

Sóc Trăng, ngày 25 tháng 02 năm 2019

Số: 01 /BC-TTHC

## BÁO CÁO

### Tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 01 năm 2019

Thực hiện Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng (gọi tắt là Trung tâm), Trung tâm báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động tháng 01 năm 2019 như sau:

#### I. VỀ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM

##### 1. Việc thành lập và ban hành quy chế, nội quy của Trung tâm

Thực hiện 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, Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng ban hành Quyết định số 2083/QĐ-UBND ngày 20/8/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng. Trung tâm là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, có con dấu để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao; chịu sự quản lý, chỉ đạo hoạt động của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, đồng thời chịu sự quản lý trực tiếp về tổ chức, biên chế và chuyên môn nghiệp vụ của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

Đề kiến toàn nhân sự Trung tâm, ngày 20/11/2018, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định số 3075/QĐ-UBND về việc phân công bà Phạm Thị Trinh, Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng kiêm giữ chức Giám đốc Trung tâm; Quyết định số 3076/QĐ-UBND ngày 20/11/2018 về việc điều động, bổ nhiệm bà Lê Thị Kim Thoa, giữ chức vụ Phó Giám đốc Trung tâm. Ngày 28/12/2018, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định số 3502/QĐ-UBND về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm và Quyết định số 3503/QĐ-UBND ban hành Quy chế phối hợp giữa Trung tâm với các Sở, ngành tỉnh trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. Trên cơ sở đó, Giám đốc Trung tâm có Quyết định số 01/QĐ-TTHC ngày 02/01/2019 ban hành Nội quy làm việc của Trung tâm.

##### 2. Về nhân sự do các Sở, ngành cử đến làm việc tại Trung tâm

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định phê duyệt Danh sách cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm, gồm 16 đơn vị với 38 công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm (trong đó có 19 công chức, viên chức chính thức và 19 công chức, viên chức dự phòng; có 3 đơn vị cử 02 công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm gồm Sở Giao thông vận tải, Sở Y tế, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn). Các công chức, viên chức có nhiệm vụ trực thường xuyên tại



quầy làm việc để hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của từng đơn vị.

### **3. Về hoạt động của Trung tâm**

- Số hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm: Trong tháng 01, Trung tâm đã nhận được 5.533 hồ sơ TTHC (trong đó, kỳ trước chuyển sang: 673, số tiếp nhận mới: 4.860). Đã giải quyết 4.748 hồ sơ (chiếm 85,81%); trong đó, trả hồ sơ trước hạn chiếm 94,7%, đúng hạn chiếm 5,24%, quá hạn chiếm 0,06%; nguyên nhân quá hạn 02 trường hợp là do cập nhật phần mềm chưa kịp thời nhưng thực tế trả đúng hạn, quá hạn 01 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 09 hồ sơ bị trả lại do nội dung chưa đạt yêu cầu, theo thẩm định của phòng chuyên môn thuộc sở, chiếm 0,16% (đính kèm phụ lục 1).

- Về thái độ phục vụ của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm và kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đến liên hệ thực hiện TTHC: Qua 01 tháng hoạt động, nhìn chung các công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm tuân thủ tốt nội quy, quy chế làm việc; đặc biệt là chấp hành nghiêm túc giờ giấc làm việc; có thái độ phục vụ niềm nở, tận tình và trách nhiệm cao với công việc. Có 840 ý kiến đánh giá (chiếm 17,69% hồ sơ đã giải quyết), kết quả có 99,28% tổ chức, cá nhân, hài lòng với thái độ phục vụ và dịch vụ của Trung tâm, có 0,72% chưa hài lòng về nghiệp vụ nhân viên và thời gian giao dịch (đính kèm phụ lục 2).

- Về công tác phối hợp giữa Trung tâm với các Sở, ngành:

+ Về công bố danh mục TTHC tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm: Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành 17 Quyết định công bố đối với 1.291 TTHC thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Trung tâm. Các TTHC này được đăng tải công khai trên cơ sở dữ liệu Quốc gia về TTHC, Cổng dịch vụ công của tỉnh và Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị.

+ Các đơn vị thường xuyên phối hợp với Trung tâm thực hiện việc rà soát, công khai, niêm yết TTHC tại Trung tâm và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của đơn vị những TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị.

+ Việc thu phí, lệ phí giải quyết TTHC do công chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện việc thu phí, lệ phí; định kỳ đăng nộp và báo cáo số liệu, chứng từ về đơn vị theo sự chỉ đạo của lãnh đạo đơn vị.

