

Số: /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày tháng 6 năm 2020

BÁO CÁO

Kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 6 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 6 năm 2020 (từ ngày 16/5/2020 đến ngày 15/6/2020) như sau:

1. Tình hình kết quả hoạt động

Trong tháng 6 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 12.746 hồ sơ TTHC, trong đó:
+ Kỳ trước chuyển sang: 2.008 hồ sơ, tiếp nhận mới: 10.738 hồ sơ;
+ Đã giải quyết 10.170 hồ sơ (chiếm 79,79% trên tổng số 12.746 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 10.161 hồ sơ, chiếm 99,91%; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 09 hồ sơ (chiếm 0,09%); nguyên nhân 03 trường hợp quá hạn là do cập nhật phần mềm chưa kịp thời nhưng thực tế trả đúng hạn (01 trường hợp của Sở Nông nghiệp và PTNT; 01 trường hợp của Sở Tài nguyên và Môi trường và 01 trường hợp của Công an tỉnh), quá hạn 06 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 2.576 hồ sơ (chiếm 20,21 % trên tổng số 12.746 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 2.559 hồ sơ (chiếm 99,34%); đang giải quyết quá hạn là 17 hồ sơ (chiếm 0,66%); 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 06 hồ sơ bị trả lại (chiếm 0,05%) do nội dung chưa đạt yêu cầu theo thẩm định của Sở hoặc do khách hàng rút hồ sơ.

+ Có 1.198 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 9,40% trên tổng số 12.746 hồ sơ, giảm 5,65 % so với tháng 5); hầu hết các đơn vị đều có phát sinh hồ sơ trực tuyến.

(Đính kèm Phụ lục I).

- Có 995 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 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).

- Triển khai Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh về việc chuyển giao Bưu điện tỉnh thí điểm tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài chính.

- 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 II năm 2020 theo quy định tại Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Hỗ trợ phát tờ khai và hướng dẫn người dân điền thông tin tờ khai cấp chứng minh nhân dân. Hướng dẫn cán bộ Công an tỉnh sử dụng phần mềm một cửa điện tử phục vụ công tác tiếp nhận và trả kết quả thủ tục cấp chứng minh nhân dân. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và Công an tỉnh điều chỉnh, đơn giản các thao tác xử lý để xuất giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả trên phần mềm được nhanh chóng, không để người dân chờ lâu.

- Đôn đốc các Sở, ngành 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; 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.

- Góp ý quy trình nội bộ theo yêu cầu của Sở Tài chính, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài nguyên và Môi trường.

- Phối hợp Sở Nội vụ và Đài Phát thanh - Truyền hình Sóc Trăng xây dựng phóng sự đánh giá kết quả thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2016 - 2020.

- Đảm bảo các điều kiện về cơ sở vật chất, thuê dịch vụ giữ xe khách hàng miễn phí để phục vụ đông đảo người dân đến thực hiện TTHC; đồng thời đề xuất trang bị bổ sung một số camera giám sát hoạt động tại Trung tâm.

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 giải quyết trước hạn và đúng hạn chiếm 99,91%, 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 trường hợp của Sở Nông nghiệp và PTNT, Sở Tài nguyên và Môi trường và Công an tỉnh*); 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.

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến tại Trung tâm trong tháng 6 năm 2020 chiếm tỷ lệ 9,4% (giảm 5,65 % so với tháng 5), nguyên nhân là do số lượng lớn hồ sơ chỉ thực hiện tiếp nhận trực tiếp (đặc biệt là hồ sơ cấp chứng minh nhân dân). 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.

- Đối với các TTHC mới được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới, đề nghị các Sở, ngành 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.

- 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 kết quả đạt được, 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 để ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ.

3. Một số công tác trọng tâm tháng 7 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.

- Phối hợp các Sở, ngành triển khai thực hiện các nội dung chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 980/UBND-TH ngày 18/6/2020 về việc thực hiện giải pháp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính tỉnh Sóc Trăng. Trong đó đề nghị các Sở, ngành tập trung thực hiện các nội dung như sau:

+ Cập nhật, công khai kịp thời, đầy đủ các TTHC thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền giải quyết trên Trang thông tin điện tử, hệ thống Một cửa điện tử cũng như bảng niêm yết thủ tục hành chính tại Trung tâm ngay khi nhận được Quyết định công bố thủ tục hành chính do Chủ tịch UBND tỉnh ban hành.

