

Số: 04 /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày 22 tháng 8 năm 2019

BÁO CÁO

Tình hình kết quả giải quyết thủ tục hành chính tháng 8 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 giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tháng 8 năm 2019 (từ ngày 16/7/2019 đến ngày 15/8/2019) như sau:

1. Tình hình kết quả giải quyết TTHC

- Trong tháng 8 năm 2019, Trung tâm đã nhận được 6.910 hồ sơ TTHC, trong đó:

+ Kỳ trước chuyển sang: 1.455 hồ sơ, tiếp nhận mới: 5.455 hồ sơ.

+ Đã giải quyết 5.570 hồ sơ (chiếm 80,61 % trên tổng số 6.910 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 5.562 hồ sơ, chiếm 99,86 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 08 hồ sơ (chiếm 0,14 %); nguyên nhân 01 trường hợp quá hạn của Sở Tư pháp là do cập nhật phần mềm chưa kịp thời nhưng thực tế trả đúng hạn, quá hạn 07 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 1.340 hồ sơ (chiếm 19,39 % trên tổng số 6.910 hồ sơ); trong đó đang giải quyết còn hạn là 1.318 hồ sơ (chiếm 98,36 %); đang giải quyết quá hạn là 22 hồ sơ (chiếm 1,64 %); nguyên nhân 01 trường hợp quá hạn của Sở Tài nguyên và Môi trường là do đang xin ý kiến hướng dẫn của Bộ Tài nguyên và Môi trường; quá hạn 01 trường hợp của Sở Giáo dục và Đào tạo do Sở chưa kịp thời rà soát, cập nhật các TTHC trong khi Bộ ngành đã công bố TTHC; Sở Tư pháp có 19 trường hợp quá hạn do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp của Trung tâm Lý lịch tư pháp Quốc gia thuộc Bộ Tư pháp và 01 trường hợp quá hạn do đang xin ý kiến của Bộ Tư pháp về bổ nhiệm lại công chứng viên.

+ Có 04 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 (thuộc các Sở: Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Xây dựng và Công an tỉnh).

+ Có 494 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 7,15 % trên tổng số 6.910 hồ sơ), phổ biến là TTHC ở các Sở: Công Thương, Giao thông vận tải, Kế hoạch và Đầu tư, Tư pháp, Tài chính,... (Đính kèm Phụ lục I).

- 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 927 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 16,64 % hồ sơ đã giải quyết); kết quả có 99,89 % tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm, có 1/927 ý kiến không hài lòng về nghiệp vụ nhân viên (chiếm 0,11 %) (*Đính kèm Phụ lục II*).

- Có 03 cán bộ (01 chính thức, 02 dự phòng) thuộc Công an tỉnh và 01 công chức dự phòng thuộc Sở Công Thương được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt cử đến làm việc tại Trung tâm.

- Trung tâm phối hợp với các Sở, ngành tỉnh 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.

2. Một số nội dung tồn tại

- Vẫn còn xảy ra tình trạng cập nhật phần mềm một cửa điện tử chưa kịp thời nhưng thực tế trả đúng hạn (như 01 trường hợp của Sở Tư pháp). Đề nghị các Sở, ngành thường xuyên nhắc nhở các phòng chuyên môn xử lý hồ sơ và theo dõi, cập nhật trên hệ thống phần mềm. Đồng thời 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 8 chiếm tỷ lệ thấp (chiếm 7,15 % trên tổng số hồ sơ tiếp nhận), vì vậy đề nghị các Sở, ngành quan tâm có giải pháp cụ thể để nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trong giải quyết TTHC của đơn vị.

- Một số Sở, ngành rà soát, đề xuất trình UBND tỉnh công bố các TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung TTHC hoặc bãi bỏ TTHC chưa kịp thời, chưa đồng bộ với quy định hiện hành, làm ảnh hưởng đến việc cập nhật quy định và hướng dẫn thủ tục cho người dân (như 01 trường hợp trễ hạn của Sở Giáo dục và Đào tạo); đề nghị các Sở, ngành lưu ý thực hiện đúng các quy định về kiểm soát TTHC.

