

Số: 05 /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày 24 tháng 9 năm 2019

## BÁO CÁO

### Tình hình kết quả giải quyết thủ tục hành chính tháng 9 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 9 năm 2019 (từ ngày 16/8/2019 đến ngày 15/9/2019) như sau:

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

Trong tháng 9 năm 2019, Trung tâm Phục vụ hành chính công 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.

Trung tâm đã tiếp nhận được 5.565 hồ sơ TTHC, trong đó:

- Kỳ trước chuyển sang: 1.340 hồ sơ, tiếp nhận mới: 4.225 hồ sơ;
- Đã giải quyết 4.371 hồ sơ (chiếm 78,54 % trên tổng số 5.565 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 4.355 hồ sơ, chiếm 99,63 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn là 16 hồ sơ (chiếm 0,37 %); trong đó 03 trường hợp quá hạn của Sở Kế hoạch và Đầu tư (02 trường hợp là do cập nhật phần mềm chưa kịp thời nhưng thực tế trả đúng hạn, 01 trường hợp xử lý quá hạn); 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; 12 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 1.194 hồ sơ (chiếm 21,46 % trên tổng số 5.565 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 1.174 hồ sơ (chiếm 98,32 %); đang giải quyết quá hạn là 20 hồ sơ (chiếm 1,68 %); 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 19 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 395 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 7,10 % trên tổng số 5.565 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).

- Có 723 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 16,54 % hồ sơ đã giải quyết); kết quả có 99,86 % tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm, có 0,14 % không hài lòng về nghiệp vụ nhân viên (*Đính kèm Phụ lục II*).

- Phối hợp với các đơn vị tiến hành chấm điểm đánh giá việc giải quyết TTHC của các Sở, ngành tỉnh có TTHC thực hiện tại Trung tâm 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.

- 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 hình thức tuyên truyền trực tiếp, phát tờ rơi, hướng dẫn thao tác đăng nhập tra cứu thông qua Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả,...

- 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 có 01 công chức chính thức thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt cử đến làm việc tại Trung tâm.

## **2. Một số nội dung tồn tại**

- 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 02 trường hợp của Sở Kế hoạch và Đầu tư); kịp thời thông tin, gửi văn bản xin lỗi đến người dân trong trường hợp hồ sơ giải quyết trễ hạn. Đối với các hồ sơ đang giải quyết trễ hạn, đề nghị các sở ngành tiếp tục theo dõi xử lý hoặc đôn đốc cơ quan có thẩm quyền để giải quyết hồ sơ TTHC 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 9 chiếm tỷ lệ thấp (chiếm 7,1 % trên tổng số hồ sơ tiếp nhận), vì vậy đề nghị công chức các sở ngành làm việc tại Trung tâm tăng cường tuyên truyền, trực tiếp hướng dẫn người dân để nâng số hồ sơ nộp trực tuyến, đồng thời đề nghị lãnh đạo 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.

- Số ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân đến giao dịch tại Trung tâm thông qua máy đánh giá chiếm tỷ lệ thấp trên tổng số hồ sơ đã giải quyết, đề nghị công chức các Sở, ngành 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.

### 3. Một số công tác trọng tâm tháng 10 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 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.

- Phối hợp các Sở, ngành liên quan tham mưu trình UBND tỉnh chủ trương thí điểm chuyển giao cho Bưu điện tỉnh tiếp nhận thay hồ sơ TTHC của một số Sở, ngành có ít phát sinh hồ sơ. Trên cơ sở đề xuất của các Sở, ngành, Trung tâm phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông trình Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định lựa chọn TTHC để xây dựng bộ hồ sơ mẫu, video hướng dẫn.

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

Trên đây là Báo cáo tình hình kết quả giải quyết TTHC tháng 9 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.



**Phạm Thị Trinh**

PHỤ LỤC I

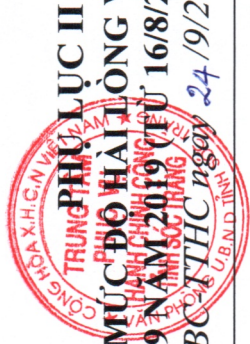
TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÁNG 9 NĂM 2019  
(TỪ NGÀY 16/8/2019 ĐẾN 15/9/2019)

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 05 /BC-THHC ngày 24 /9/2019 của Trung tâm Phục vụ hành chính công)

STT	Đơn vị	Số hồ sơ nhận giải quyết			Kết quả 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			Quá 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	3	2	1	2	2	0	0	1	1	0	0	0
2	Sở Công Thương	264	5	259	254	254	0	0	10	10	0	0	149
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	47	8	39	37	35	2	0	10	9	1	0	2
4	Sở Giao thông vận tải	2.798	596	2.202	2.255	2.255	0	0	543	543	0	0	92
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	263	6	257	257	205	49	3	6	6	0	0	50
6	Sở Khoa học và Công nghệ	3	1	2	2	2	0	0	1	1	0	0	0
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	147	40	107	126	125	1	0	21	21	0	0	0
8	Sở Nội vụ	89	55	34	74	73	1	0	15	15	0	0	0
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	257	34	223	210	204	6	0	47	47	0	0	1
10	Sở Tài chính	84	22	62	71	71	0	0	13	13	0	0	52
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	73	31	42	30	29	0	1	43	43	0	0	0
12	Sở Tư pháp	889	288	601	708	696	0	12	181	162	19	0	39
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	62	4	58	59	59	0	0	3	3	0	0	10
14	Sở Xây dựng	155	83	72	84	84	0	0	71	71	0	0	0
15	Sở Y tế	259	129	130	96	96	0	0	163	163	0	0	0
16	Công an tỉnh	172	36	136	106	106	0	0	66	66	0	0	0
	<b>Tổng cộng</b>	<b>5.565</b>	<b>1.340</b>	<b>4.225</b>	<b>4.371</b>	<b>4.296</b>	<b>59</b>	<b>16</b>	<b>1.194</b>	<b>1.174</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>395</b>
	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>100,00</b>	<b>24,08</b>	<b>75,92</b>	<b>78,54</b>	<b>98,28</b>	<b>1,35</b>	<b>0,37</b>	<b>21,46</b>	<b>98,32</b>	<b>1,68</b>	<b>0,00</b>	<b>7,10</b>

**THỐNG KÊ SỐ HỒ SƠ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VÀ Ý KIẾN GÓP Ý CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN  
THÁNG 9 NĂM 2019 (TỪ 16/8/2019 ĐẾN 15/9/2019)**

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 05 /BC-XHC ngày 24/9/2019 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	0	0	0	0	0	0
2	Sở Công Thương	13	54	0	0	0	67
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	2	6	0	0	0	8
4	Sở Giao thông vận tải	32	50	1	0	0	83
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	34	112	0	0	0	146
6	Sở Khoa học và Công nghệ	1	1	0	0	0	2
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	6	8	0	0	0	14
8	Sở Nội vụ	4	6	0	0	0	10
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	38	127	0	0	0	165
10	Sở Tài chính	0	0	0	0	0	0
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	7	5	0	0	0	12
12	Sở Tư pháp	16	27	0	0	0	43
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	13	28	0	0	0	41
14	Sở Xây dựng	9	8	0	0	0	17
15	Sở Y tế	41	16	0	0	0	57
16	Công an tỉnh	15	43	0	0	0	58
	<b>Tổng cộng</b>	<b>231</b>	<b>491</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>723</b>
	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>31,95</b>	<b>67,91</b>	<b>0,14</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>100,00</b>