

Số: /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày tháng 01 năm 2021

BÁO CÁO
Tổng kết tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ
hành chính công 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 năm 2020 (từ ngày 16/12/2019 đến ngày 15/12/2020) 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 lao động theo 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 1.354 TTHC (chiếm 75,09 % trên tổng số 1.803 TTHC của toàn tỉnh), trong đó có 663 TTHC mức độ 2 (chiếm 49,15 %), 310 TTHC mức độ 3 (chiếm 22,81 %) và 381 TTHC mức độ 4 (chiếm 28,04 %).

- 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 hướng dẫn, 01 quầy Không gian cho doanh nghiệp và 01 quầy của Bưu điện tỉnh. Hiện tại, các Sở ngành có TTHC có phát sinh ít hoặc có TTHC đơn giản đang thí điểm chuyển giao cho nhân viên Bưu điện tiếp nhận và trả kết quả (như 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). Bên cạnh đó, Trung tâm bố trí quầy Không gian cho doanh nghiệp để tư vấn, hướng dẫn các TTHC liên quan đến 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, 25 công chức dự phòng, 04 nhân viên Bưu điện tỉnh và 01 nhân viên hướng dẫn tại quầy Không gian cho doanh nghiệp).

- 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

a) Số tiếp nhận và giải quyết TTHC

- Trong năm 2020, Trung tâm đã nhận được 114.771 hồ sơ TTHC, trong đó: kỳ trước chuyển sang: 1.530 hồ sơ, tiếp nhận mới: 113.241 hồ sơ. Kết quả:

+ Đã giải quyết 112.590 hồ sơ (chiếm 98,10 % trên tổng số 114.771 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 112.435 hồ sơ, chiếm 99,86 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 155 hồ sơ (chiếm 0,14 %). 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 (141 hồ sơ).

+ Đang giải quyết 2.181 hồ sơ (chiếm 1,90 % trên tổng số 114.771 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 2.147 hồ sơ (chiếm 98,44 %); đang giải quyết quá hạn là 34 hồ sơ (chiếm 1,56 %); nguyên nhân hầu hết các trường hợp của Sở Tư pháp do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp (30 hồ sơ).

+ Có 62 hồ sơ bị trả lại (chiếm 0,05 %) do nội dung chưa đạt yêu cầu theo thẩm định của phòng chuyên môn thuộc Sở hoặc do khách hàng rút hồ sơ.

+ Hầu hết các đơn vị đều có phát sinh hồ sơ trực tuyến; có 38.340 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 33,41 % trên tổng số 114.771 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 71,18 % trên tổng số 53.863 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận).

(Đính kèm Phụ lục I).

- Sau hơn 02 tháng hoạt động, quầy Không gian cho doanh nghiệp đã hỗ trợ cho hơn 100 lượt cá nhân, tổ chức đến giao dịch như: tư vấn về loại hình doanh nghiệp, thủ tục thành lập doanh nghiệp, hỗ trợ, hướng dẫn doanh nghiệp đăng ký qua mạng về đăng ký thay đổi nội dung đăng ký doanh nghiệp, mẫu dấu, giải thể..., đồng thời hướng dẫn khách hàng sử dụng các trang thiết bị miễn phí tại quầy để thực hiện việc tải, điền biểu mẫu và nộp hồ sơ.

- 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 nhiều kinh nghiệm công tác, có thái độ phục vụ niềm nở, tận tình và trách nhiệm cao với công việc; các cán bộ, chiến sĩ Công an làm việc tại Trung tâm nêu cao thái độ, tác phong của cán bộ, chiến sĩ và tận tình hướng dẫn người dân thực hiện TTHC.

- Có 9.422 ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại Trung tâm thông qua máy đánh giá mức độ hài lòng; kết quả có 99,94 % (9.416 ý kiến) của tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm, có 0,06 % (04 ý kiến) không hài lòng về nghiệp vụ nhân viên và (02 ý kiến) không hài lòng về thời gian giao dịch; ngoài ra có 03 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).

b) Công tác phối hợp thường xuyên giữa Trung tâm với các Sở, ngành

- Định kỳ hàng tháng, Trung tâm báo cáo tình hình kết quả 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.

- Định kỳ hàng quý, Trung tâm phối hợp các Sở, ngành chấm điểm đánh giá việc giải quyết TTHC của các đơn vị 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*).

- 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.

- Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và Chủ tịch UBND tỉnh, Trung tâm phối hợp các đơn vị trực thuộc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh chuyển một số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết sang thực hiện tại Trung tâm. Phối hợp Công an tỉnh tiếp nhận và trả kết quả các TTHC về cấp, quản lý chứng minh nhân dân, đăng ký, quản lý con dấu, ngành nghề kinh doanh có điều kiện và phòng cháy, chữa cháy. 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 Trung tâm; giúp người dân thuận tiện hơn khi đến một địa điểm có thể thực hiện các TTHC của Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh.

- Về thực hiện chủ trương thí điểm chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cho Bưu điện tỉnh: Trung tâm phối hợp các Sở ngành liên quan thực hiện thí điểm chuyển giao Bưu điện tỉnh tiếp nhận và trả kết quả TTHC của 06 đơn vị có TTHC đơn giản và ít phát sinh tại Trung tâm (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); thời gian tới sẽ tiếp

tục thí điểm chuyên giao thêm đối với Sở Công Thương và Sở Giao thông vận tải. Qua thời gian thí điểm cho thấy nhân viên Bưu hiện thực hiện tốt nhiệm vụ, chưa đề xảy ra hồ sơ trễ hạn và chưa có ý kiến phản ánh hay phiền hà của khách hàng. 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.

- 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, giúp giảm thời gian, chi phí đi lại của người dân, tổ chức. Số hồ sơ trực tuyến tiếp nhận ngày càng tăng; năm 2020, hồ sơ trực tuyến chiếm 33,41 % trên tổng số 114.771 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 71,18 % trên tổng số 53.863 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận.

- Phối hợp Ban Quản lý Dự án Phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa bố trí quầy Không gian cho doanh nghiệp với các trang thiết bị tiện lợi, 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 cử nhân viên trực thường xuyên để hỗ trợ, tư vấn cho doanh nghiệp các thủ tục có liên quan, giúp các doanh nghiệp trong tỉnh nâng cao tính cạnh tranh và năng lực hoạt động. Phối hợp xây dựng và phát sóng trên Đài Phát thanh - Truyền hình Sóc Trăng 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.

- Để tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp đến thực hiện TTHC, Trung tâm phối hợp các đơn vị liên quan tích cực triển khai các tiện ích để hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công, giảm thời gian, chi phí đi lại của người dân, tổ chức như:

+ Xây dựng bộ hồ sơ mẫu, video mẫu hướng dẫn thực hiện một số TTHC thường phát sinh nhất, theo danh mục TTHC được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt và công khai tại Trung tâm để người dân dễ tìm hiểu và thực hiện.

+ Triển khai ứng dụng dịch vụ gửi tin nhắn SMS và tra cứu nhanh thông tin, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thông qua ứng dụng mạng xã hội Zalo, giúp người nộp hồ sơ biết thông tin về hồ sơ đã tiếp nhận và kết quả đã giải quyết.

+ Trung tâm bố trí máy lấy số thứ tự giao dịch, máy đánh giá mức độ hài lòng, máy tính cảm ứng tra cứu thông tin TTHC, màn hình 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, trang bị hệ thống camera giám sát bên trong và ngoài để giám sát việc thực hiện TTHC. 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.

+ Ngoài ra, khi đến thực hiện TTHC tại Trung tâm, người dân còn được sử dụng máy tính, máy in, máy scan, truy cập wifi miễn phí, được giữ xe không thu tiền; làm việc trong không gian thoáng mát, người dân không biết chữ được hỗ trợ

ghi tờ khai; qua đó góp phần tạo sự hài lòng cho người dân khi đến liên hệ thực hiện TTHC.

- Để kịp thời chuyển đến các Sở ngành số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận, Trung tâm hợp đồng với Bưu điện tỉnh chuyển phát 7.711 lượt hồ sơ TTHC, với định kỳ hơn 04 chuyên/ngày 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 tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đến giao dịch: Trong năm 2020, Trung tâm đã tiếp nhận 01 phản ánh, kiến nghị do Văn phòng Chính phủ tiếp nhận liên quan đến thủ tục thông báo hoạt động khuyến mãi thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương và đã hoàn thành việc trả lời, xử lý phản ánh, kiến nghị cho tổ chức.