+ Đẩy mạnh việc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, có giải pháp cụ thể nhằm tăng hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến tối thiểu mức độ 3, mức độ 4; rà soát, lựa chọn các TTHC thường xuyên phát sinh hồ sơ để công bố thực hiện tiếp nhận và trả kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định.

+ Phối hợp Trung tâm đẩy mạnh 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 đã chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả TTHC cho Bưu điện tiếp tục 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.

- 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, tạo điều kiện cho Công an tỉnh thực hiện việc kết nối, triển khai mạng máy tính diện rộng tại Trung tâm để phục vụ việc giải quyết TTHC của đơn vị.

- Theo dõi, phối hợp các ngành liên quan đề xuất các giải pháp triển khai thanh toán phí, lệ phí thực hiện TTHC không dùng tiền mặt 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 II năm 2020 theo quy định tại Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh.

Trên đây là kết quả hoạt động tháng 6 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 7 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 6 NĂM 2020
(TỪ NGÀY 16/5/2020 ĐẾN 15/6/2020)

(Ban hành kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /6/2020 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	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	12	4	8	11	11	0	0	1	1	0	0	7
2	Sở Công Thương	433	6	427	426	426	0	0	7	7	0	0	369
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	87	28	59	55	55	0	0	32	32	0	4	16
4	Sở Giao thông vận tải	4.052	824	3.228	2.636	2.636	0	0	1.416	1.416	0	0	83
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	360	10	350	359	354	5	0	1	1	0	0	40
6	Sở Khoa học và Công nghệ	5	3	2	5	5	0	0	0	0	0	0	2
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	80	0	80	64	64	0	0	16	16	0	0	0
8	Sở Nội vụ	144	18	126	127	127	0	0	17	17	0	0	92
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	384	67	317	315	314	0	1	69	69	0	0	227
10	Sở Tài chính	57	7	50	52	52	0	0	5	5	0	0	49
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	91	53	38	43	42	0	1	48	48	0	0	14
12	Sở Tư pháp	608	140	468	398	392	0	6	210	193	17	0	35
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	76	6	70	74	74	0	0	2	2	0	2	23
14	Sở Xây dựng	118	67	51	76	76	0	0	42	42	0	0	51
15	Sở Y tế	198	96	102	125	125	0	0	73	73	0	0	25
16	Công an tỉnh	5.290	663	4.627	4.672	4.671	0	1	618	618	0	0	0
17	Bảo hiểm xã hội	751	16	735	732	567	165	0	19	19	0	0	165
	Tổng cộng	12.746	2.008	10.738	10.170	9.991	170	9	2.576	2.559	17	6	1.198
	Tỷ lệ %	100,00	15,75	84,25	79,79	98,24	1,67	0,09	20,21	99,34	0,66	0,05	9,40

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 6 NĂM 2020 (TỪ 16/5/2020 ĐẾN 15/6/2020)

(Ban hành kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /6/2020 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	3	0	0	0	3
2	Sở Công Thương	2	14	0	0	0	16
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	4	0	0	0	4
4	Sở Giao thông vận tải	27	22	0	0	0	49
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	14	109	0	0	0	123
6	Sở Khoa học và Công nghệ	1	2	0	0	0	3
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	4	0	0	0	4
8	Sở Nội vụ	1	34	0	0	0	35
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	11	147	0	0	0	158
10	Sở Tài chính	0	0	0	0	0	0
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	9	10	0	0	0	19
12	Sở Tư pháp	29	142	0	0	0	171
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	4	15	0	0	0	19
14	Sở Xây dựng	14	59	0	0	0	73
15	Sở Y tế	10	10	0	0	0	20
16	Công an tỉnh	25	106	0	0	0	131
17	Bảo hiểm xã hội	21	146	0	0	0	167
	Tổng cộng	168	827	0	0	0	995

	Tỷ lệ %	16,88	83,12	0,00	0,00	0,00	100,00
--	---------	-------	-------	------	------	------	--------