

Số: /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày tháng 01 năm 2021

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 01 năm 2021**

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng

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 kết quả hoạt động tháng 01 năm 2021 (từ ngày 16/12/2020 đến ngày 15/01/2021) như sau:

#### **1. Tình hình kết quả hoạt động**

Trong tháng 01 năm 2021, 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.

Trung tâm đã nhận được 12.082 hồ sơ TTHC, trong đó:

- Kỳ trước chuyển sang: 2.106 hồ sơ, tiếp nhận mới: 9.976 hồ sơ;
- Đã giải quyết 10.236 hồ sơ (chiếm 84,72 % trên tổng số 12.082 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 10.220 hồ sơ, chiếm 99,84 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 16 hồ sơ (chiếm 0,16 %); nguyên nhân 04 trường hợp quá hạn của Sở kế hoạch và Đầu tư là do quá trình xử lý ghi nhận hồ sơ trễ hạn nhưng thực tế trả đúng hạn trên phần mềm riêng của đơn vị, 01 trường hợp quá hạn của Công an tỉnh là do quá trình xử lý ghi nhận hồ sơ trễ hạn nhưng thực tế trả đúng hạn trên phần mềm Một cửa điện tử; 04 trường hợp quá hạn của Sở Y tế báo do lỗi hệ thống và đang liên hệ Sở Thông tin và Truyền thông khắc phục; 02 trường hợp trễ hạn của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch do gặp vấn đề trong xử lý chuyên môn nghiệp vụ; quá hạn 05 trường hợp của Sở Tư pháp 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 1.846 hồ sơ (chiếm 15,28 % trên tổng số 12.082 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 1.824 hồ sơ (chiếm 98,81 %); đang giải quyết quá hạn là 22 hồ sơ (chiếm 1,19 %); trong đó nguyên nhân quá hạn 21 trường hợp của Sở Tư pháp do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp của Trung tâm Lý lịch tư pháp Quốc gia thuộc Bộ Tư pháp.

- Có 07 hồ sơ bị trả lại (chiếm 0,06 %), trong đó có 04 hồ sơ của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, 02 hồ sơ của Sở Kế hoạch và Đầu tư do nội dung chưa đạt yêu cầu theo thẩm định của Sở; 01 hồ sơ của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch do khách hàng rút hồ sơ.

- Có 4.157 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 34,41 % trên tổng số 12.082 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 56,74 % trên tổng số 7.326 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận) (*Đính kèm Phụ lục 1*).

- Quầy Không gian cho doanh nghiệp đã hỗ trợ, hướng dẫn các TTHC liên quan đến doanh nghiệp cho 49 lượt cá nhân, tổ chức đến giao dịch như: tư vấn về loại hình doanh nghiệp, thủ tục hồ sơ để thành lập doanh nghiệp, hỗ trợ, hướng dẫn doanh nghiệp đăng ký qua mạng về đăng ký thay đổi nội dung đăng ký doanh nghiệp, mẫu dấu, giải thể..., đồng thời hướng dẫn khách hàng sử dụng các trang thiết bị miễn phí tại quầy để thực hiện việc tra cứu, nộp hồ sơ.

- Có 991 ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại Trung tâm thông qua máy đánh giá mức độ hài lòng; kết quả có 100 % (991 ý kiến) của tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm (*Đính kèm Phụ lục II*).

- Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Công văn số 2239/UBND-TTHC ngày 24/12/2020 của UBND tỉnh về việc thí điểm chuyển giao cho Bưu điện tỉnh tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Sở Công Thương và Công văn số 2244/UBND-TTHC ngày 24/12/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh phúc đáp đề nghị thí điểm chuyển giao cho Bưu điện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Sở Xây dựng.

- Trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 4129/QĐ-UBND ngày 30/12/2020 phê duyệt điều chỉnh danh sách công chức, viên chức do Sở Y tế, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Nội vụ cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Báo cáo kết quả tổng hợp chấm điểm đánh giá việc giải quyết TTHC quý IV và năm 2020 theo quy định tại Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Góp ý quy trình nội bộ giải quyết TTHC “Cung cấp thông tin về quy hoạch xây dựng” thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của Sở Xây dựng và Góp ý quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội.

- Triển khai việc tạo kênh Zalo cho Trung tâm Phục vụ hành chính công nhằm thông tin, tuyên truyền đến tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp các quy định về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm; đồng thời thông qua kênh zalo này, người dân có thể tra cứu tình trạng, kết quả xử lý hồ sơ TTHC đã nộp tại Trung tâm.

