

BÁO CÁO

Tình hình kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công quý I năm 2019

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 quý I năm 2019 như sau:

I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM

- Số hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC quý I tại Trung tâm:
 - + Đã tiếp nhận 11.597 hồ sơ TTHC (trong đó, kỳ trước chuyển sang: 673 hồ sơ, tiếp nhận mới: 10.924 hồ sơ);
 - + Đã giải quyết 10.512 hồ sơ (chiếm 90,64%); trong đó, trả hồ sơ trước hạn chiếm 95,61%, đúng hạn chiếm 4,12%, quá hạn chiếm 0,27% (28 hồ sơ);
 - + Đang giải quyết 1.085 hồ sơ (chiếm 9,36%); trong đó, đang giải quyết còn hạn chiếm 98,99%, đang giải quyết quá hạn chiếm 1,01% (11 hồ sơ);
 - + Có 21 hồ sơ bị trả lại (chiếm 0,18%) do nội dung chưa đạt yêu cầu theo thẩm định của phòng chuyên môn thuộc sở hoặc do khách hàng rút hồ sơ.

(Đính kèm phụ lục I).

Nguyên nhân 06 trường hợp quá hạn là do cập nhật phần mềm chưa kịp thời nhưng thực tế trả đúng hạn, quá hạn 33 trường hợp do chờ kết quả phối hợp xác minh lý lịch tư pháp của các cơ quan có liên quan.

- 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: Nhìn chung 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 2.871 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 27,31% hồ sơ đã giải quyết), kết quả có 99,59% tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ, có 0,41% không hài lòng về nghiệp vụ nhân viên và thời gian giao dịch
(Đính kèm phụ lục II).

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

+ Trung tâm tham mưu lãnh đạo UBND tỉnh tổ chức cuộc họp đánh giá tình hình hoạt động của Trung tâm sau 01 tháng đi vào hoạt động. Phối hợp các sở, ngành triển khai thực hiện ý kiến kết luận của Phó Chủ tịch thường trực UBND tỉnh tại cuộc họp tại Thông báo số 18/TB-VPUBND ngày 01/3/2019 của VPUBND tỉnh.

+ 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 và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ, Trung tâm phối hợp với Sở Công Thương, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Giao thông vận tải, Sở Y tế, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch niêm yết kịp thời 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.

+ Đóng góp dự thảo Quy trình nội bộ giải quyết TTHC đối với từng TTHC do các sở, ngành xây dựng, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt.

+ Việc thu phí, lệ phí giải quyết TTHC do công chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện việc thu phí, lệ phí đúng quy định; 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.

+ Việc chuyển phát các văn bản, hồ sơ TTHC từ Trung tâm đến các sở, ngành và ngược lại được thực hiện kịp thời, 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, 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 (đã chuyển phát 338 kết quả giải quyết TTHC).

+ Bộ phận một cửa các Sở, ngành thường xuyên thông tin, phản ánh các trường hợp bị lỗi thiết bị, lỗi phần mềm một cửa 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, được trang bị các thiết bị làm việc đầy đủ, hiện đại (như máy tính, máy in, máy scan, máy photocopy, điện thoại bàn,...). 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,...

+ Trung tâm công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ hộp thư điện tử, trang bị máy đánh giá mức độ hài lòng,... 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.

- 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.

- Các Sở, ngành cập nhật kịp thời các TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới lên hệ thống phần mềm một cửa. Sở Thông tin và Truyền thông thường xuyên theo dõi, giải quyết vướng mắc liên quan đến lỗi kỹ thuật của phần mềm, 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, bám chuyên 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, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Khoa học và Công nghệ).

- Một số hồ sơ bị trễ hạn phải xin lỗi người dân do phải chờ kết quả phối hợp xác minh của các cơ quan có liên quan (như Sở Tư pháp).

- Một số Sở, ngành cử công chức dự phòng thay thế công chức chính thức trong trường hợp phân công công chức chính thức công tác chuyên môn khác nhưng không có văn bản thông báo cho Trung tâm (như Công an tỉnh).

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. 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.

2. Đề nghị Sở Tư pháp thông tin, gửi văn bản xin lỗi kịp thời đến người yêu cầu cấp phiếu lý lịch tư pháp đối với hồ sơ giải quyết quá hạn do cần chờ kết quả phối hợp xác minh của các cơ quan có liên quan, nhằm tạo sự hài lòng cao nhất cho người dân khi đến thực hiện TTHC tại Trung tâm. Đồng thời theo dõi, đôn đốc Trung tâm Lý lịch tư pháp Quốc gia thuộc Bộ Tư pháp sớm giải quyết khó khăn của tỉnh liên quan yêu cầu cấp lý lịch tư pháp.