II. ĐÁNH GIÁ ƯU ĐIỂM, HẠN CHẾ

1. Ưu điểm

- Được sự quan tâm chỉ đạo của UBND tỉnh và sự phối hợp chặt chẽ của các Sở, ngành có liên quan, công tác tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC tại Trung tâm thời gian qua đạt kết quả tích cực. Qua 02 năm đi vào hoạt động, đến nay Trung tâm đã đi vào nề nếp; trong năm 2020, Trung tâm 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 quày 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, hướng dẫn cụ thể, rõ ràng cho tổ chức, cá nhân; qua đó đã không để xảy ra việc phiền hà, nhũng nhiễu, gây khó khăn cho tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

- Việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm được thực hiện nhanh chóng, đúng thời gian; một đầu mỗi tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC đã giúp giảm chi phí, phiền hà cho tổ chức, cá nhân; đặc biệt là số hồ sơ trả đúng hạn, trước hạn chiếm tỉ lệ cao. Cụ thể, trong năm 2020, số hồ sơ đã giải quyết trước hạn và đúng hạn tại Trung tâm chiếm 99,86 % (tăng 2,87% so với năm trước); số hồ sơ giải quyết trễ hạn tuy có xảy ra nhưng chiếm tỷ lệ thấp, chiếm 0,14% (giảm 0,2% so với năm trước); số hồ sơ trễ hạn hầu hết đều do nguyên nhân khách quan và đều thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi người dân bằng văn bản.

- Việc triển khai thực hiện thí điểm chuyển giao Bưu điện tỉnh tiếp nhận thay TTHC được thực hiện từng bước và chỉ thực hiện đối với các Sở ngành có ít phát sinh TTHC hoặc TTHC đơn giản, đã giúp các đơn vị sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực công chức một cửa tại đơn vị trong điều kiện các cơ quan đang thực hiện tinh giản biên chế, tiết kiệm chi phí quản lý; đồng thời góp phần đẩy mạnh chủ trương xã hội hóa các dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh.

2. Hạn chế, khó khăn

- Số hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến tại Trung tâm trong năm 2020 tuy có tăng so với cùng kỳ năm trước 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. Một số đơn vị có số hồ sơ trực tuyến phát sinh thấp cùng với số hồ sơ trễ hạn nhiều làm ảnh hưởng đến kết quả phân loại giải quyết TTHC của đơn vị.

- 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 (như thủ tục cấp phiếu lý lịch 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.

- Việc thanh toán trực tuyến phí, lệ phí TTHC: Đến nay mới triển khai được thanh toán trực tuyến lệ phí đối với các TTHC của Sở Thông tin và Truyền thông; thời gian tới sẽ khẩn trương triển khai đối với các thủ tục còn lại. Nguyên nhân chậm triển khai do Sở Thông tin và Truyền thông gặp một số khó khăn trong phối hợp các đơn vị liên quan hoàn thiện việc kết nối giữa Cổng Dịch vụ công của tỉnh với các cổng trung gian thanh toán.

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

- 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.

- 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.

- Triển khai kênh Zalo của Trung tâm để tăng cường tuyên truyền các quy định về TTHC, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm; phục vụ việc tra cứu tình trạng, kết quả xử lý hồ sơ đã tiếp nhận tại Trung tâm. Tiếp tục đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền việc giải quyết TTHC tại Trung tâm trên Cổng thông tin điện tử Văn phòng UBND tỉnh.

- Xây dựng Quy chế phối hợp với các Sở, ngành thí điểm chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả TTHC cho Bưu điện để kịp thời giải quyết vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

- 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.

- Tham mưu chuẩn bị nội dung tiếp và làm việc với Đoàn giám sát của Ban Pháp chế HĐND tỉnh về công tác cải cách thủ tục hành chính ở Trung tâm PVHCC.

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

- Theo dõi, đôn đốc các đơn vị liên quan đẩy nhanh tiến độ triển khai thanh toán phí, lệ phí thực hiện TTHC không dùng tiền mặt tại Trung tâm.

IV. 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; thường xuyên nhắc nhở công chức một cửa nêu cao tinh thần, thái độ phục vụ.

- 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 theo yêu cầu. 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.

- Yêu cầu 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. Thường xuyên đào tạo, tập huấn chuyên môn để nhân viên Bưu điện thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận thay; không để xảy ra việc tổ chức, cá nhân phải liên hệ và nộp hồ sơ tại các Sở với lý do nhân viên Bưu điện không có khả năng hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm.

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. Trong năm 2021 hạn chế thấp nhất hồ sơ trễ hạn vì lý do chậm cập nhật trên hệ thống.

- 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. Phối hợp các đơn vị liên quan khẩn trương triển khai việc thanh toán trực tuyến phí, lệ phí thực hiện TTHC.

- 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 khắc phục tình trạng sự số kỹ thuật trên phần mềm một cửa, đặc biệt là khắc phục kịp thời 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.