- Tổ chức họp trao đổi việc hướng dẫn chuyển giao Bưu điện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC của Sở Công Thương và Sở Giao thông vận tải.

- Có 01 đơn vị (Sở Lao động – Thương binh và Xã hội) niêm yết danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới; 01 đơn vị (Sở Tài nguyên và Môi trường) được UBND tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ đối với các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của Sở.

## **2. Một số nội dung nhận xét và kiến nghị**

- Nhìn chung các Sở, ngành thực hiện tốt việc tiếp nhận và giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị (số hồ sơ đã giải quyết trước hạn và đúng hạn là 10.220 hồ sơ, chiếm 99,84 %, số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn là 16 hồ sơ). Đề nghị các Sở, ngành tiếp tục nhắc nhở các phòng chuyên môn xử lý hồ sơ và cập nhật kịp thời 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 các trường hợp của Sở Kế hoạch và Đầu tư, Công an tỉnh, Sở Y tế, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch*); việc bám chuyên trả kết quả về Trung tâm phải đồng thời với việc trả hồ sơ trên thực tế.

- Số hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến tại Trung tâm trong tháng 01 chiếm 34,41 % trên tổng số hồ sơ tiếp nhận (tăng 3,2 % so với tháng 12 năm 2020) và chiếm 56,74 % trên tổng số hồ sơ mức độ 3, 4. Đề nghị các Sở, ngành tiếp tục phối hợp 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 sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC của đơn vị.

- Đề nghị công chức các Sở, ngành làm việc tại Trung tâm tiếp tục chấp hành tốt giờ giấc làm việc, nội quy làm việc tại Trung tâm và nêu cao tinh thần trách nhiệm phục vụ người dân. Đồng thời hướng dẫn tổ chức, cá nhân đánh giá mức độ hài lòng sau khi đã thực hiện giao dịch tại quầy, nghiêm túc tiếp thu ý kiến đóng góp để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ tại Trung tâm.

- Đề nghị các Sở, ngành đang thí điểm chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả TTHC cho Bưu điện chỉ đạo các phòng chuyên môn phối hợp, hỗ trợ cho nhân viên Bưu điện kịp thời giải quyết vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ thay cho đơn vị. Đề nghị Sở Giao thông vận tải, Sở Công Thương chỉ đạo các phòng chuyên môn tiếp tục hỗ trợ, hướng dẫn cho nhân viên Bưu điện thực hiện nhiệm vụ, hạn chế để xảy ra vướng mắc trong thời gian đầu chuyển giao.

- Đề nghị Bưu điện phân công nhân viên đủ điều kiện, trình độ để thực hiện nhiệm vụ chuyển giao; lập danh sách nhân viên tiếp nhận TTHC của các sở ngành đang chuyển giao thông báo về Trung tâm.

- Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp các đơn vị liên quan khẩn trương triển khai các giải pháp thanh toán phí, lệ phí TTHC theo chỉ đạo của UBND tỉnh.

- Đối với các TTHC mới được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới, đề nghị các Sở, ngành theo dõi và kịp thời xây dựng quy trình nội bộ, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt và cập nhật lên hệ thống phần mềm Một cửa điện tử của đơn vị ngay sau khi được phê duyệt.

### **3. Một số công tác trọng tâm tháng 02 năm 2021**

- Tiếp tục 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 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 thời 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; tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về giải quyết thủ tục hành chính. Nhắc nhở công chức một cửa 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 với Công an tỉnh thực hiện thủ tục cấp Căn cước công dân gắn chip điện tử theo chỉ đạo của Bộ Công an.

- Đề nghị các Sở, ngành đang thí điểm chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả TTHC cho Bưu điện tiếp tục chỉ đạo các phòng chuyên môn phối hợp, tạo điều kiện cho nhân viên Bưu điện kịp thời giải quyết vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ thay cho đơn vị.

- Phối hợp các Sở, ngành tăng cường công tác tuyên truyền và hướng dẫn, khuyến khích người dân, tổ chức và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và dịch vụ bưu chính công ích.

- Theo dõi, phối hợp các đơn vị liên quan triển khai thanh toán phí, lệ phí thực hiện TTHC tại Trung tâm.

Trên đây là kết quả hoạt động tháng 01 năm 2021 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 02 năm 2021 của Trung tâm./.