- Số ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại Trung tâm thông qua máy đánh giá chiếm tỷ lệ thấp trên tổng số hồ sơ đã giải quyết, vì vậy đề nghị công chức các Sở, ngành làm việc tại Trung tâm thường xuyên nhắc nhở tổ chức, cá nhân đến giao dịch cho ý kiến đánh giá sự hài lòng, đồng thời nêu cao thái độ, trách nhiệm phục vụ người dân.

3. Một số công tác trọng tâm tháng 9 năm 2019 và đề xuất, kiến nghị

- 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 bộ phận 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.

- Thực hiện Điều 5 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ, Trung tâm đề nghị các Sở, ngành rà soát, ưu tiên lựa chọn TTHC phổ biến, có số lượng phát sinh lớn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị, lập danh mục gửi về Trung tâm để phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định lựa chọn TTHC để xây dựng bộ hồ sơ mẫu, video hướng dẫn và công khai tại Trung tâm. Danh mục nêu trên các đơn vị gửi về Trung tâm tổng hợp **trước ngày 10/9/2019** (Đính kèm Phụ lục III).

- Đề nghị các Sở, ngành thực hiện chấm điểm đánh giá việc giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC của đơn vị Quý III năm 2019 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 **trước ngày 20/9/2019**.

- Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, Trung tâm đang phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông tuyên truyền, hướng dẫn người dân tra cứu thông tin và kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thông qua ứng dụng mạng xã hội Zalo bằng các hình thức như phát tờ rơi, hướng dẫn trực tiếp tại các quầy giao dịch; vì vậy đề nghị các Sở, ngành phối hợp tuyên truyền nội dung hướng dẫn tra cứu nêu trên.

- Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông tổ chức lớp tập huấn, bồi dưỡng cho công chức một cửa và công chức theo dõi quản trị mạng của các Sở, ngành về kỹ năng sử dụng, cập nhật các tính năng mới trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử, hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Đề nghị Sở Nội vụ phối hợp Bưu điện tỉnh và các Sở, ngành liên quan nghiên cứu, xây dựng Đề án chuyển giao cho Bưu điện thực hiện việc tiếp nhận một số TTHC ít phát sinh tại Trung tâm (theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại cuộc họp sơ kết 6 tháng hoạt động của Trung tâm). Trên cơ sở đó, Trung tâm sẽ đề xuất phương án bố trí lại vị trí các quầy giao dịch theo hướng tinh gọn, hiệu quả.

Trên đây là Báo cáo tình hình kết quả giải quyết TTHC tháng 8 năm 2019 của Trung tâm./.

Nơi nhận:

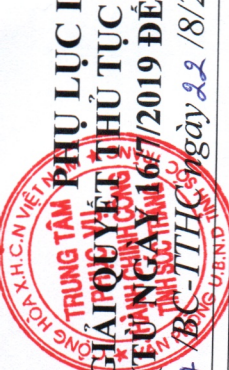
- Chủ tịch, các PCT. UBND tỉnh (để b/c);
- CVP, các PCVP. UBND tỉnh (để b/c);
- Các Sở, ngành tỉnh;
- Sở Nội vụ (để b/c);
- BGĐ Trung tâm;
- Công chức Sở, ngành làm việc tại TT;
- Lưu: VT, TTHC.

