

Số: 07/BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày 22 tháng 11 năm 2019

## BÁO CÁO

### Tình hình kết quả giải quyết thủ tục hành chính tháng 11 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 11 năm 2019 (từ ngày 16/10/2019 đến ngày 15/11/2019) như sau:

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

Trong tháng 11 năm 2019, Trung tâm PVHCC phối hợp các sở ngành thực hiện tốt quy chế phối hợp; theo dõi, đôn đốc các quày 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: 6.801 hồ sơ, trong đó kỳ trước chuyển sang: 1.767 hồ sơ, tiếp nhận mới: 5.034 hồ sơ;

+ Đã giải quyết 5.172 hồ sơ (chiếm 76,05 % trên tổng số 6.801 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 5.160 hồ sơ, chiếm 99,77 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 12 hồ sơ (chiếm 0,23 %), trong đó quá hạn 02 trường hợp của Sở Tài chính (01 trường hợp do cập nhật phần mềm chưa kịp thời nhưng thực tế trả đúng hạn và 01 trường hợp giải quyết trễ hạn), 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 09 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 1.629 hồ sơ (chiếm 23,95 % trên tổng số 6.801 hồ sơ); trong đó đang giải quyết còn hạn là 1.598 hồ sơ (chiếm 98,10 %); đang giải quyết quá hạn là 31 hồ sơ (chiếm 1,90 %); nguyên nhân quá hạn 31 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 03 hồ sơ bị trả lại (chiếm 0,04 %) do nội dung chưa đạt yêu cầu theo thẩm định của phòng chuyên môn thuộc Sở hoặc do khách hàng rút hồ sơ (hồ sơ của Sở Công Thương, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Tài Nguyên và Môi Trường).

+ Có 965 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 14,19 % trên tổng số 6.801 hồ sơ, tăng 3,98 % so với tháng trước); hầu hết các Sở ngành đều có số hồ sơ trực tuyến phát sinh tăng (Đính kèm Phụ lục I).

- Có 984 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 19,03 % hồ sơ đã giải quyết); kết quả có 99,80 % tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm, có 0,20 % (02 trường hợp) không hài lòng về nghiệp vụ nhân viên và thời gian giao dịch (*Đính kèm Phụ lục II*).

- Được sự chấp thuận của UBND tỉnh, nhân viên Bưu điện tỉnh thực hiện việc 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. Các đơn vị liên quan chỉ đạo tăng cường hỗ trợ nhân viên Bưu điện hoàn thành nhiệm vụ được chuyên giao.

- 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,...

- Trung tâm phối hợp với các Sở, ngành 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 bổ sung 01 công chức dự phòng thuộc Sở Lao động, Thương binh và Xã hội được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt.

## **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 Tài chính*); 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.

- Đề nghị Công an tỉnh chỉ đạo Phòng Cảnh sát Phòng cháy, chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ cập nhật kết thúc hồ sơ trên phần mềm phải đồng bộ với việc trả kết quả trên thực tế; đồng thời phải có văn bản trả lời cho người dân, doanh nghiệp đúng thời hạn quy định trong trường hợp từ chối yêu cầu.

- Số hồ sơ tiếp nhận TTHC qua hình thức trực tuyến trong tháng 11 tiếp tục tăng so với tháng trước; đề nghị 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 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.

- Đề nghị công chức các Sở ngành làm việc tại Trung tâm nêu cao thái độ, trách nhiệm phục vụ người dân nhằm mang đến sự hài lòng cao nhất; 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 12 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.

- Đề nghị các Sở, ngành thực hiện chấm điểm đánh giá việc giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của đơn vị Quý IV và Năm 2019 theo nội dung, thời hạn quy định tại Quyết định 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh, gửi về Trung tâm **chậm nhất ngày 20/12/2019**.

- 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 các đơn vị xem xét, đánh giá, phân loại công chức, viên chức thuộc các Sở, ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm.

- Tiếp tục 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.

- Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị có liên quan thực hiện 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 để công khai tại Trung tâm.

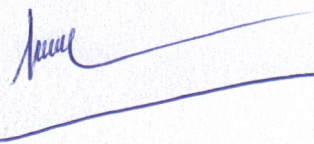
- Triển khai ứng dụng dịch vụ SMS trong quá trình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC và thanh toán phí, lệ phí trực tuyến nhằm nâng cao tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC mức độ 4 tại Trung tâm.