+ Các Sở, ngành phối hợp kịp thời trong việc cử công chức dự phòng sang Trung tâm thay thế trong các trường hợp công chức chính thức bận họp, nghỉ phép hoặc nghỉ đột xuất; kịp thời thông báo cho Trung tâm biết trong các trường hợp công chức nghỉ theo quy định được nêu tại quy chế phối hợp.

+ Trung tâm hợp đồng với bưu điện để chuyển phát các văn bản, hồ sơ TTHC định kỳ 03 chuyên/ngày làm việc từ Trung tâm về đơn vị và ngược lại, kể cả trong trường hợp phát sinh hồ sơ cần giải quyết gấp và trả kết quả trong ngày. Việc



chuyển phát hồ sơ TTHC được thực hiện kịp thời, chưa để xảy ra việc thất lạc hồ sơ. Ngoài ra, quầy giao dịch của bưu điện còn thực hiện tốt dịch vụ chuyển phát kết quả giải quyết TTHC đến tận nhà theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân với mức phí công khai theo quy định.

+ Bộ phận một cửa các Sở, ngành thường xuyên thông tin, phản ánh các trường hợp trực trực thiết bị, lỗi phần mềm một cửa hoặc những lỗi phát sinh khác về Trung tâm để giải quyết kịp thời.

- Về trang bị trang thiết bị thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm:

+ Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm mặc đồng phục các ngày làm việc trong tuần, được trang bị các thiết bị làm việc đầy đủ, hiện đại (như máy tính, máy in, máy scan, máy photocopy, điện thoại bàn,...); tham gia các lớp tập huấn hướng dẫn sử dụng hệ thống phần mềm một cửa điện tử, hệ thống Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Sóc Trăng.

+ Ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện TTHC như: Trang bị máy lấy số thứ tự giao dịch, máy đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đến liên hệ thực hiện TTHC; hệ thống camera giám sát việc thực hiện TTHC tại Trung tâm,...

+ Công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ hộp thư điện tử, phần mềm đánh giá, phiếu góp ý... để tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện TTHC tại Trung tâm.

## **II. ĐÁNH GIÁ ƯU ĐIỂM, HẠN CHẾ**

### **1. Ưu điểm:**

- Việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm được thực hiện nhanh gọn, giúp giảm chi phí, phiền hà cho tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết hồ sơ; số hồ sơ trả đúng hạn và trước hạn chiếm tỉ lệ cao. Đặc biệt có một số lĩnh vực có chuyển biến tích cực trong việc nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC (như TTHC liên quan lĩnh vực phòng cháy, chữa cháy trước đây người dân phản ánh về tình trạng giải quyết hồ sơ chậm, nhưng từ khi chuyển giao việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết tại Trung tâm đến nay 100% hồ sơ giải quyết trước hạn).

- Các công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm có thái độ phục vụ tốt, tác phong chuyên nghiệp, sẵn sàng hỗ trợ lẫn nhau trong thực hiện nhiệm vụ; thường xuyên theo dõi, đôn đốc các phòng chuyên môn của đơn vị giải quyết TTHC để trả kết quả cho người dân đúng hạn hoặc trước hạn.

- Hệ thống phần mềm dần khắc phục được tình trạng lỗi hoặc vận hành chậm do đường truyền, giúp việc tiếp nhận xử lý và trả kết quả hồ sơ cho người dân được nhanh chóng.

### **2. Hạn chế:**

- Một số quầy chưa thường xuyên theo dõi nhắc nhở phòng chuyên môn của Sở, ngành phải hoàn tất hồ sơ, bấm chuyển xử lý trên phần mềm một cửa điện tử dẫn đến tình trạng chậm cập nhật nên phần mềm ghi nhận là trả kết quả trễ hạn, mặc dù



trên thực tế đã trả hồ sơ đúng hạn (như Sở Tài nguyên và Môi trường 01 hồ sơ, Sở Nội vụ 01 hồ sơ).

- Một số hồ bị trễ hạn phải xin lỗi người dân do phải chờ kết quả phối hợp xác minh của các cơ quan Trung ương (như Sở Tư pháp trễ hạn 01 hồ sơ, do phải chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp của Trung tâm Lý lịch tư pháp Quốc gia thuộc Bộ Tư pháp; dự kiến các trường hợp này trong thời gian tới còn thường xuyên xảy ra).

- Một số quầy bộ phận tiếp nhận chưa thường xuyên nhắc nhở tổ chức, cá nhân đánh giá mức độ hài lòng sau khi giao dịch nên số hồ sơ được đánh giá còn ít so với tổng số hồ sơ nhận giải quyết.

- Một số quầy ít phát sinh hồ sơ, thủ tục nên chưa sử dụng hiệu quả thời gian làm việc của công chức (như Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông,...).

