

Số: 01 /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày 15 tháng 01 năm 2020

BÁO CÁO

Tổng kết hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng 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 (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 tổng kết hoạt động năm 2019 như sau:

A. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2019

I. TÌNH HÌNH TỔ CHỨC VÀ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG

1. Tình hình tổ chức

Trung tâm đi vào hoạt động kể từ ngày 04/01/2019 theo Quyết định số 2083/QĐ-UBND ngày 20/8/2018 của UBND tỉnh về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công thuộc Văn phòng UBND tỉnh Sóc Trăng. Trung tâm là đơn vị hành chính đặc thù thuộc Văn phòng UBND tỉnh, có con dấu để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao; chịu sự quản lý, chỉ đạo hoạt động của Chủ tịch UBND tỉnh, đồng thời chịu sự quản lý trực tiếp về tổ chức, biên chế và chuyên môn nghiệp vụ của Văn phòng UBND tỉnh. Nhân sự của Trung tâm gồm: Giám đốc và 02 Phó Giám đốc, 02 chuyên viên và 02 người lao động theo Hợp đồng 68.

- Khi mới đi vào hoạt động, Trung tâm thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đối với 1.291 TTHC theo quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh. Đến nay đã tăng lên 1.334 TTHC (tăng 43 TTHC), trong đó có 591 TTHC trực tuyến mức độ 3, 4. Dự kiến đến đầu năm 2020, sẽ bổ sung các TTHC đối với lĩnh vực quản lý của Công an tỉnh theo Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ.

- Trung tâm bố trí 17 quầy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (gồm 15 Sở, ngành, Công an tỉnh và Bảo hiểm xã hội tỉnh), 01 quầy của Bưu điện tỉnh và 01 quầy hướng dẫn. Đến nay quầy thuộc Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông đang được thí điểm chuyển giao cho Bưu điện tỉnh tiếp nhận và trả kết quả.

- Số lượng công chức, viên chức do các Sở, ngành cử đến làm việc tại Trung tâm là 44 người (gồm 21 công chức chính thức và 23 công chức dự phòng); hiện tại có 19 công chức chính thức trực quầy, do đã giảm 02 quầy thuộc Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông.

- Thực hiện Quyết định số 3502/QĐ-UBND ngày 28/12/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm và Quyết



định số 3503/QĐ-UBND ngày 28/12/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp giữa Trung tâm với các Sở, ngành tỉnh trong giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; Trung tâm ban hành Nội quy làm việc và phân công nhiệm vụ công chức, người lao động thuộc Trung tâm.

- Trung tâm đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 quy định Nội dung và Mẫu phiếu đánh giá việc giải quyết TTHC của các Sở, ngành tỉnh có TTHC thực hiện tại Trung tâm. Phối hợp các Sở, ngành chấm điểm đánh giá việc giải quyết TTHC hàng quý và năm; báo cáo kết quả chấm điểm về Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp trình Chủ tịch UBND tỉnh.

- Trung tâm ký Hợp đồng với Bưu điện tỉnh chuyên phát các văn bản, hồ sơ TTHC từ Trung tâm đến các Sở, ngành và ngược lại được thực hiện kịp thời, định kỳ hơn 04 chuyến/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, đến nay không xảy ra việc thất lạc hoặc hư hỏng hồ sơ. Trong năm 2019, Bưu điện đã chuyên phát 9.229 kết quả giải quyết TTHC đến tận nhà theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân với mức dịch vụ công khai theo quy định.

2. Kết quả hoạt động

- Trong 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; trường hợp trễ hạn đều 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:

+ Trung tâm đã tiếp nhận 50.229 hồ sơ TTHC, trong đó kỳ trước chuyển sang: 42 hồ sơ, tiếp nhận mới: 50.187 hồ sơ;

+ Đã giải quyết 48.716 hồ sơ (chiếm 96,99 % trên tổng số 50.229 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 48.549 hồ sơ, chiếm 99,66 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 167 hồ sơ (chiếm 0,34 %); nguyên nhân quá hạn 144 hồ sơ của Sở Tư pháp (86 %) là do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp của Trung tâm Lý lịch tư pháp Quốc gia thuộc Bộ Tư pháp; quá hạn 17 hồ sơ của các đơn vị khác (10,2 %) là do cập nhật phần mềm chưa kịp thời nhưng thực tế trả đúng hạn và 6 hồ sơ xử lý quá hạn.