#### ***Nơi nhận:***

- Chủ tịch, các PCT. UBND tỉnh (để b/c);
- CVP, các PCVP. UBND (để b/c);
- Các Sở, ngành tỉnh có TTHC tại Trung tâm;
- Công an tỉnh;
- BHXH tỉnh;
- Bưu điện tỉnh;
- Phòng CSQLHCVTTHX-CAT;
- Công chức Sở, ngành làm việc tại Trung tâm;
- Lưu: VT, TTHC.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Trọng Sơn**

**PHỤ LỤC I**  
**TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÁNG 12 NĂM 2020**  
**(TỪ NGÀY 16/12/2020 ĐẾN 15/01/2021)**

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /01/2021 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	Số hồ sơ mức độ 3, 4 (nộp trực tiếp và 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			
1	Sở Thông tin và Truyền thông	34	11	23	34	34	0	0	0	0	0	0	21	34
2	Sở Công Thương	982	14	968	972	972	0	0	10	10	0	0	932	982
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	78	52	26	47	47	0	0	31	31	0	0	7	76
4	Sở Giao thông vận tải	3.090	931	2.159	2.317	2.317	0	0	773	773	0	0	684	876
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	501	105	396	480	476	0	4	21	21	0	2	198	483
6	Sở Khoa học và Công nghệ	8	5	3	4	4	0	0	4	4	0	0	3	5
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	109	21	88	83	83	0	0	26	26	0	4	0	54
8	Sở Nội vụ	114	17	97	69	69	0	0	45	45	0	0	68	79
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	418	42	376	380	380	0	0	38	38	0	0	373	418
10	Sở Tài chính	50	5	45	45	45	0	0	5	5	0	0	43	45
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	130	61	69	70	70	0	0	60	60	0	0	35	97
12	Sở Tư pháp	746	158	588	504	499	0	5	242	221	21	0	57	745
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	55	5	50	54	52	0	2	1	1	0	1	9	55
14	Sở Xây dựng	113	57	56	58	58	0	0	55	55	0	0	56	113
15	Sở Y tế	293	151	142	142	138	0	4	151	150	1	0	2	170
16	Công an tỉnh	2.267	311	1.956	1.986	1.985	0	1	281	281	0	0	0	0
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	3.094	160	2.934	2.991	2.991	0	0	103	103	0	0	1.669	3.094
18	<b>Tổng cộng</b>	<b>12.082</b>	<b>2.106</b>	<b>9.976</b>	<b>10.236</b>	<b>10.220</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>1.846</b>	<b>1.824</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>4.157</b>	<b>7.326</b>
19	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>100,00</b>	<b>17,43</b>	<b>82,57</b>	<b>84,72</b>	<b>99,84</b>	<b>0,00</b>	<b>0,16</b>	<b>15,28</b>	<b>98,81</b>	<b>1,19</b>	<b>0,06</b>	<b>34,41<sup>(*)</sup></b>	<b>56,74<sup>(**)</sup></b>

**Ghi chú:** (\*) Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ mức độ 2, 3, 4; (\*\*) Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ mức độ 3, 4.

**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 01 NĂM 2021 (TỪ 16/12/2020 ĐẾN 15/01/2021)**

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /01/2021 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	2	3	0	0	0	5
2	Sở Công Thương	3	13	0	0	0	16
3	Sở Giáo dục và Đào tạo		1	0	0	0	1
4	Sở Giao thông vận tải	19	14	0	0	0	33
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	27	83	0	0	0	110
6	Sở Khoa học và Công nghệ	1	1	0	0	0	2
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	2	3	0	0	0	5
8	Sở Nội vụ	0	29	0	0	0	29
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	4	107	0	0	0	111
10	Sở Tài chính	0	1	0	0	0	1
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	12	9	0	0	0	21
12	Sở Tư pháp	75	194	0	0	0	269
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	3	13	0	0	0	16
14	Sở Xây dựng	5	19	0	0	0	24
15	Sở Y tế	21	15	0	0	0	36
16	Công an tỉnh	12	75	0	0	0	87
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	47	178	0	0	0	225
	<b>Tổng cộng</b>	<b>233</b>	<b>758</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>991</b>

	<i>Tỷ lệ %</i>	<i>23,51</i>	<i>76,49</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>100,00</i>
--	----------------	--------------	--------------	-------------	-------------	-------------	---------------