- Đề nghị các Sở, ngành đang thí điểm chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả TTHC cho Bưu điện kịp thời phối hợp Trung tâm giải quyết vướng mắc phát sinh trong quá trình chuyển giao. Đề nghị Bưu điện tỉnh sắp xếp, đào tạo thêm nhân lực dự phòng sẵn sàng thực hiện nhiệm vụ hành chính công tại Trung tâm.

- 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 tổng kết tình hình, kết quả hoạt năm 2020 và một số nhiệm vụ trọng tâm năm 2021 của Trung tâm./.

Nơi nhận:

- Như trên (đề b/c);
- Chủ tịch, các PCT. UBND tỉnh (đề b/c);
- CVP, các PCVP. UBND (đề b/c);
- Sở Nội vụ (đề b/c);
- Các Sở, ngành tỉnh có TTHC tại Trung tâm;
- Công an tỉnh;
- BHXH tỉnh;
- Bưu điện tỉnh;
- Phòng CSQLHCVTTHX-CAT;
- CC, VC các 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 NĂM 2020
(TỪ NGÀY 16/12/2019 ĐẾN 15/12/2020)

(Ban hành kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /01/2021 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	131	5	126	120	120	0	0	11	11	0	3	114	24
2	Sở Công Thương	6.305	19	6.286	6.290	6.289	0	1	15	15	0	8	5.684	774
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	606	33	573	554	553	0	1	52	52	0	8	154	94
4	Sở Giao thông vận tải	30.315	805	29.510	29.384	29.384	0	0	931	931	0	0	7.248	8.401
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	4.312	25	4.287	4.203	4.197	0	6	109	105	4	1	1.878	4.300
6	Sở Khoa học và Công nghệ	36	2	34	30	30	0	0	6	6	0	0	21	6
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	1.143	29	1.114	1.122	1.106	16	0	21	21	0	1	0	53
8	Sở Nội vụ	1.117	21	1.096	1.097	1.097	0	0	20	20	0	5	702	49
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	4.380	48	4.332	4.337	4.336	0	1	43	43	0	0	3.163	4.380
10	Sở Tài chính	863	13	850	847	847	0	0	16	16	0	0	782	801
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	675	54	621	605	604	0	1	70	70	0	15	187	104
12	Sở Tư pháp	5.444	260	5.184	5.278	5.137	0	141	166	136	30	0	452	5.418
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	562	7	555	557	557	0	0	5	5	0	11	279	87
14	Sở Xây dựng	770	48	722	688	688	0	0	82	82	0	1	710	114
15	Sở Y tế	1.373	99	1.274	1.213	1.213	0	0	160	160	0	9	278	168
16	Công an tỉnh	27.637	50	27.587	27.323	27.319	0	4	314	314	0	0	0	0
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	29.102	12	29.090	28.942	28.942	0	0	160	160	0	0	16.688	29.090
18	Tổng cộng	114.771	1.530	113.241	112.590	112.419	16	155	2.181	2.147	34	62	38.340	53.863
19	Tỷ lệ %	100,00	1,33	98,67	98,10	99,85	0,01	0,14	1,90	98,44	1,56	0,05	33,41^(*)	71,18^(**)

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
NĂM 2020 (TỪ 16/12/2019 ĐẾN 15/12/2020)

(Ban hành kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /01/2021 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	8	37	0	0	0	45
2	Sở Công Thương	60	226	0	0	0	286
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	13	48	0	0	0	61
4	Sở Giao thông vận tải	432	401	2	0	3	838
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	151	1.020	0	0	0	1.171
6	Sở Khoa học và Công nghệ	3	6	0	0	0	9
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	16	25	0	0	0	41
8	Sở Nội vụ	16	278	0	0	0	294
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	114	1.290	0	0	0	1.404
10	Sở Tài chính	5	10	0	0	0	15
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	82	159	0	0	0	241
12	Sở Tư pháp	410	1.165	0	0	0	1.575
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	42	152	0	0	0	194
14	Sở Xây dựng	98	363	0	0	0	461
15	Sở Y tế	168	181	0	0	0	349
16	Công an tỉnh	157	706	1	1	0	865
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	185	1.389	1	1	0	1.576
	Tổng cộng	1.960	7.456	4	2	3	9.425

	Tỷ lệ %	20,80	79,11	0,04	0,02	0,03	100,00
--	---------	-------	-------	------	------	------	--------

PHỤ LỤC III

BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHẤM ĐIỂM ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT TTHC NĂM 2020
(Ban hành kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /01/2021 của Trung tâm Phục vụ hành chính công)

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

Ghi chú: Đạt từ 15 điểm trở lên xếp loại xuất sắc; Đạt từ 12 đến dưới 15 điểm xếp loại tốt.