

Số: 02/BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày 22 tháng 01 năm 2020

## BÁO CÁO

### Tình hình kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 01 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 (TTHC) 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 01 năm 2020 (từ ngày 16/12/2019 đến 15/01/2020) như sau:

#### I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

##### 1. Tình hình kết quả giải quyết TTHC

Trung tâm PVHCC 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.

Trong tháng 01 năm 2020, Trung tâm tiếp nhận 07 TTHC của Bảo hiểm xã hội tỉnh sang tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm, nâng tổng số TTHC thực hiện Trung tâm là 1.334 TTHC.

- Trung tâm đã nhận được 6.893 hồ sơ TTHC, trong đó:

+ Kỳ trước chuyển sang: 1.385 hồ sơ; tiếp nhận mới: 5.508 hồ sơ.  
+ Đã giải quyết 5.676 hồ sơ (chiếm 82,34% trên tổng số 6.893 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 5.630 hồ sơ, chiếm 99,19%; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 46 hồ sơ (chiếm 0,81%); nguyên nhân 46 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 1.217 hồ sơ (chiếm 17,66% trên tổng số 6.893 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 1.204 hồ sơ (chiếm 98,93%); đang giải quyết quá hạn là 13 hồ sơ (chiếm 1,07%); nguyên nhân 13 trường hợp quá hạn là do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp.

+ Có 4 hồ sơ bị trả lại (chiếm 0,06%) do nội dung chưa đạt yêu cầu theo thẩm định của phòng chuyên môn thuộc Sở hoặc do khách hàng rút hồ sơ (gồm Sở Công Thương, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội và Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch).

+ Có 890 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 12,91% trên tổng số 6.893 hồ sơ), hầu hết các Sở ngành đều có phát sinh hồ sơ trực tuyến.

(Đính kèm Phụ lục I).





- Có 1.007 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 18,49% 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*).

- Thường xuyên theo dõi, đôn đốc thực hiện các giải pháp để nâng tỷ lệ số 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,... Trung tâm triển khai ứng dụng dịch vụ tin nhắn SMS trong quá trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC, qua đó góp phần tạo sự thuận tiện cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại Trung tâm.

- Tổng hợp và báo cáo kết quả chấm điểm đánh giá việc giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của các Sở ngành có thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm Quý IV và năm 2019. Tổ chức hội nghị tổng kết tình hình hoạt động của Trung tâm năm 2019.

- Bên cạnh đó, Trung tâm phối hợp với các Sở ngành tỉnh, Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sóc Trăng và Viettel Sóc Trăng ký kết Biên bản ghi nhớ hợp tác cung cấp dịch vụ thanh toán phí, lệ phí dịch vụ công tại Trung tâm; trên cơ sở đó các đơn vị cung ứng dịch vụ sẽ ký kết hợp đồng cụ thể với các Sở ngành để triển khai thực hiện.

## **2. Một số tồn tại, hạn chế**

- Vẫn còn một số hồ sơ giải quyết quá hạn do nguyên nhân khách quan (46 trường hợp quá hạn do phải chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp của Trung tâm Lý lịch tư pháp Quốc gia thuộc Bộ Tư pháp).

- Hầu hết các Sở ngành đều có phát sinh hồ sơ trực tuyến, tuy nhiên tỷ lệ thấp hơn so với tháng trước (12,91%, giảm 3,51%). Có 100% tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm, nhưng số 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 tỷ lệ thấp (18,49% số hồ sơ đã giải quyết).

## **3. 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.

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; chấp hành tốt giờ giấc làm việc và nội quy



làm việc tại Trung tâm; nhắc nhở tổ chức, cá nhân đến giao dịch cho ý kiến đánh giá sự hài lòng sau khi giao dịch.

## II. MỘT SỐ CÔNG TÁC TRỌNG TÂM THÁNG 02 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; chấp hành tốt giờ giấc làm việc và nội quy làm việc tại Trung tâm. Ngay sau kỳ nghỉ tết, khẩn trương tập trung vào công việc, không để chậm trễ, gây ảnh hưởng đến hoạt động của người dân, doanh nghiệp theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Chỉ thị số 15/CT-UBND ngày 26/12/2019.