Trên đây là Báo cáo tình hình kết quả giải quyết TTHC tháng 11 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**

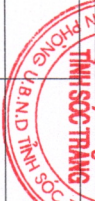
## TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÁNG 11 NĂM 2019

(TỪ NGÀY 10/10/2019 ĐẾN 15/11/2019)

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 07/BC-TTHC của Trung tâm Phục vụ hành chính công)

Số hồ sơ nhận giải quyết

Kết quả giải quyết



STT	Đơn vị	Tổng số	Trong đó		Số hồ sơ đã giải quyết					Số hồ sơ đang giải quyết			Hồ sơ bị trả lại	Hồ sơ nhận qua trực tuyến
			Kỳ trước	Số mới tiếp nhận	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Còn hạn	Quá hạn			
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	13	3	10	10	10	0	0	0	3	3	0	0	6
2	Sở Công Thương	354	10	344	349	347	2	0	0	5	5	0	1	197
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	66	28	38	34	32	1	1	1	32	32	0	1	16
4	Sở Giao thông vận tải	3.225	1.124	2.101	2.345	2.345	0	0	0	880	880	0	0	65
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	357	26	331	352	286	66	0	0	5	5	0	0	62
6	Sở Khoa học và Công nghệ	3	1	2	1	1	0	0	0	2	2	0	0	1
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	178	20	158	161	142	19	0	0	17	17	0	0	0
8	Sở Nội vụ	315	5	310	303	301	2	0	0	12	12	0	0	104
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	457	25	432	388	382	6	0	0	69	69	0	0	186
10	Sở Tài chính	121	18	103	99	97	0	2	2	22	22	0	0	80
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	141	44	97	100	98	2	0	0	41	41	0	1	63
12	Sở Tư pháp	968	228	740	676	664	3	9	9	292	261	31	0	16
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	67	3	64	58	58	0	0	0	9	9	0	0	57
14	Sở Xây dựng	164	79	85	93	93	0	0	0	71	71	0	0	64
15	Sở Y tế	255	114	141	112	112	0	0	0	143	143	0	0	48
16	Công an tỉnh	117	39	78	91	90	1	0	0	26	26	0	0	0
	<b>Tổng cộng</b>	<b>6.801</b>	<b>1.767</b>	<b>5.034</b>	<b>5.172</b>	<b>5.058</b>	<b>102</b>	<b>12</b>	<b>1.629</b>	<b>1.598</b>	<b>31</b>	<b>3</b>	<b>965</b>	
	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>100,00</b>	<b>25,98</b>	<b>74,02</b>	<b>76,05</b>	<b>97,80</b>	<b>1,97</b>	<b>0,23</b>	<b>23,95</b>	<b>98,10</b>	<b>1,90</b>	<b>0,04</b>	<b>14,19</b>	

**PHỤ LỤC II**

**THÔNG KÊ SỔ HỒ ĐĂNG GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VÀ Ý KIẾN GÓP Ý CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**  
**THÁNG 11 NĂM 2019 (TỪ NGÀY 01/10/2019 ĐẾN 15/11/2019)**

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 07/BC-TTHC của UBND Tỉnh Sóc Trăng về tình hình công tác 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	8	0	0	0	9
2	Sở Công Thương	10	83	0	0	0	93
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	3	12	0	0	0	15
4	Sở Giao thông vận tải	60	36	0	0	0	96
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	30	120	0	0	0	150
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	0	0
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	8	10	0	0	0	18
8	Sở Nội vụ	4	35	0	0	0	39
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	45	170	0	0	0	215
10	Sở Tài chính	0	2	0	0	0	2
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	7	12	0	0	0	19
12	Sở Tư pháp	65	70	0	1	0	136
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	15	21	0	0	0	36
14	Sở Xây dựng	10	4	0	0	0	14
15	Sở Y tế	35	43	1	0	0	79
16	Công an tỉnh	38	25	0	0	0	63
	<b>Tổng cộng</b>	<b>331</b>	<b>651</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>984</b>
	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>33,64</b>	<b>66,16</b>	<b>0,10</b>	<b>0,10</b>	<b>0,00</b>	<b>100,00</b>