

Số: 04/BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày 19 tháng 03 năm 2020

BÁO CÁO

Tình hình kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 03 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 tình hình kết quả hoạt động tháng 03 năm 2020 (từ ngày 16/02/2020 đến ngày 15/03/2020) như sau:

1. Tình hình kết quả giải quyết TTHC

Trong tháng 03 năm 2020, Trung tâm PVHCC 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 quy định; trường hợp trễ hạn cần 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 6.422 hồ sơ TTHC, trong đó:
 - + Kỳ trước chuyển sang: 1.503 hồ sơ, tiếp nhận mới: 4.919 hồ sơ;
 - + Đã giải quyết 5.014 hồ sơ (chiếm 78,08 % trên tổng số 6.422 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 5.006 hồ sơ, chiếm 99,84 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 08 hồ sơ (chiếm 0,16 %); nguyên nhân 08 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 1.408 hồ sơ (chiếm 21,92 % trên tổng số 6.422 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 1.398 hồ sơ (chiếm 99,29 %); đang giải quyết quá hạn là 10 hồ sơ (chiếm 0,71 %); nguyên nhân 10 trường hợp quá hạn do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp của Trung tâm Lý lịch tư pháp Quốc gia thuộc Bộ Tư pháp.
 - + Có 01 hồ sơ bị trả lại của Sở Tài nguyên và Môi trường (chiếm 0,02 %), nguyên nhân do khách hàng rút hồ sơ.
 - + TTHC một số lĩnh vực có giảm so với tháng trước (như tổ chức hội thảo nông nghiệp, thông báo tổ chức đoàn người thực hiện quảng cáo,...) do thực hiện chủ trương không tổ chức các hoạt động đông người trong tình hình dịch bệnh.
 - + Có 895 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 13,94 % trên 6.422 hồ sơ), hầu hết các đơn vị đều có phát sinh hồ sơ trực tuyến (Đính kèm Phụ lục I)
 - Có 1.114 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 22,22 % hồ sơ đã giải quyết); kết quả có 99,91 % tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm, có 0,09 % (01 trường hợp) không hài lòng về nghiệp vụ nhân viên (Đính kèm Phụ lục II).



- Trung tâm thường xuyên theo dõi, đôn đốc thực hiện các giải pháp để nâng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4. Tuyên truyền, hướng dẫn người dân tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thông qua ứng dụng mạng xã hội Zalo bằng các hình thức như tuyên truyền trực tiếp, phát tờ rơi, hướng dẫn thao tác đăng nhập tra cứu kết quả thông qua Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả. Triển khai dịch vụ tin nhắn SMS trong quá trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC của cá nhân, tổ chức.

- Trung tâm phối hợp Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch hướng dẫn chuyên giao thí điểm cho Bưu điện tỉnh tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 372/UBND-TTHC ngày 16/03/2020. Đồng thời phối hợp Bưu điện tỉnh xây dựng dự toán mức hỗ trợ nhân viên bưu điện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thay cho các đơn vị, gửi Sở Tài chính thẩm định, trình Chủ tịch UBND tỉnh.

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

- Phối hợp với Công an tỉnh chuẩn bị cơ sở vật chất để triển khai chuyển các TTHC thuộc lĩnh vực quản lý của Công an tỉnh sang thực hiện tại Trung tâm (theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và Chủ tịch UBND tỉnh), dự kiến đầu tháng 05 năm 2020 sẽ chính thức thực hiện.

- Đôn đốc Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sóc Trăng (Vietcombank Sóc Trăng), Viettel Sóc Trăng và các đơn vị liên quan khẩn trương triển khai cung cấp dịch vụ thanh toán phí, lệ phí dịch vụ công theo nội dung Biên bản ghi nhớ hợp tác đã ký kết. Đến nay, Vietcombank Sóc Trăng và Viettel Sóc Trăng đang phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện kết nối Cổng thanh toán với hệ thống Cổng Dịch vụ công của tỉnh và lấy ý kiến các sở ngành về dự thảo hợp đồng dịch vụ.

