

Số: 08 /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày 27 tháng 12 năm 2019

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình kết quả giải quyết thủ tục hành chính tháng 12 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 12 năm 2019 (từ ngày 16/11/2019 đến ngày 15/12/2019) như sau:

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

Trong tháng 12 năm 2019, 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.

- Số hồ sơ tiếp nhận và kết quả giải quyết:

+ Tổng số tiếp nhận 5.236 hồ sơ, trong đó kỳ trước chuyển sang là 1.688 hồ sơ, tiếp nhận mới: 3.548 hồ sơ;

+ Đã giải quyết 3.736 hồ sơ (chiếm 71,35 % trên tổng số 5.236 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 3.701 hồ sơ, chiếm 99,06 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 35 hồ sơ (chiếm 0,94 %) và đã có văn bản xin lỗi theo quy định; nguyên nhân 01 trường hợp của Sở Nội vụ quá hạn là do cập nhật phần mềm chưa kịp thời nhưng thực tế trả đúng hạn, quá hạn 34 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 1.500 hồ sơ (chiếm 28,65 % trên tổng số 5.236 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 1.479 hồ sơ (chiếm 98,60 %); đang giải quyết quá hạn là 21 hồ sơ (chiếm 1,40 %); nguyên nhân 21 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.

+ Có 860 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 16,42 % trên tổng số 5.236 hồ sơ, tăng 2,23 % so với tháng 11), hầu hết các Sở ngành đều có số hồ sơ trực tuyến phát sinh tăng.

(Đính kèm Phụ lục I).

- Có 793 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 21,23 % hồ sơ đã giải quyết); kết quả có 100 % tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên tại

Trung tâm và không có ý kiến đánh giá không hài lòng về nghiệp vụ nhân viên và thời gian giao dịch (*Đính kèm Phụ lục II*).

- 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. 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,...

- Tổng hợp 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.

- 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 triển khai chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh về thanh toán phí, lệ phí trực tuyến trong thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm.

- Tổ chức đoàn tham quan, trao đổi và học tập kinh nghiệm tại Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Cà Mau, qua đó học tập và áp dụng các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm.

## **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 (*như trường hợp của Sở Nội vụ*); 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 12 tiếp tục tăng so với tháng trước. Đề nghị các Sở ngành 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 nhằm mang đến sự hài lòng cao nhất.

+ Chấp hành tốt giờ giấc làm việc và nội quy làm việc tại Trung tâm; không để xảy ra việc ra khỏi quầy quá lâu để khách hàng phải ngồi chờ.

+ Thường xuyên nhắc nhở tổ chức, cá nhân đến giao dịch cho ý kiến đánh giá sự hài lòng sau khi giao dịch.

## **3. Một số công tác trọng tâm tháng 01 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 nhằm mang đến sự hài lòng cao nhất.

- Đôn đốc 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.

- Triển khai ứng dụng dịch vụ SMS trong quá trình tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC và thanh toán phí, lệ phí trực tuyến nhằm nâng cao tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC trực tuyến tại Trung tâm.

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

- Sơ kết thí điểm chuyển giao Bưu điện tỉnh tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của Sở Khoa học và Công nghệ và Sở Thông tin và Truyền thông theo Quyết định số 3155/QĐ-UBND ngày 30/10/2019 của UBND tỉnh.

- Tổng kết đánh giá về tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2019.

Trên đây là Báo cáo tình hình kết quả giải quyết TTHC tháng 12 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 có TTHC tại TT;
- Bưu điện tỉnh;
- Công chức Sở, ngành làm việc tại TT;
- Lưu: VT, TTHC.



**Phạm Thị Trinh**

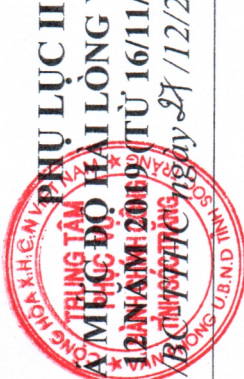
**PHỤ LỤC I**  
**TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUẢ KỶ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÁNG 12 NĂM 2019**  
**(TỪ NGÀY 01/12/2019 ĐẾN 15/12/2019)**

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 08/BC-TH/TT-HĐNTN ngày 27/12/2019 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 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			Tổng số	Còn hạn	Quá hạn		
			Kỳ trước	Số mới tiếp nhận	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Tổng số					
III	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	29	3	26	24	24	0	0	5	5	0	0	25		
2	Sở Công Thương	333	5	328	314	314	0	0	19	19	0	0	184		
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	56	32	24	23	23	0	0	33	33	0	0	9		
4	Sở Giao thông vận tải	2.409	880	1.529	1.604	1.604	0	0	805	805	0	0	68		
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	297	5	292	290	236	54	0	7	7	0	0	61		
6	Sở Khoa học và Công nghệ	6	2	4	4	4	0	0	2	2	0	0	4		
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	94	17	77	65	64	1	0	29	29	0	0	0		
8	Sở Nội vụ	72	12	60	51	48	2	1	21	21	0	0	11		
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	371	68	303	323	315	8	0	48	48	0	0	219		
10	Sở Tài chính	85	82	3	72	72	0	0	13	13	0	0	60		
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	79	41	38	25	23	2	0	54	54	0	0	3		
12	Sở Tư pháp	851	292	559	591	556	1	34	260	239	21	0	39		
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	87	9	78	80	80	0	0	7	7	0	0	70		
14	Sở Xây dựng	132	71	61	84	84	0	0	48	48	0	0	57		
15	Sở Y tế	220	143	77	121	119	2	0	99	99	0	0	50		
16	Công an tỉnh	115	26	89	65	65	0	0	50	50	0	0	0		
	<b>Tổng cộng</b>	<b>5.236</b>	<b>1.688</b>	<b>3.548</b>	<b>3.736</b>	<b>3.631</b>	<b>70</b>	<b>35</b>	<b>1.500</b>	<b>1.479</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>860</b>		
	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>100,00</b>	<b>32,24</b>	<b>67,76</b>	<b>71,35</b>	<b>97,19</b>	<b>1,87</b>	<b>0,94</b>	<b>28,65</b>	<b>98,60</b>	<b>1,40</b>	<b>0,00</b>	<b>16,42</b>		

**PHỤ LỤC II**  
**THÔNG KÊ SỐ HỒ SƠ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VÀ Ý KIẾN GÓP Ý CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**  
**THÁNG 12 NĂM 2019 (TỪ 16/11/2019 ĐẾN 15/12/2019)**

Ban hành kèm theo Báo cáo số 08/BCHHC ngày 21/12/2019 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	6	9	0	0	0	15
2	Sở Công Thương	5	65	0	0	0	70
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	1	6	0	0	0	7
4	Sở Giao thông vận tải	31	29	0	0	0	60
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	22	89	0	0	0	111
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	0	0
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	4	3	0	0	0	7
8	Sở Nội vụ	27	58	0	0	0	85
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	11	96	0	0	0	107
10	Sở Tài chính	0	1	0	0	0	1
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	9	14	0	0	0	23
12	Sở Tư pháp	52	81	0	0	0	133
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	3	24	0	0	0	27
14	Sở Xây dựng	5	16	0	0	0	21
15	Sở Y tế	29	39	0	0	0	68
16	Công an tỉnh	36	22	0	0	0	58
	<b>Tổng cộng</b>	<b>241</b>	<b>552</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>793</b>
	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>30,39</b>	<b>69,61</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>100,00</b>