IV. MỘT SỐ CÔNG TÁC TRỌNG TÂM QUÝ II 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. Thực hiện việc chấm điểm đánh giá việc giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ TTHC của các sở, ngành quý I năm 2019.

3. Trung tâm làm việc với lãnh đạo các sở, ngành có ít phát sinh TTHC để thống nhất trình lãnh đạo UBND tỉnh phê duyệt điều chỉnh cách thức phân công công chức.

4. Phối hợp Công an tỉnh rà soát, trình 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 và trả kết quả hồ sơ TTHC.

5. Kịp thời phối hợp các Sở, ngành niêm yết công khai các TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm.

6. 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.

7. Phân công nhiệm vụ cụ thể cho các công chức thuộc biên chế của Trung tâm.

8. Báo cáo tình hình hoạt động Trung tâm quý II năm 2019.

Trên đây là Báo cáo tình hình kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng quý I năm 2019./.

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC

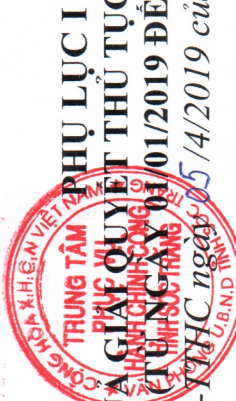


Phạm Thị Trinh

TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH QUÝ I NĂM 2019
ĐẾN NGÀY 01/01/2019 ĐẾN 31/3/2019)

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 02 /BC-TTTC ngày 05/4/2019 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng)

STT	Đơn vị	Số hồ sơ nhận giải quyết				Kết quả giải quyết					Số hồ sơ đang 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			
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	22	0	22	22	21	0	1	0	0	0	0	0
2	Sở Công Thương	481	0	481	479	349	130	0	2	2	0	2	277
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	92	0	92	88	85	3	0	4	4	0	0	0
4	Sở Giao thông vận tải	6.703	673	6.030	6.172	6.172	0	0	531	531	0	2	0
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	612	0	612	609	361	248	0	3	3	0	0	0
6	Sở Khoa học và Công nghệ	4	0	4	4	3	0	1	0	0	0	0	0
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	237	0	237	227	222	5	0	10	10	0	0	0
8	Sở Nội vụ	292	0	292	285	260	24	1	7	7	0	13	0
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	651	0	651	600	595	4	1	51	51	0	0	0
10	Sở Tài chính	34	0	34	22	22	0	0	12	12	0	0	0
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	95	0	95	69	53	14	2	26	26	0	1	0
12	Sở Tư pháp	1.580	0	1.580	1.380	1.354	4	22	200	189	11	0	0
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	180	0	180	164	164	0	0	16	16	0	0	14
14	Sở Xây dựng	175	0	175	121	121	0	0	54	54	0	3	0
15	Sở Y tế	352	0	352	188	188	0	0	164	164	0	0	0
16	Công an tỉnh	87	0	87	82	81	1	0	5	5	0	0	0
	Tổng cộng	11.597	673	10.924	10.512	10.051	433	28	1.085	1.074	11	21	291
	Tỷ lệ %	100,00	5,80	94,20	90,64	95,61	4,12	0,27	9,36	98,99	1,01	0,18	2,51



PHỤ LỤC II

THỐNG KÊ SỐ HỒ SƠ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VÀ Ý KIẾN GÓP Ý CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 02/BC-T.HTC ngày 07/4/2019 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng)



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	75	6				81
2	Sở Công Thương	63	168				231
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	29	65				94
4	Sở Giao thông vận tải	98	74	2	2		176
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	397	386		1		784
6	Sở Khoa học và Công nghệ	3	2				5
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	13	31				44
8	Sở Nội vụ	14	17				31
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	300	391	2			693
10	Sở Tài chính	7	10				17
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	36	26		2		64
12	Sở Tư pháp	179	44				223
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	18	48		1		67
14	Sở Xây dựng	96	43		1		140
15	Sở Y tế	59	68	1			128
16	Công an tỉnh	60	33				93
	Tổng cộng	1.447	1.412	5	7	0	2.871
	Tỷ lệ %	50,40	49,19	0,17	0,24	0,00	100,00