+ Có 48 hồ sơ bị trả lại (chiếm 0,10 %) 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: Công Thương, Giáo dục và Đào tạo, Lao động - Thương binh và Xã hội, Nội vụ, Nông nghiệp và PTNT, Tài chính, Tài nguyên và Môi trường, Tư pháp, Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Xây dựng và Công an tỉnh).

+ Có 5.729 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 11,41% trên tổng số hồ sơ đã tiếp nhận); hầu hết các Sở, ngành đều có số hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến trong những tháng cuối năm tăng so với thời gian trước.

(Đính kèm Phụ lục I).

- 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 10.429 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 21,40 % số hồ sơ đã giải quyết); kết quả có 99,79 % tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm, có 0,21 % (22 đánh giá) không hài lòng về nghiệp vụ nhân viên và thời gian giao dịch (*Đính kèm Phụ lục II*).

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

+ Định kỳ hàng tháng, hàng quý, Trung tâm báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động thông báo cho các Sở, ngành tỉnh khi có vướng mắc phát sinh liên quan đến việc thực hiện quy chế phối hợp.

+ Về công bố danh mục TTHC tiếp nhận và trả kết quả 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.

+ Theo dõi, đôn đốc các Sở, ngành rà soát, xây dựng kịp thời các quy trình nội bộ đối với các TTHC mới ban hành theo Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh và cập nhật quy trình nội bộ đã được phê duyệt lên Hệ thống phần mềm Một cửa điện tử của đơn vị.

+ 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.

- Một số công tác nổi bật trong thời gian qua:

+ Đề tạo điều kiện cho Trung tâm tổng hợp số liệu đánh giá giải quyết TTHC, các Sở, ngành tiếp nhận, xử lý TTHC qua hệ thống phần mềm riêng đã tích cực phối hợp, cung cấp số liệu định kỳ hàng tháng, quý, năm để Trung tâm có cơ sở tổng hợp, báo cáo theo quy định; các đơn vị còn lại Trung tâm tổng hợp số liệu trên phần mềm Một cửa điện tử.

+ Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông tuyên truyền, hướng dẫn người dân tra cứu nhanh thông tin và kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thông qua ứng dụng mạng xã hội Zalo và tin nhắn SMS, tạo sự thuận lợi cho người dân khi đến giao dịch tại 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. Thường xuyên theo dõi, đôn đốc

thực hiện các giải pháp để nâng tỷ lệ số hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4; qua đó góp phần tăng số hồ sơ TTHC tiếp nhận qua hình thức trực tuyến.

+ Từ tháng 11 năm 2019, Trung tâm phối hợp Bưu điện tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ và Sở Thông tin và Truyền thông 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 Quyết định số 3155/QĐ-UBND ngày 30/10/2019 của UBND tỉnh Sóc Trăng. Nhìn chung việc chuyển giao thí điểm được thực hiện tốt; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của Sở Khoa học và Công nghệ và Sở Thông tin và Truyền thông tăng lên đáng kể (nhất là Sở Thông tin và Truyền thông những tháng đầu năm không phát sinh hồ sơ trực tuyến, đến tháng 12 có đến 86 % hồ sơ trực tuyến); việc chuyển giao cho Bưu điện tỉnh tiếp nhận hồ sơ giúp sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực được cử đến làm việc tại Trung tâm đối với các Sở, ngành có ít TTHC phát sinh.

+ Trung tâm phối hợp cùng Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị có liên quan thực hiện xây dựng bộ hồ sơ mẫu, video hướng dẫn công khai tại Trung tâm theo danh mục TTHC được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ. Thường xuyên tuyên truyền, thông tin về hoạt động của Trung tâm trên Cổng thông tin điện tử của Văn phòng UBND tỉnh.

+ Đồng thời phối hợp với Công an tỉnh và Bảo hiểm Xã hội tỉnh chuẩn bị các điều kiện cần thiết để tiếp nhận bổ sung các TTHC thuộc thẩm quyền quản lý của Công an và Bảo hiểm xã hội tỉnh thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm theo chỉ đạo Chủ tịch UBND tỉnh triển khai thực hiện quyết định Thủ tướng Chính phủ. Đến nay đã có các TTHC thuộc thẩm quyền quản lý của Bảo hiểm xã hội tỉnh sang tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm.

