

Số: 05 /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày 22 tháng 04 năm 2020

BÁO CÁO

Tình hình kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 04 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 04 năm 2020 (từ ngày 16/03/2020 đến ngày 15/04/2020) như sau:

1. Tình hình kết quả giải quyết TTHC

Trong tháng 04 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 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 5.549 hồ sơ TTHC, trong đó:

+ Kỳ trước chuyển sang: 1.405 hồ sơ, tiếp nhận mới: 4.144 hồ sơ;

+ Đã giải quyết 4.625 hồ sơ (chiếm 83,35 % trên tổng số 5.549 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 4.616 hồ sơ, chiếm 99,81 %; số hồ sơ đã giải quyết quá hạn 09 hồ sơ (chiếm 0,19 %); nguyên nhân 09 trường hợp quá hạn là 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 924 hồ sơ (chiếm 16,65 % trên tổng số 5.549 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 907 hồ sơ (chiếm 98,16 %); đang giải quyết quá hạn là 17 hồ sơ (chiếm 1,84 %); nguyên nhân 17 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 02 hồ sơ bị trả lại (chiếm 0,04 %) do nội dung chưa đạt yêu cầu theo thẩm định của phòng chuyên môn thuộc Sở (01 hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giao thông vận tải, 01 hồ sơ của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch).

+ Có 1.283 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 23,12 % trên tổng số 5.549 hồ sơ, tăng 9,18 % so với tháng trước). Hầu hết các đơn vị đều có phát sinh hồ sơ trực tuyến, các sở ngành có tỉ lệ hồ sơ trực tuyến cao như:

Sở Công Thương, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nông nghiệp và PTNT,...
(Đính kèm Phụ lục I).

- Có 591 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 12,78 % hồ sơ đã giải quyết); kết quả có 100 % 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).

- Thực hiện Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 31/3/2020 của Thủ tướng Chính phủ và Chỉ thị số 03/CT-UBND ngày 31/3/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Sóc Trăng về thực hiện các biện pháp cấp bách phòng, chống dịch Covid-19, Trung tâm tuyên truyền và khuyến cáo người dân đeo khẩu trang và sử dụng sát khuẩn rửa tay trước khi vào Trung tâm giao dịch; tất cả công chức một cửa các sở ngành làm việc tại Trung tâm đeo khẩu trang xuyên suốt trong quá trình làm việc. Công chức một cửa của 17 sở ngành tỉnh vẫn được bố trí làm việc bình thường để đảm bảo việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC không bị gián đoạn.

- Trước tình hình diễn biến phức tạp, nhằm hạn chế tập trung đông người ở những nơi công cộng, Trung tâm khuyến khích người dân, tổ chức và doanh nghiệp khi có nhu cầu giải quyết TTHC cần tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng dịch vụ công trực tuyến bằng cách truy cập vào Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Sóc Trăng tại địa chỉ <http://dichvucong.soctrang.gov.vn> hoặc Cổng dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn> để đăng ký tài khoản, nộp hồ sơ, theo dõi tiến độ giải quyết và tra cứu TTHC thông qua mạng internet; đồng thời tăng cường sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để nhận kết quả giải quyết TTHC tại nhà. Việc tuyên truyền được thực hiện bằng hình thức trực tiếp tại Trung tâm, qua chuyên mục thời sự của đài truyền hình, đăng tải trên Cổng Thông tin điện tử của Văn phòng UBND tỉnh và Trang thông tin điện tử Cải cách hành chính tỉnh Sóc Trăng.

- 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 gia thí điểm cho nhân viên 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.

- Đảm bảo cơ sở vật chất và các điều kiện cần thiết khác để tiếp nhận các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Công an tỉnh sang thực hiện tại Trung tâm (cấp, quản lý chứng minh nhân dân, đăng ký, quản lý con dấu) theo Quyết định số 946/QĐ-UBND ngày 07/4/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Đơn đốc Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sóc Trăng, Viettel Sóc Trăng và các đơn vị liên quan 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 Ngân hàng và Viettel Sóc Trăng đã phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông thử nghiệm kết nối thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh, Viettel Sóc Trăng lấy ý kiến các sở ngành có liên quan đối với dự thảo hợp đồng cung cấp dịch vụ.

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 kịp thời trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử; 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.