GIÁM ĐỐC



Phạm Thị Trinh

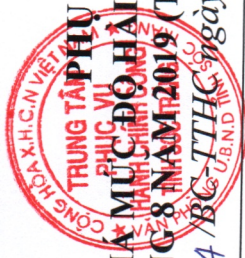
TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÁNG 8 NĂM 2019
(Ban hành kèm theo Báo cáo số 04/BC-TTHC ngày 22/8/2019 của Trung tâm Phục vụ hành chính công)



STT	Đơn vị	Số hồ sơ nhận giải quyết			Số hồ sơ đã giải quyết						Số hồ sơ đang giải quyết			Hồ sơ nhận qua trực tuyến	Hồ sơ bị trả lại
		Tổng số	Trong đó		Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Còn hạn	Quá hạn				
			Kỳ trước	Số mới tiếp nhận											
///	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	4	1	3	2	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0
2	Sở Công Thương	240	9	231	235	234	1	0	5	5	0	0	141		
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	106	9	97	98	92	6	0	8	7	1	0	8		
4	Sở Giao thông vận tải	3.953	816	3.137	3.357	3.357	0	0	596	596	0	0	138		
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	286	2	284	280	234	46	0	6	6	0	0	116		
6	Sở Khoa học và Công nghệ	4	2	2	3	3	0	0	1	1	0	0	0		
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	102	32	70	62	62	0	0	40	40	0	0	0		
8	Sở Nội vụ	138	11	127	83	81	2	0	55	55	0	0	1		
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	413	56	357	379	376	3	0	34	34	0	1	0		
10	Sở Tài chính	87	19	68	65	65	0	0	22	22	0	0	47		
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	72	40	32	41	40	1	0	31	30	1	0	1		
12	Sở Tư pháp	957	275	682	669	660	1	8	288	268	20	0	36		
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	58	5	53	54	54	0	0	4	4	0	1	6		
14	Sở Xây dựng	146	54	92	63	63	0	0	83	83	0	1	0		
15	Sở Y tế	279	122	157	150	150	0	0	129	129	0	0	0		
16	Công an tỉnh	65	2	63	29	28	1	0	36	36	0	1	0		
	Tổng cộng	6.910	1.455	5.455	5.570	5.501	61	8	1.340	1.318	22	4	494		
	Tỷ lệ %	100,00	21,06	78,94	80,61	98,76	1,10	0,14	19,39	98,36	1,64	0,06	7,15		

THÔNG KÊ SỐ HỒ SƠ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VÀ Ý KIẾN GÓP Ý CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN
THÁNG 8 NĂM 2019 (TỪ 16/7/2019 ĐẾN 15/8/2019)

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 04/BCTTHC ngày 22/8/2019 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	12	0	0	0	14
2	Sở Công Thương	20	59	0	0	0	79
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	5	22	0	0	0	27
4	Sở Giao thông vận tải	32	43	1	0	0	76
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	28	134	0	0	0	162
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	1	0	0	0	1
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	10	5	0	0	0	15
8	Sở Nội vụ	8	22	0	0	0	30
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	53	213	0	0	0	266
10	Sở Tài chính	1	0	0	0	0	1
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	4	15	0	0	0	19
12	Sở Tư pháp	14	26	0	0	0	40
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	19	14	0	0	0	33
14	Sở Xây dựng	18	15	0	0	0	33
15	Sở Y tế	35	33	0	0	0	68
16	Công an tỉnh	27	36	0	0	0	63
	Tổng cộng	276	650	1	0	0	927
	Tỷ lệ %	29,77	70,12	0,11	0,00	0,00	100,00

PHỤ LỤC III

MẪU ĐỀ XUẤT DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 04/BC-VPHC ngày 22/8/2019 của Trung tâm Phục vụ hành chính công)

UBND TỈNH SÓC TRĂNG
(TÊN ĐƠN VỊ)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐỀ XUẤT XÂY DỰNG BỘ HỒ SƠ MẪU, VIDEO MẪU

Stt	Tên thủ tục hành chính	Lĩnh vực	Đề xuất	Thành phần đính kèm	Ghi chú
1			(Hồ sơ mẫu)	(- Đơn/ tờ khai; - Văn bản; - Hồ sơ liên quan; - ...)	
2			(Video mẫu)	(- Đơn/ tờ khai; - Văn bản; - Hồ sơ liên quan; - ...)	