

Số: 03 /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày 21 tháng 02 năm 2020

BÁO CÁO

Tình hình kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 02 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 02 năm 2020 (từ ngày 16/01/2020 đến ngày 15/02/2020) như sau:

1. Tình hình kết quả giải quyết TTHC

Trong tháng 02 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 5.526 hồ sơ TTHC, trong đó:
+ Kỳ trước chuyển sang: 964 hồ sơ, tiếp nhận mới: 4.562 hồ sơ;
+ Đã giải quyết 4.023 hồ sơ (chiếm 72,80 % trên tổng số 5.526 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 4.018 hồ sơ, chiếm 99,88 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 05 hồ sơ (chiếm 0,12 %); nguyên nhân 05 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 1.503 hồ sơ (chiếm 27,20 % trên tổng số 5.526 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 1.498 hồ sơ (chiếm 99,67 %); đang giải quyết quá hạn là 05 hồ sơ (chiếm 0,33 %); nguyên nhân 05 trường hợp quá hạn là do chờ kết quả xác minh lý lịch 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 hoặc do khách hàng rút hồ sơ (Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Y tế).

+ Có 716 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 12,96 % trên 5.526 hồ sơ), hầu hết các đơn vị đều có phát sinh hồ sơ trực tuyến (Đính kèm Phụ lục I).

- Có 735 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 18,27 % hồ sơ đã giải quyết); kết quả có 99,72 % tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm, có 0,28 % (02 trường hợp) không hài lòng về nghiệp vụ nhân viên và thời gian giao dịch (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 ứng dụng 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 đôn đốc Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sóc Trăng, Công ty 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.

- Trung tâm phối hợp Đài Phát thanh - Truyền hình Sóc Trăng thống nhất nội dung đề cương và phương thức xây dựng clip tuyên truyền các quy định về TTHC liên quan đến doanh nghiệp và giới thiệu về Trung tâm, do Ban Quản lý Dự án Phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa tỉnh Sóc Trăng hỗ trợ kinh phí thực hiện.

2. Một số nội dung tồn tại và kiến nghị

- Đề nghị các Sở ngành thường xuyên 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.

- Số hồ sơ tiếp nhận TTHC qua hình thức trực tuyến trong tháng 02 năm 2020 đạt tỷ lệ 12,96 %, đề nghị các Sở ngành tiếp tục 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.

- 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 (thủ tục về phòng cháy, chữa cháy) và 01 ý kiến đánh giá không hài lòng về thời gian giao dịch (thủ tục về bảo hiểm xã hội); đề nghị các 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 03 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.

- Theo dõi, 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.

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

- Đề nghị các Sở, ngành thực hiện 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, gửi về Trung tâm **chậm nhất ngày 20/3/2020**.

Trên đây là Báo cáo tình hình kết quả hoạt động tháng 02 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

KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÁNG 02 NĂM 2020
(TỪ NGÀY 16/01/2020 ĐẾN 15/02/2020)

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 03/BC-TTHC ngày 21/02/2020 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 trả lại	Hồ sơ nhận qua trực tuyến
		Tổng số	Trong đó	Số hồ sơ đã giải quyết			Số hồ sơ đang giải quyết			Tổng số	Còn hạn	Quá hạn		
				Kỳ trước	Số mới tiếp nhận	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn					
[1]	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	5	0	5	2	2	0	0	3	3	0	1	5	
2	Sở Công Thương	228	3	225	222	0	0	0	6	6	0	0	179	
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	31	1	30	27	0	0	0	4	4	0	0	0	
4	Sở Giao thông vận tải	2.607	595	2.012	1.790	0	0	0	817	817	0	0	142	
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	214	0	214	212	9	0	0	2	2	0	0	54	
6	Sở Khoa học và Công nghệ	2	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	97	6	91	34	0	0	0	63	63	0	0	0	
8	Sở Nội vụ	207	34	173	103	0	0	0	104	104	0	0	75	
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	268	75	193	254	0	0	0	14	14	0	0	129	
10	Sở Tài chính	33	1	32	32	0	0	0	1	1	0	0	31	
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	47	16	31	20	0	0	0	27	27	0	0	10	
12	Sở Tư pháp	633	138	495	315	0	0	5	318	313	5	0	27	
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	36	7	29	33	0	0	0	3	3	0	0	21	
14	Sở Xây dựng	60	26	34	36	0	0	0	24	24	0	0	32	
15	Sở Y tế	114	39	75	45	0	0	0	69	69	0	1	10	
16	Công an tỉnh	87	22	65	40	0	0	0	47	47	0	0	0	
17	Bảo hiểm xã hội	857	0	857	857	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Tổng cộng	5.526	964	4.562	4.023	9	4.009	5	1.503	1.498	5	2	716	
	Tỷ lệ %	100,00	17,44	82,56	72,80	0,22	99,65	0,12	27,20	99,67	0,33	0,04	12,96	

Handwritten red stamp and signature at the bottom right of the page.

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 02 NĂM 2020 (TỪ 16/01/2020 ĐẾN 15/02/2020)

Ban hành kèm theo Báo cáo số 03 /BC-TTHC ngày 21/02/2020 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	9	29	0	0	0	38
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	1	5	0	0	0	6
4	Sở Giao thông vận tải	51	27	0	0	0	78
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	13	77	0	0	0	90
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	0	0
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	3	3	0	0	0	6
8	Sở Nội vụ	1	24	0	0	0	25
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	13	102	0	0	0	115
10	Sở Tài chính	0	0	0	0	0	0
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	2	7	0	0	0	9
12	Sở Tư pháp	20	69	0	0	0	89
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	8	13	0	0	0	21
14	Sở Xây dựng	12	37	0	0	0	49
15	Sở Y tế	16	10	0	0	0	26
16	Công an tỉnh	10	17	1	0	0	28
17	Bảo hiểm xã hội	14	137	0	1	0	152
	Tổng cộng	173	560	1	1	0	735
	Tỷ lệ %	23,54	76,19	0,14	0,14	0,00	100,00