

Số: 06 /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày 24 tháng 10 năm 2019

## BÁO CÁO

### Tình hình kết quả giải quyết thủ tục hành chính tháng 10 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 10 năm 2019 (từ ngày 16/9/2019 đến ngày 15/10/2019) như sau:

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

Trong tháng 10 năm 2019, 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. 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 tiếp nhận 5.661 hồ sơ TTHC (tăng 96 hồ sơ so với tháng trước), trong đó:

+ Kỳ trước chuyển sang: 1.194 hồ sơ, tiếp nhận mới: 4.467 hồ sơ;

+ Đã giải quyết 3.892 hồ sơ (chiếm 68,75 % trên tổng số 5.661 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 3.880 hồ sơ, chiếm 99,69 % (tăng 0,06 % so với tháng trước); số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 12 hồ sơ (chiếm 0,31 %, giảm 04 hồ sơ so với tháng trước); nguyên nhân 12 trường hợp quá hạn của Sở Tư pháp 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 1.769 hồ sơ (chiếm 31,25 % trên tổng số 5.661 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 1.747 hồ sơ (chiếm 98,76 %); đang giải quyết quá hạn là 22 hồ sơ (chiếm 1,24 %); nguyên nhân 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, quá hạn 21 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 04 hồ sơ bị trả lại (chiếm 0,07 %, tăng 04 hồ sơ so với tháng trước) do nội dung chưa đạt yêu cầu theo thẩm định của phòng chuyên môn thuộc Sở hoặc do khách hàng rút hồ sơ (thuộc Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, Sở Tài chính, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch).

- Có 578 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 10,21 % trên tổng số 5.661 hồ sơ, tăng 3,11 % so với tháng trước). Một số Sở có số hồ sơ trực tuyến phát sinh tăng như các đơn vị: Sở Công Thương, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Kế

hoạch và Đầu tư, Sở Nội vụ, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Tài chính, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Xây dựng, Sở Y tế; nguyên nhân là do công chức một cửa được hỗ trợ tập huấn và tăng cường hướng dẫn người dân đăng ký hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4.

*(Chi tiết theo Phụ lục I đính kèm).*

- Có 817 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 20,99 % hồ sơ đã giải quyết); kết quả có 99,88 % tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm, có 0,12 % không hài lòng về nghiệp vụ nhân viên *(Đính kèm Phụ lục II).*

- Trung tâm phối hợp với các Sở, ngành chấm điểm đánh giá việc giải quyết TTHC của các Sở, ngành có TTHC thực hiện tại Trung tâm Quý III năm 2019 theo quy định tại Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh và tổng hợp kết quả chấm điểm quý I, II, III năm 2019 gửi các Sở, ngành và các đơn vị có liên quan.

- 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.

- Tiếp nhận thay đổi công chức thuộc Sở Tư pháp (01 chính thức và 02 dự phòng) và Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (01 dự phòng) được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt cử đến làm việc tại Trung tâm.

- 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 phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông tập huấn, bồi dưỡng cho công chức một cửa các Sở, ngành về kỹ năng hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và thao tác sử dụng, cập nhật các tính năng mới trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử. Trung tâm thường xuyên theo dõi, đôn đốc thực hiện các giải pháp để nâng tỷ lệ số hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4.

- Trung tâm phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông và Bưu điện tỉnh thực hiện chuyển giao thí điểm cho Bưu điện tỉnh tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 2109/UBND-TTHC ngày 04/10/2019.

- Đồng thời phối hợp với Công an tỉnh và Bảo hiểm Xã hội tỉnh tổ chức thực hiện Công văn số 2144/UBND-KSTT ngày 10/10/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh triển khai thực hiện Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương đưa ra tiếp

nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC cấp huyện, cấp xã.

## **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. Kịp thời thông báo đến Trung tâm trong các trường hợp cử công chức dự phòng thay thế công chức chính thức do đi công tác hoặc dự tập huấn, học tập theo nội dung Quy chế phối hợp.

- Số hồ sơ tiếp nhận TTHC qua hình thức trực tuyến trong tháng 10 có tăng so với tháng trước; đề nghị công chức các Sở, ngành làm việc tại Trung tâm tăng cường 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 các đơn vị 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.

- 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 nhằm mang đến sự hài lòng cao nhất.

- Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông xem xét, khắc phục lỗi cài đặt về thời gian trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử, dẫn đến việc phần mềm báo trễ hạn một số hồ sơ của các Sở, ngành (các lỗi chuyển tiếp hồ sơ trước và sau 10 giờ 30 phút và 16 giờ 30 phút; lỗi chưa đồng bộ số liệu thống kê giữa Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh và hệ thống phần mềm một cửa điện tử các Sở, ngành).

- Đề nghị Sở Nội vụ phối hợp Sở Tài chính xem xét, tham mưu nâng chế độ phụ cấp cho công chức một cửa các Sở, ngành làm việc tại Trung tâm theo nội dung đề xuất của Trung tâm tại buổi làm việc ngày 07/10/2019.

## **3. Một số công tác trọng tâm tháng 11 năm 2019**

- 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.

- Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, lựa chọn danh mục TTHC để xây dựng bộ hồ sơ mẫu, video hướng dẫn theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ (đính kèm Phụ lục III).

- Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị có liên quan triển khai ứng dụng dịch vụ nhắn tin SMS trong quá trình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC và thanh toán phí, lệ phí trực tuyến nhằm nâng cao tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC mức độ 4 tại Trung tâm.

Trên đây là Báo cáo tình hình kết quả giải quyết TTHC tháng 10 năm 2019 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;
- Công chức Sở, ngành làm việc tại TT;
- Lưu: VT, TTHC.

**GIÁM ĐỐC**



**Phạm Thị Trinh**

**TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT CHỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÁNG 10 NĂM 2019**

**(TỪ NGÀY 01/10/2019 ĐẾN 15/10/2019)**

*(Ban hành kèm theo Báo cáo số 06/BCH-TTTC ngày 24 /10/2019 của Trung tâm Phục vụ hành chính công)*

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			
	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	10	1	9	7	0	0	0	3	3	0	0	0
2	Sở Công Thương	336	10	326	326	0	0	0	10	10	0	0	197
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	68	10	58	40	3	0	0	28	27	1	0	20
4	Sở Giao thông vận tải	2.708	543	2.165	1.583	0	0	0	1.125	1.125	0	0	84
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	341	6	335	315	76	0	0	26	26	0	0	63
6	Sở Khoa học và Công nghệ	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	83	21	62	63	0	0	0	20	20	0	1	0
8	Sở Nội vụ	68	15	53	63	2	0	0	5	5	0	0	10
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	360	47	313	335	330	5	0	25	25	0	0	40
10	Sở Tài chính	90	13	77	71	71	0	0	19	19	0	2	56
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	87	43	44	43	43	0	0	44	44	0	0	5
12	Sở Tư pháp	845	181	664	617	605	0	12	228	207	21	0	23
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	59	3	56	56	56	0	0	3	3	0	1	38
14	Sở Xây dựng	176	71	105	97	97	0	0	79	79	0	0	33
15	Sở Y tế	285	163	122	171	171	0	0	114	114	0	0	9
16	Công an tỉnh	144	66	78	105	105	0	0	39	39	0	0	0
	<b>Tổng cộng</b>	<b>5.661</b>	<b>1.194</b>	<b>4.467</b>	<b>3.892</b>	<b>3.794</b>	<b>86</b>	<b>12</b>	<b>1.769</b>	<b>1.747</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>578</b>
	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>100,00</b>	<b>21,09</b>	<b>78,91</b>	<b>68,75</b>	<b>97,48</b>	<b>2,21</b>	<b>0,31</b>	<b>31,25</b>	<b>98,76</b>	<b>1,24</b>	<b>0,07</b>	<b>10,21</b>

**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 10 NĂM 2019 (TỪ 16/9/2019 ĐẾN 15/10/2019)**

Ban hành kèm theo Báo cáo số 06 /BC-PTHHC ngày 24 /10/2019 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	1	1	0	0	0	2
2	Sở Công Thương	13	72	0	0	0	85
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	1	18	0	0	0	19
4	Sở Giao thông vận tải	49	35	1	0	0	85
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	25	117	0	0	0	142
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	0	0
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	5	6	0	0	0	11
8	Sở Nội vụ	17	27	0	0	0	44
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	23	161	0	0	0	184
10	Sở Tài chính	0	0	0	0	0	0
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	12	21	0	0	0	33
12	Sở Tư pháp	3	32	0	0	0	35
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	12	19	0	0	0	31
14	Sở Xây dựng	11	6	0	0	0	17
15	Sở Y tế	38	46	0	0	0	84
16	Công an tỉnh	14	31	0	0	0	45
	<b>Tổng cộng</b>	<b>224</b>	<b>592</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>817</b>
	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>27,42</b>	<b>72,46</b>	<b>0,12</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>100,00</b>