+ Tổng hợp đánh giá, nhận xét tình hình thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm năm 2019, làm căn cứ để thủ trưởng các Sở, ngành xem xét, đánh giá, phân loại công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý. Kết quả có 100% công chức, viên chức được nhận xét hoàn thành tốt nhiệm vụ.

+ Phối hợp các Sở, ngành, Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sóc Trăng và Viettel Sóc Trăng triển khai thanh toán phí, lệ phí không dùng tiền mặt trong thực hiện TTHC song song với việc thanh toán phí, lệ phí bằng tiền mặt tại Trung tâm.

+ Trung tâm tổ chức 02 chuyến trao đổi, học tập kinh nghiệm tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh An Giang và Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Cà Mau, qua đó học tập và ứng dụng các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm.

- Về trang bị trang thiết bị thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm:

+ Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm được trang bị đồng phục, trang 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, máy tính cảm ứng tra cứu thông tin TTHC, 08 màn hình phẳng trình chiếu các thông tin, tài liệu liên quan cải cách hành chính và hệ thống bảng pa-no phát thông tin, khẩu hiệu tuyên truyền về cải cách hành chính.

+ Trung tâm trang bị hệ thống camera gồm 13 máy giám sát bên trong và 02 máy giám sát bên ngoài để giám sát việc thực hiện TTHC cũng như đảm bảo an ninh chung ngoài khuôn viên Trung tâm; trang bị máy vân tay chấm công việc chấp hành giờ giấc làm việc... Đồng thời 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.

+ Trung tâm trang bị bổ sung nhà để xe cho khách hàng, cải tạo cảnh quan cây xanh trong khuôn viên trụ sở, bố trí thêm các dãy ghế đá, ghế ngồi chờ để phục vụ người dân khi đến liên hệ làm việc.

II. ĐÁNH GIÁ ƯU ĐIỂM, HẠN CHẾ, KHÓ KHĂN

1. Ưu điểm

- Sau một năm đi vào hoạt động, đến nay Trung tâm dần đi vào nề nếp, tiếp tục phối hợp các Sở, ngành triển khai thực hiện tốt Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm và Quy chế phối hợp giữa Trung tâm với các Sở, ngành tỉnh trong giải quyết TTHC. Theo dõi, đôn đốc các quầy Sở, ngành tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn; trường hợp trễ hạn đều 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.

- 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, trước hạn chiếm tỉ lệ cao. Cụ thể, Trung tâm đã tiếp nhận 50.229 hồ sơ TTHC; đã giải quyết 48.716 hồ sơ (chiếm 96,99 % trên tổng số 50.229 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 48.549 hồ sơ, chiếm 99,66 % trên tổng số hồ sơ đã giải quyết).

- Số hồ sơ tiếp nhận TTHC qua hình thức trực tuyến trong những tháng cuối năm tăng so với thời gian trước (chiếm 11,41% trên tổng số hồ sơ đã tiếp nhận, tăng 9,84% so với cuối tháng 01/2019 khi Trung tâm mới đi vào hoạt động); do Trung tâm tăng cường tuyên truyền và hướng dẫn tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC; các Sở, ngành phối hợp chỉ đạo thực hiện các giải pháp hiệu quả nhằm khuyến khích người dân tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trong giải quyết TTHC.

- Hầu hết 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. Phối hợp 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 được thực hiện nhanh chóng.

2. Hạn chế, khó khăn

- Một số Sở, ngành chưa thường xuyên theo dõi nhắc nhở phòng chuyên môn của Sở, ngành hoàn tất hồ sơ, bám chuyên xử lý trên phần mềm Một cửa điện tử dẫn đến tình trạng chậm cập nhật, phần mềm ghi nhận là trả kết quả trễ hạn nhưng thực tế là trả đúng hạn (có 17 trường hợp).

- 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 thủ tục cấp phiếu lý lịch tư pháp của Sở Tư pháp quá hạn 165 trường hợp).

- Công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm được phê duyệt với thời hạn 24 tháng và được cấp đồng phục theo từng năm; tuy nhiên chưa hết thời hạn 01 năm một số Sở, ngành đã bổ sung công chức khác thay thế, làm ảnh hưởng nhất định đến việc theo dõi thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm.

