

Số: /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày tháng 7 năm 2020

BÁO CÁO

Kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 7 năm 2020

Thực hiện 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 7 năm 2020 (từ ngày 16/6/2020 đến ngày 15/7/2020) như sau:

1. Tình hình kết quả hoạt động

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 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.

Trong tháng, Trung tâm đã tiếp nhận 13.599 hồ sơ TTHC, trong đó:

- Kỳ trước chuyển sang: 2.591 hồ sơ, tiếp nhận mới: 11.008 hồ sơ;
- Đã giải quyết 11.036 hồ sơ (chiếm 81,15 % trên tổng số 13.599 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 11.026 hồ sơ, chiếm 99,91 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 10 hồ sơ (chiếm 0,09 %); nguyên nhân các trường hợp trễ hạn: 02 trường hợp của Công an tỉnh là do cập nhật phần mềm chưa kịp thời nhưng thực tế trả đúng hạn; 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 2.563 hồ sơ (chiếm 18,85 % trên tổng số 13.599 hồ sơ); trong đó, số hồ sơ đang giải quyết còn hạn là 2.545 hồ sơ (chiếm 99,30 %); đang giải quyết quá hạn là 18 hồ sơ (chiếm 0,70 %); nguyên nhân quá hạn 18 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.
- Có 01 hồ sơ của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch phải trả lại khách hàng (chiếm 0,01 %) do nội dung hồ sơ chưa đạt yêu cầu theo thẩm định của Sở.
- Có 1.676 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 12,32 % trên tổng số 13.599 hồ sơ, tăng 2,92 % so với tháng 6), hầu hết các đơn vị đều có phát sinh hồ sơ trực tuyến.
(Đính kèm Phụ lục 1).
- Có 775 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 7,00 % 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; ngoài ra có 02 ý kiến góp ý hài lòng đối với thái độ phục vụ của công chức một cửa của Sở Giao thông vận tải.

(Đính kèm Phụ lục II).

- Trung tâm phối hợp các Sở, ngành, đơn vị tổng hợp 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. Kết quả có 17/17 đơn vị có TTHC thực hiện tại Trung tâm được xếp loại xuất sắc; được công bố trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh theo quy định.

- Trong tháng có 02 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; có 01 Sở, ngành xây dựng quy trình nội bộ đối với các TTHC mới ban hành và cập nhật quy trình nội bộ đã được phê duyệt lên Hệ thống phần mềm Một cửa điện tử của đơn vị.

- Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 1905/QĐ-UBND ngày 17/7/2020 về việc điều chỉnh danh sách công chức do Sở Giao thông vận tải cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng.

- Góp ý quy trình nội bộ theo yêu cầu của Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Khoa học và Công nghệ.

- Đến nay có 07 sở ngành, đơn vị đã ký kết hợp đồng với Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam Chi nhánh Sóc Trăng về thanh toán phí, lệ phí thực hiện TTHC không dùng tiền mặt tại Trung tâm (gồm Sở Y tế, Sở Công Thương, Sở Giao thông vận tải, Sở Nội vụ, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Đăng ký đất đai thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường).

2. Nhận xét và đề 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. Các Sở, ngành thường xuyên nhắc nhở công chức các phòng chuyên môn xử lý hồ sơ, trả kết quả và cập nhật kịp thời trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử. Tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ của công chức một cửa được khách hàng đánh giá hài lòng. Tuy vậy, quá trình xử lý hồ sơ vẫn còn trường hợp trễ hạn, chủ yếu là hồ sơ cấp phiếu lý lịch tư pháp, Sở đã kịp thời thông tin, gửi văn bản xin lỗi đến người dân.

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến tại Trung tâm trong tháng 7 năm 2020 chiếm tỷ lệ 12,32 % (tăng 2,92 % so với tháng 6). Đề nghị các Sở, ngành tiếp tục quan tâm chỉ đạo và 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; chỉ đạo công chức một cửa làm việc tại

Trung tâm tăng cường tuyên truyền và hướng dẫn tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC của đơn vị.