- Phối hợp Đài Phát thanh - Truyền hình Sóc Trăng xây dựng và phát sóng phóng sự giới thiệu về Trung tâm và tuyên truyền các quy định TTHC liên quan đến doanh nghiệp, do Ban Quản lý Dự án Phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa tỉnh Sóc Trăng hỗ trợ kinh phí thực hiện.

- Tiếp và làm việc với 02 đoàn cán bộ với hơn 200 học viên Trường Chính trị tỉnh Sóc Trăng đến tham quan thực tế, trao đổi và học tập kinh nghiệm.

- Bên cạnh đó, Trung tâm đã thực hiện nhiều hoạt động thiết thực nhằm chung tay với cộng đồng phòng chống dịch bệnh Covid - 19 như: cấp phát khẩu trang, dung dịch sát khuẩn cho người dân trước khi vào giao dịch, cho công chức một cửa, đồng thời thường xuyên vệ sinh bàn ghế, vật dụng, tạo môi trường sạch sẽ, thoáng mát cho nơi làm việc.

2. Một số nội dung nhận xét và kiến nghị

- Đề nghị các đơn vị tiếp tục nhắc nhở các phòng chuyên môn xử lý hồ sơ và cập nhật 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; kịp thời thông tin, gửi văn bản xin lỗi đến người dân trong trường hợp hồ sơ giải quyết trễ hạn nhằm tạo sự hài lòng cao nhất cho người dân khi đến thực hiện TTHC tại Trung tâm.

- Đề nghị các đơn vị kịp thời cập nhật bộ TTHC lên phần mềm Một cửa điện tử, đảm bảo đồng bộ giữa quy trình điện tử trên phần mềm và quy trình nội bộ đã được phê duyệt. Đồng thời chỉ đạo các đơn vị trực thuộc không tiếp nhận và giải quyết đối với các TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt chuyển sang Trung tâm tiếp nhận và trả kết quả.

- Số hồ sơ tiếp nhận TTHC qua hình thức trực tuyến trong tháng 03 năm 2020 đạt tỷ lệ 13,94 % (tăng 0,98 % so với tháng trước), đề nghị các Sở ngành tiếp tục phối hợp chỉ đạo 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, nhất là trong tình hình dịch bệnh hiện nay cần hạn chế tiếp xúc trực tiếp, tập trung đông người, góp phần phòng, chống dịch bệnh Covid-19.

- Đề nghị công chức các Sở ngành làm việc tại Trung tâm tiếp tục nêu cao tinh thần trách nhiệm phục vụ người dân nhằm mang đến sự hài lòng cao nhất; chấp hành tốt giờ giấc làm việc và nội quy làm việc tại Trung tâm; thường xuyên nhắc nhở tổ chức, cá nhân đến giao dịch cho ý kiến đánh giá sự hài lòng sau khi giao dịch.

- Trong tháng có 01 ý kiến đánh giá không hài lòng về nghiệp vụ nhân viên (lĩnh vực giao thông vận tải), đề nghị công chức bộ phận một cửa có liên quan rút kinh nghiệm để nâng cao chất lượng phục vụ ngày càng tốt hơn.

3. Một số công tác trọng tâm tháng 04 năm 2020

- Tổ chức 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 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 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.

- Tăng cường các giải pháp nhằm nâng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 trong giải quyết TTHC trước tình hình dịch bệnh diễn biến phức tạp như hiện nay.

- Trung tâm phối hợp, tạo điều kiện cho công chức một cửa Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch hướng dẫn nghiệp vụ cho nhân viên Bưu điện tỉnh thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC, để chính thức thí điểm chuyển giao bắt đầu từ tháng 5 năm 2020. Phối hợp Công an tỉnh bổ sung các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sang Trung tâm thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và Chủ tịch UBND tỉnh.

Đ. A. X.
R. U. N.
P. H. U.
H. C. H.
H. S. O.
U. B. N.

- Theo dõi, đôn đốc triển khai thanh toán phí, lệ phí trực tuyến song song việc dùng tiền mặt trong quá trình thu phí, lệ phí tại Trung tâm.

- Báo cáo kết quả chấm điểm đánh giá việc giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của đơn vị Quý I năm 2020 theo nội dung, thời hạn quy định tại Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh.