- Xây dựng Quy chế thi đua - khen thưởng áp dụng tại Trung tâm.

- 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.

- Triển khai thanh toán trực tuyến song song việc dùng tiền mặt trong quá trình thu phí, lệ phí tại Trung tâm.

Trên đây là Báo cáo tình hình kết quả giải quyết TTHC tháng 01 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;
- Bưu điện tỉnh;
- Vietcombank Sóc Trăng;
- Viettel Sóc Trăng;
- Công chức Sở, ngành làm việc tại TT;
- Lưu: VT, TTHC.



GIÁM ĐỐC

Phạm Thị Trinh



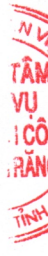
PHỤ LỤC I

TỈNH HÌNH KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÁNG 01 NĂM 2020  
(TỪ NGÀY 16/12/2019 ĐẾN 15/01/2020)

(Ban hành kèm theo Quyết định số 02/BC-TTHC ngày 02/01/2020 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	Kỳ trước	Trong đó		Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Còn hạn	Quá hạn		
				Số mới tiếp nhận	Số mới tiếp nhận								
1/1	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	19	5	14	19	0	0	0	0	0	0	0	14
2	Sở Công Thương	411	4	407	406	0	0	0	5	5	0	1	285
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	66	29	37	42	0	0	0	24	24	0	0	13
4	Sở Giao thông vận tải	3.545	805	2.740	2.950	0	0	0	595	595	0	0	182
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	339	0	339	335	4	0	0	0	0	0	0	80
6	Sở Khoa học và Công nghệ	4	2	2	2	0	0	0	2	2	0	0	2
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	103	29	74	97	0	0	0	6	6	0	1	0
8	Sở Nội vụ	91	15	76	50	0	0	0	41	41	0	0	0
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	591	48	543	515	0	0	0	76	76	0	0	380
10	Sở Tài chính	95	13	82	80	0	0	0	15	15	0	0	71
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	116	51	65	55	0	0	0	61	61	0	0	14
12	Sở Tư pháp	724	197	527	526	0	0	46	198	185	13	0	34
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	85	6	79	78	0	0	0	7	7	0	2	67
14	Sở Xây dựng	118	45	73	61	0	0	0	57	57	0	0	73
15	Sở Y tế	198	86	112	108	0	0	0	90	90	0	0	55
16	Công an tỉnh	159	50	109	119	0	0	0	40	40	0	0	0
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	229	0	229	229	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Tổng cộng</b>	<b>6.893</b>	<b>1.385</b>	<b>5.508</b>	<b>5.676</b>	<b>4</b>	<b>46</b>	<b>1.217</b>	<b>98,93</b>	<b>1.204</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>890</b>
	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>100,00</b>	<b>20,09</b>	<b>79,91</b>	<b>82,34</b>	<b>0,07</b>	<b>0,81</b>	<b>17,66</b>	<b>98,93</b>	<b>1,07</b>	<b>0,06</b>	<b>0,06</b>	<b>12,91</b>





PHỤ LỤC II

THÔNG KÊ SƠ BỘ SƠ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VÀ Ý KIẾN GÓP Ý CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN  
THÁNG 01 NĂM 2020 (TỪ 16/12/2019 ĐẾN 15/01/2020)

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 02 /BC-TTHC ngày 22 /01/2020 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	2	5	0	0	0	7
2	Sở Công Thương	8	46	0	0	0	54
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	9	0	0	0	9
4	Sở Giao thông vận tải	64	44	0	0	0	108
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	20	112	0	0	0	132
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	9	42	0	0	0	51
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	25	179	0	0	0	204
10	Sở Tài chính	0	0	0	0	0	0
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	3	16	0	0	0	19
12	Sở Tư pháp	34	82	0	0	0	116
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	4	41	0	0	0	45
14	Sở Xây dựng	6	52	0	0	0	58
15	Sở Y tế	30	42	0	0	0	72
16	Công an tỉnh	25	43	0	0	0	68
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	7	51	0	0	0	58
	<b>Tổng cộng</b>	<b>240</b>	<b>767</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.007</b>
	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>23,83</b>	<b>76,17</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>100,00</b>