- 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.

- Một số sở, ngành gửi kết quả chấm điểm đánh giá giải quyết TTHC trễ so với quy định làm ảnh hưởng đến quá trình tổng hợp kết quả chấm điểm.

- Việc chấm điểm giải quyết TTHC theo quy định của Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh được thực hiện theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ, vì vậy Trung tâm không có cơ sở đề xuất sửa đổi, bổ sung các chỉ số trên theo đề nghị của một số đơn vị. Trong đó có một số TTHC có tính chất đơn giản, không qua nhiều bước thẩm định xử lý hồ sơ lại chiếm điểm ưu thế hơn các TTHC phức tạp phải liên thông nhiều ngành hoặc phải bổ sung nhiều lần (như Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Xây dựng,...).

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh xem xét:

- Chỉ đạo 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 TTHC cần đảm bảo đúng hạn; việc cử công chức bổ sung phải đảm bảo các tiêu chuẩn đúng quy định, nhất là tiêu chuẩn về thâm niên công tác, công chức phải có tác phong, thái độ giao tiếp lịch sự, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực.

- Đôn đốc Công an tỉnh triển khai Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc chuyển một số TTHC sang tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm.

- Tạo điều kiện cho Trung tâm xây dựng và triển khai quy chế đánh giá và bình xét thi đua, khen thưởng hàng tháng đối với công chức Sở, ngành làm việc

tại Trung tâm; hỗ trợ kinh phí khen thưởng nhằm động viên công chức một cửa làm việc tại Trung tâm hoàn thành tốt nhiệm được giao.

2. Đề nghị các Sở, ngành

2.1. Đôn đốc, nhắc nhở công chức tuân thủ giờ giấc làm việc và quy chế làm việc tại Trung tâm; đồng thời quan tâm, tạo thuận lợi cho công chức tham gia sinh hoạt đảng, đoàn thể tại cơ quan; tham gia các lớp đào tạo, tập huấn nâng cao chuyên môn nghiệp vụ để phục vụ công tác; tạo điều kiện cho công chức một cửa nghỉ phép theo quy định.

2.2. Thường xuyên nhắc nhở các phòng chuyên môn xử lý hồ sơ và cập nhật xử lý 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 là hồ sơ trả đúng hạn. Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc không tiếp nhận và giải quyết đối với các TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt chuyển sang Trung tâm tiếp nhận và trả kết quả.

2.3. Đề nghị các đơn vị 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.

2.4. Phối hợp, tạo điều kiện để Trung tâm theo dõi, tổng hợp số liệu về tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC trên hệ thống phần mềm riêng của đơn vị nhằm phục vụ công tác chấm điểm đánh giá các quý tiếp theo. Đối với các TTHC mới được ban hành, đề nghị các cơ quan kịp thời xây dựng quy trình nội bộ, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt và cập nhật vào hệ thống ngay sau khi được phê duyệt.

2.5. Chỉ đạo tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của đơn vị bằng nhiều hình thức phù hợp (thông qua Cổng thông tin điện tử, qua báo, đài, cấp phát tài liệu tuyên truyền,...), nhằm nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC.

2.6. Đề nghị Sở Nội vụ phối hợp Sở Tài chính tham mưu UBND tỉnh ban hành chế độ, chính sách về phụ cấp cho công chức một cửa các Sở, ngành làm việc tại Trung tâm.

2.7. Đề nghị các Sở, ngành tỉnh thực hiện đúng hướng dẫn và thời hạn quy định trong việc chấm điểm giải quyết TTHC theo Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh.

B. MỘT SỐ CÔNG TÁC TRỌNG TÂM NĂM 2020

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. Hằng tháng Trung tâm sẽ 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.

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 hàng quý, năm.

3. Phối hợp Công an tỉnh tiếp nhận bổ sung các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị để tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC tại Trung tâm.

4. 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.

5. Theo dõi, kiểm tra và đôn đốc ban hành, cập nhật và thực hiện đúng các quy trình nội bộ giải quyết TTHC của các đơn vị trên hệ thống phần mềm Một cửa điện tử.

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.