- Số hồ sơ tiếp nhận TTHC qua hình thức trực tuyến trong tháng 04 năm 2020 đạt tỷ lệ 23,12 % (tăng 9,18 % so với tháng 03); 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, công chức các Sở ngành làm việc tại Trung tâm tăng cường hơn nữa việc tuyên truyền và hướng dẫn tổ chức, cá nhân tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trong giải quyết TTHC của đơn vị, nhất là trong tình hình dịch bệnh hiện nay.

- Một số sở ngành chấp hành tốt chủ trương không tổ chức các hoạt động đông người trong tình hình dịch bệnh nên một số lĩnh vực có hồ sơ giảm so với tháng trước như: tổ chức hội thảo ngành nông nghiệp, thông báo tổ chức đoàn người thực hiện quảng cáo, cấp giấy chứng nhận huấn luyện nghiệp vụ phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ, cấp giấy xác nhận kiến thức về an toàn thực phẩm,...

- 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; đề nghị tiếp tục phát huy đồng thời thường xuyên nhắc nhở tổ chức, cá nhân đến giao dịch cho ý kiến đánh giá sự hài lòng sau khi giao dịch.

3. Một số công tác trọng tâm tháng 05 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.

- Tiếp tục các giải pháp hiệu quả nhằm khuyến cáo người dân hạn chế tập trung đông người ở những nơi công cộng trong tình hình dịch bệnh, đặc biệt là khuyến khích người dân, tổ chức và doanh nghiệp tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng dịch vụ công trực tuyến và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Tham mưu trình Chủ tịch UBND tỉnh chuyên giao Bưu điện tỉnh thí điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Tiếp nhận bổ

sung các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Công an tỉnh sang thực hiện tại Trung tâm. Đồng thời sắp xếp, bố trí lại vị trí các quầy giao dịch của các sở ngành kể từ tháng 5 năm 2020.

- Theo dõi, đôn đốc triển khai thanh toán phí, lệ phí thực hiện TTHC trực tuyến tại Trung tâm.

Trên đây là Báo cáo tình hình kết quả hoạt động tháng 4 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;
- Bưu điện tỉnh;
- Công chức Sở, ngành làm việc tại TT;
- Lưu: VT, TTHC.

GIÁM ĐỐC



Phạm Thị Trinh

PHỤ LỤC I
TỈNH BÌNH ĐỊNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÁNG 04 NĂM 2020
(TỪ NGÀY 16/03/2020 ĐẾN 15/04/2020)
(Ban hành kèm theo Báo cáo số 05 /BC-TTHC ngày 22 /04/2020 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			Hồ sơ bị trả lại	Hồ 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											
1	Sở Thông tin và Truyền thông	20	1	19	17	0	0	0	3	3	0	0	0	0	19
2	Sở Công Thương	406	13	393	404	0	0	0	2	2	0	0	0	0	371
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	28	2	26	13	0	0	0	15	15	0	0	0	0	15
4	Sở Giao thông vận tải	2.331	767	1.564	1.801	0	0	0	530	530	0	0	0	1	113
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	382	0	382	381	20	0	0	1	1	0	0	0	0	83
6	Sở Khoa học và Công nghệ	2	0	2	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	92	2	90	75	2	0	0	17	17	0	0	0	0	0
8	Sở Nội vụ	102	53	49	89	0	0	0	13	13	0	0	0	0	42
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	426	34	392	403	0	0	0	23	23	0	0	0	0	327
10	Sở Tài chính	93	7	86	63	0	0	0	30	30	0	0	0	0	54
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	83	21	62	46	0	0	0	37	37	0	0	0	0	19
12	Sở Tư pháp	567	288	279	487	0	0	9	80	63	17	0	0	0	26
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	16	2	14	16	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
14	Sở Xây dựng	92	51	41	58	0	0	0	34	34	0	0	0	0	41
15	Sở Y tế	190	114	76	105	0	0	0	85	85	0	0	0	0	17
16	Công an tỉnh	110	50	60	73	0	0	0	37	37	0	0	0	0	0
17	Bảo hiểm xã hội	609	0	609	593	134	0	0	16	16	0	0	0	0	150
	Tổng cộng	5.549	1.405	4.144	4.625	4.460	156	9	924	907	17	0	2	1.283	
	Tỷ lệ %	100,00	25,32	74,68	83,35	96,43	3,37	0,19	16,65	98,16	1,84	0,04	0,04	23,12	

