	2	20	0	0	0	22
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	4	50	0	0	0	54
10	Sở Tài chính	0	1	0	0	0	1
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	5	13	0	0	0	18
12	Sở Tư pháp	18	99	0	0	0	117
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	1	10	0	0	0	11
14	Sở Xây dựng	3	6	0	0	0	9
15	Sở Y tế	12	11	0	0	0	23
16	Công an tỉnh	11	34	0	0	0	45
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	14	133	0	0	0	147
	Tổng cộng	101	483	1	0	0	585

	Tỷ lệ %	17,26	82,56	0,17	0,00	0,00	100,00
--	----------------	--------------	--------------	-------------	-------------	-------------	---------------