7. Phối hợp các đơn vị liên quan tăng cường hỗ trợ nhân viên Bưu điện hoàn thành tốt nhiệm vụ được chuyên giao.

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

9. Tăng cường các giải pháp nhằm nâng tỷ lệ trực tuyến mức độ 3, 4.

10. Tiếp tục triển khai ứng dụng Zalo và dịch vụ tin nhắn SMS trong quá trình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

11. Tổ chức đoàn học tập kinh nghiệm tại một số tỉnh, thành có mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công hoạt động hiệu quả.

12. Tiếp tục đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền việc giải quyết TTHC tại Trung tâm trên Cổng thông tin điện tử Văn phòng UBND tỉnh.

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

Nơi nhận:

- TT.UBND tỉnh;
- BLĐ VPUBND tỉnh;
- Sở, ngành, Công an tỉnh;
- BHXH tỉnh;
- Bưu điện tỉnh;
- Sở Nội vụ (để b/c);
- Lưu: VT, TTHC.



Phạm Thị Trinh

PHỤ LỤC I

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

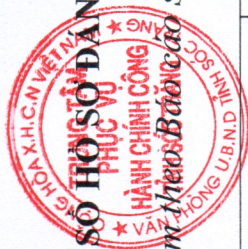
(Ban hành kèm theo Báo cáo số 01 /BC-TTHC ngày 15 /01/2019 của Trung tâm Phục vụ hành chính công)

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
///	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	86	0	86	81	80	0	1	5	5	0	0	31
2	Sở Công Thương	2.887	0	2.887	2.868	2.709	158	1	19	19	0	3	1.541
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	500	0	500	467	449	15	3	33	33	0	1	64
4	Sở Giao thông vận tải	26.064	0	26.064	25.259	25.254	5	0	805	805	0	0	1.186
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	3.008	39	2.969	2.988	2.498	486	4	20	20	0	0	730
6	Sở Khoa học và Công nghệ	23	0	23	21	20	0	1	2	2	0	0	7
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	994	0	994	965	932	33	0	29	29	0	1	0
8	Sở Nội vụ	1.128	0	1.128	1.107	1.052	53	2	21	21	0	14	126
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	3.575	3	3.572	3.527	3.487	39	1	48	48	0	1	446
10	Sở Tài chính	773	0	773	760	758	0	2	13	13	0	11	615
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	485	0	485	431	397	27	7	54	54	0	6	72
12	Sở Tư pháp	7.126	0	7.126	6.866	6.712	10	144	260	239	21	2	435
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	675	0	675	668	668	0	0	7	7	0	2	215
14	Sở Xây dựng	830	0	830	782	782	0	0	48	48	0	6	154
15	Sở Y tế	1.420	0	1.420	1.321	1.318	2	1	99	99	0	0	107
16	Công an tỉnh	655	0	655	605	599	6	0	50	50	0	1	0
	Tổng cộng	50.229	42	50.187	48.716	47.715	834	167	1.513	1.492	21	48	5.729
	Tỷ lệ %	100,00	0,08	99,92	96,99	97,95	1,71	0,34	3,01	98,61	1,39	0,10	11,41

PHỤ LỤC II

THÔNG KÊ SỐ HỒ SƠ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VÀ Ý KIẾN GÓP Ý CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN NĂM 2019 (TỪ 04/01/2019 ĐẾN 15/12/2019)

Ban hành kèm theo **Báo cáo số 01/BC-TTHC** ngày 15/01/2019 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	96	70	0	0	0	166
2	Sở Công Thương	187	744	1	1	0	933
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	50	172	0	0	0	222
4	Sở Giao thông vận tải	427	352	5	2	0	786
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	768	1.491	0	1	0	2.260
6	Sở Khoa học và Công nghệ	6	12	0	0	0	18
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	61	100	0	0	0	161
8	Sở Nội vụ	109	182	0	0	0	291
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	712	2.041	2	0	0	2.755
10	Sở Tài chính	12	24	0	0	0	36
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	99	154	0	3	0	256
12	Sở Tư pháp	387	409	0	1	0	797
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	120	222	1	1	0	344
14	Sở Xây dựng	186	124	1	1	0	312
15	Sở Y tế	317	300	2	0	0	619
16	Công an tỉnh	227	246	0	0	0	473
	Tổng cộng	3.764	6.643	12	10	0	10.429
	Tỷ lệ %	36,09	63,70	0,12	0,10	0,00	100,00