- Công tác phối hợp của Sở, ngành có liên quan với Bưu điện trong quá trình chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả TTHC nhìn chung được triển khai thực hiện tốt; tuy nhiên còn một vài trường hợp chưa phối hợp chặt chẽ và tạo điều kiện để nhân viên Bưu điện thực hiện nhiệm vụ. Vì vậy, đề nghị 06 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, hỗ trợ, hướng dẫn cho nhân viên Bưu điện thực hiện tốt nhiệm vụ thay cho đơn vị. Thường xuyên hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ có liên quan, đặc biệt là cập nhật các quy định mới, cung cấp các thông tin liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ cho nhân viên Bưu điện, theo quy định tại Điều 11, Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

- 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 8 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; 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.

- 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.

- 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

Buru điện kịp thời giải quyết vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ thay cho đơn vị.

Trên đây là kết quả hoạt động tháng 7 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 8 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;
- Buru 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 7 NĂM 2020
(TỪ NGÀY 16/6/2020 ĐẾN 15/7/2020)

(Ban hành kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /7/2020 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	8	1	7	2	2	0	0	6	6	0	0	7
2	Sở Công Thương	544	7	537	535	535	0	0	9	9	0	0	515
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	84	32	52	42	42	0	0	42	42	0	0	19
4	Sở Giao thông vận tải	5.194	1.416	3.778	3.917	3.917	0	0	1.277	1.277	0	0	136
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	372	1	371	367	367	0	0	5	5	0	0	127
6	Sở Khoa học và Công nghệ	2	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	2
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	114	16	98	88	88	0	0	26	26	0	0	0
8	Sở Nội vụ	91	17	74	69	69	0	0	22	22	0	0	48
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	655	69	586	554	554	0	0	101	101	0	0	452
10	Sở Tài chính	63	5	58	58	58	0	0	5	5	0	0	57
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	86	48	38	26	26	0	0	60	60	0	0	2
12	Sở Tư pháp	673	210	463	448	440	0	8	225	207	18	0	33
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	44	2	42	42	42	0	0	2	2	0	1	14
14	Sở Xây dựng	130	42	88	51	51	0	0	79	79	0	0	87
15	Sở Y tế	200	73	127	112	112	0	0	88	88	0	0	20
16	Công an tỉnh	4.651	617	4.034	4.051	4.049	0	2	600	600	0	0	0
17	Bảo hiểm xã hội	688	35	653	672	672	0	0	16	16	0	0	157
	Tổng cộng	13.599	2.591	11.008	11.036	11.026	0	10	2.563	2.545	18	1	1.676
	Tỷ lệ %	100,00	19,05	80,95	81,15	99,91	0,00	0,09	18,85	99,30	0,70	0,01	12,32

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 7 NĂM 2020 (TỪ 16/6/2020 ĐẾN 15/7/2020)

(Ban hành kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /7/2020 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	3	18	0	0	0	21
3	Sở Giáo dục và Đào tạo		2	0	0	0	2
4	Sở Giao thông vận tải	24	33	0	0	2(*)	59
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	6	89	0	0	0	95
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	1	0	0	0	1
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	3	0	0	0	3
8	Sở Nội vụ	2	29	0	0	0	31
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	10	134	0	0	0	144
10	Sở Tài chính	0	0	0	0	0	0
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	4	10	0	0	0	14
12	Sở Tư pháp	22	91	0	0	0	113
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	1	10	0	0	0	11
14	Sở Xây dựng	6	32	0	0	0	38
15	Sở Y tế	16	13	0	0	0	29
16	Công an tỉnh	16	70	0	0	0	86
17	Bảo hiểm xã hội	12	111	0	0	0	123
	Tổng cộng	122	651	0	0	2	775

	Tỷ lệ %	15,74	84,00	0,00	0,00	0,26	100,00
--	----------------	--------------	--------------	-------------	-------------	-------------	---------------

(*) 02 ý kiến khách hàng góp ý cho công chức một cửa tại quầy Sở Giao thông vận tải: “Phục vụ nhanh, nhiệt tình”, “7 điểm trên 10”.