- Một số Sở, ngành cử công chức dự phòng thay thế công chức chính thức không đúng với danh sách đã được phê duyệt (như Sở Giao thông vận tải...). Một số ít công chức phản ánh chưa được Sở, ngành chủ quản tạo thuận lợi trong việc thông báo thời gian họp lệ chi bộ định kỳ, do các chi bộ thường thông báo lịch họp cận ngày họp nên phòng chuyên môn của công chức dự phòng chưa kịp thời cử người thay thế.

### **III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

- Đề nghị các Sở, ngành tiếp tục phối hợp với Trung tâm thực hiện tốt Quy chế phối hợp; nhất là trong việc tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính cần đảm bảo đúng hạn; việc cử công chức dự phòng thay thế; tạo thuận lợi cho công chức tham gia sinh hoạt đảng, đoàn thể tại Sở, ngành; thường xuyên đôn đốc, nhắc nhở công chức tuân thủ giờ giấc làm việc và quy chế làm việc tại Trung tâm. Lưu ý khắc phục việc thao tác xử lý chậm trên phần mềm dẫn đến tình trạng quá trình xử lý ghi nhận hồ sơ trễ hạn nhưng thực tế là hồ sơ đã trả đúng hạn.

- Đề nghị Công an tỉnh rà soát, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt bổ sung một số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sang Trung tâm thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ.

- Đề nghị Sở Tư pháp có văn bản kiến nghị Trung tâm Lý lịch tư pháp Quốc gia thuộc Bộ Tư pháp có giải pháp giải quyết vướng mắc trong việc giải quyết hồ sơ liên quan lý lịch tư pháp.

- Đối với một số Sở, ngành ít phát sinh TTHC, đề nghị các đơn vị xem xét, đề xuất cách thức điều tiết công chức đến tiếp nhận hồ sơ, đảm bảo vừa tiếp nhận kịp thời hồ sơ vừa không làm lãng phí nguồn nhân lực được cử đến làm việc tại Trung tâm.

### **IV. MỘT SỐ NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM THÁNG 02 NĂM 2019**

1. Tổ chức thực hiện tốt Quy chế tổ chức và hoạt động, Quy chế phối hợp giữa Trung tâm với các Sở, ngành và Nội quy làm việc của Trung tâm.



2. Báo cáo tình hình hoạt động Trung tâm tháng 02/2019.

3. Thường xuyên đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết hồ sơ bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân. Đẩy mạnh việc giải quyết một số TTHC ở mức độ 3, mức độ 4 theo quy định.

4. Phối hợp Sở Nội vụ tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh phân bổ chỉ tiêu biên chế của Trung tâm; kiện toàn tổ chức và phân công nhiệm vụ cụ thể cho các công chức thuộc biên chế của Trung tâm.

5. Rà soát, đề xuất sửa chữa, trang bị một số thiết bị, cơ sở vật chất cần thiết tại Trung tâm (như sửa chữa hệ thống cửa tự động đã hỏng, trang bị bổ sung một số thiết bị phòng cháy, chữa cháy,...); xây dựng dự toán kinh phí hoạt động của Trung tâm năm 2019.

Trên đây là Báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng tháng 01 năm 2019./.

**Nơi nhận:**

- Chủ tịch, các PCTUBND tỉnh;
- Các Sở, ngành có TTHC tại Trung tâm;
- CVP, các Phó CVP;
- Lưu: HC, TTHC.

**GIÁM ĐỐC**



**Phạm Thị Trinh**







**PHỤ LỤC 2:**

**THÔNG KÊ SỐ HỒ SƠ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN  
THÁNG 01 NĂM 2019 (TỪ 01/01/2019 ĐẾN 31/01/2019)**



STT	Tên đơn vị	Hài lòng về thái độ phục vụ	Hài lòng với dịch vụ	Không hài lòng về nghiệp vụ nhân viên	Không hài lòng về thời gian giao dịch	Tổng cộng
1	Sở Thông tin và Truyền thông					0
2	Sở Công Thương	67	26			93
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	22	9			31
4	Sở Giao thông vận tải	25	31	2	1	59
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	74	194			268
6	Sở Khoa học và Công nghệ		1			1
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	1	5			6
8	Sở Nội vụ	8	8			16
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	15	107			122
10	Sở Tài chính	3	3			6
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	8	16		1	25
12	Sở Tư pháp	9	96			105
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	7	3		1	11
14	Sở Xây dựng	13	18			31
15	Sở Y tế	11	15	1		27
16	Công an tỉnh	6	33			39
<b>Tổng cộng</b>		<b>269</b>	<b>565</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>840</b>
<b>Tỷ lệ (%)</b>		<b>32,02</b>	<b>67,26</b>	<b>0,36</b>	<b>0,36</b>	<b>100,00</b>