**BẢNG TỔNG HỢP DANH MỤC TTHC ĐỀ XUẤT XÂY DỰNG BỘ HỒ SƠ MẪU, VIDEO MẪU**  
(Ban hành kèm theo Báo cáo số 06/BC-TTHC ngày 24/10/2019 của Trung tâm Phục vụ hành chính công)

STT	Tên đơn vị đề xuất	Tên thủ tục hành chính	Lĩnh vực	Đề xuất	Số liệu 09 tháng (01/01/2019-15/09/2019)		Mức độ cung cấp dịch vụ
					Tổng số hồ sơ tiếp nhận của đơn vị	Số lượng hồ sơ theo thủ tục	
1	Sở Thông tin và Truyền thông	-	-	<b>Không đề xuất</b>	41	-	-
2	Sở Công Thương	Kiểm tra và cấp Giấy xác nhận kiến thức an toàn thực phẩm	An toàn thực phẩm	Hồ sơ mẫu	1.999	218	2
		Thông báo hoạt động khuyến mãi	Xúc tiến thương mại			1.377	4
		Đăng ký thực hiện khuyến mại theo hình thức mang tính may rủi thực hiện trên địa bàn 01 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	Xúc tiến thương mại			47	4
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	Cấp bản sao văn bản, chứng chỉ từ số gốc	Hệ thống văn bản, chứng chỉ	Hồ sơ mẫu + Video mẫu	402	229	4
4	Sở Giao thông vận tải	Đòi giấy phép lái xe do ngành Giao thông vận tải cấp	Đường bộ	Hồ sơ mẫu	23.670	7.064	3
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	-	-	<b>Không đề xuất</b>	2.048	-	-
6	Sở Khoa học và Công nghệ	Thủ tục Cấp giấy phép tiến hành công việc bức xạ (sử dụng thiết bị X-quang chẩn đoán trong y tế)	Năng lượng nguyên tử, an toàn bức xạ và hạt nhân	Hồ sơ mẫu	17	2	3
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	Giải quyết chế độ trợ cấp thờ cúng liệt sĩ	Người có công	Hồ sơ mẫu + Video mẫu	825	49	2
8	Sở Nội vụ	-	-	<b>Không đề xuất</b>	788	-	-



STT	Tên đơn vị đề xuất	Tên thủ tục hành chính	Lĩnh vực	Đề xuất	Số liệu 09 tháng (01/01/2019-15/09/2019)		Mức độ cung cấp dịch vụ
					Tổng số hồ sơ tiếp nhận của đơn vị	Số lượng hồ sơ theo thủ tục	
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	Cấp giấy chứng nhận an toàn kỹ thuật tàu cá	Thủy sản	Hồ sơ mẫu	2.675	69	3
		Cấp Giấy xác nhận Nội dung quảng cáo Thuốc bảo vệ thực vật	Bảo vệ thực vật	Video mẫu		338	2
10	Sở Tài chính	-	-	<b>Không đề xuất</b>	627	-	-
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	-	-	<b>Không đề xuất</b>	433	-	-
12	Sở Tư pháp	Cấp Phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam	Lý lịch tư pháp	Hồ sơ mẫu + Video mẫu	6.215	5.127	4
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Tiếp nhận thông báo sản phẩm quảng cáo trên bảng quảng cáo, băng rôn	Văn hóa	Hồ sơ mẫu + Video mẫu	494	256	4
14	Sở Xây dựng	-	-	<b>Không đề xuất</b>	800	-	-
15	Sở Y tế	Cấp lần đầu chứng chỉ hành nghề khám bệnh, chữa bệnh đối với người Việt Nam thuộc thẩm quyền Sở Y tế	Khám - chữa bệnh	Hồ sơ mẫu	1.625	270	4
		Cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh được thuộc thẩm quyền của Sở Y tế	Dược - mỹ phẩm	Video mẫu		165	4
16	Công an tỉnh	Cấp mới Giấy chứng nhận đủ điều kiện về an ninh, trật tự	Quản lý ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện	Hồ sơ mẫu	453	2	2
		Cấp chứng nhận huấn luyện nghiệp vụ phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ	Phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ	Hồ sơ mẫu		143	2