Trên đây là Báo cáo tình hình kết quả hoạt động tháng 3 năm 2020 của Trung tâm./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT. UBND tỉnh (để b/c);
- CVP, các PCVP. UBND (để b/c);
- Các Sở, ngành tỉnh có TTHC tại TT;
- BHXH tỉnh;
- Bru điện tỉnh;
- Công chức Sở, ngành làm việc tại TT;
- Lưu: VT, TTHC.

GIÁM ĐỐC



Phạm Thị Trinh

PHỤ LỤC I

TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÁNG 03 NĂM 2020
(TỪ NGÀY 16/02/2020 ĐẾN 15/03/2020)

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 04 /BC-TTHC ngày 19/03/2020 của Trung tâm Phục vụ hành chính công)



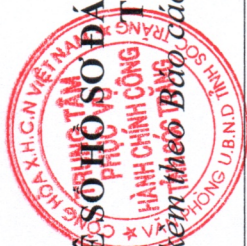
STT	Đơn vị	Số hồ sơ nhận giải quyết			Số hồ sơ đã giải quyết						Số hồ sơ đang giải quyết			Hộ sơ bị trả lại	Hộ sơ nhận qua trực tuyến
		Tổng số	Trong đó		Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Còn hạn	Quá hạn				
			Kỳ trước	Số mới tiếp nhận											
III	2	3=(4+5)	4	5	6=(7+8+9)	7	8	9	10=(11+12)	11	12	13	14		
1	Sở Thông tin và Truyền thông	8	3	5	7	7	0	0	1	1	0	0	5		
2	Sở Công Thương	391	6	385	378	378	0	0	13	13	0	0	325		
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	36	4	32	34	34	0	0	2	2	0	0	3		
4	Sở Giao thông vận tải	3.043	817	2.226	2.274	2.274	0	0	769	769	0	0	90		
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	291	2	289	290	278	12	0	1	1	0	0	72		
6	Sở Khoa học và Công nghệ	3	1	2	3	3	0	0	0	0	0	0	2		
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	183	63	120	181	180	1	0	2	2	0	0	0		
8	Sở Nội vụ	197	104	93	144	144	0	0	53	53	0	0	67		
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	139	14	125	105	105	0	0	34	34	0	0	89		
10	Sở Tài chính	63	1	62	56	56	0	0	7	7	0	0	54		
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	67	27	40	46	46	0	0	21	21	0	1	18		
12	Sở Tư pháp	924	318	606	636	628	0	8	288	278	10	0	39		
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	32	3	29	30	30	0	0	2	2	0	0	16		
14	Sở Xây dựng	95	24	71	44	44	0	0	51	51	0	0	71		
15	Sở Y tế	174	69	105	60	60	0	0	114	114	0	0	44		
16	Công an tỉnh	148	47	101	98	98	0	0	50	50	0	0	0		
17	Bảo hiểm xã hội	628	0	628	628	628	0	0	0	0	0	0	0		
	Tổng cộng	6.422	1.503	4.919	5.014	4.993	13	8	1.408	1.398	10	1	895		
	Tỷ lệ %	100,00	23,40	76,60	78,08	99,58	0,26	0,16	21,92	99,29	0,71	0,02	13,94		



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 03 NĂM 2020 (TỪ 16/02/2020 ĐẾN 15/03/2020)

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 04/BC-TTHC ngày 19/03/2020 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	5	0	0	0	5
2	Sở Công Thương	8	39	0	0	0	47
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	5	10	0	0	0	15
4	Sở Giao thông vận tải	78	112	1	0	0	191
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	4	93	0	0	0	97
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	0	0
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	3	5	0	0	0	8
8	Sở Nội vụ	0	19	0	0	0	19
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	15	103	0	0	0	118
10	Sở Tài chính	1	1	0	0	0	2
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	6	14	0	0	0	20
12	Sở Tư pháp	44	111	0	0	0	155
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	1	12	0	0	0	13
14	Sở Xây dựng	16	46	0	0	0	62
15	Sở Y tế	9	17	0	0	0	26
16	Công an tỉnh	10	17	0	0	0	27
17	Bảo hiểm xã hội	15	294	0	0	0	309
	Tổng cộng	215	898	1	0	0	1.114
	Tỷ lệ %	19,30	80,61	0,09	0,00	0,00	100,00

