

Số: /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày tháng 11 năm 2022

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 10 năm 2022**

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng.

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng (gọi tắt là Trung tâm) báo cáo kết quả hoạt động tháng 10 năm 2022 (từ ngày 15/9/2022 đến ngày 14/10/2022) như sau:

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

- Trung tâm đã tiếp nhận 11.212 hồ sơ TTHC, trong đó:

+ Kỳ trước chuyển sang: 1.270 hồ sơ, tiếp nhận mới: 9.942 hồ sơ;

+ Đã giải quyết 9.714 hồ sơ (chiếm 86,64% trên tổng số 11.212 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 9.713 hồ sơ, chiếm 99,99%; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 01 hồ sơ (chiếm 0,01%); nguyên nhân 01 trường hợp quá hạn của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội là do cập nhật phần mềm chưa kịp thời nhưng thực tế trả đúng hạn.

+ Đang giải quyết 1.498 hồ sơ (chiếm 13,36% trên tổng số 11.212 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 1.498 hồ sơ (chiếm 100,00%); không có hồ sơ đang giải quyết quá hạn.

+ Có 05 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.

+ Có 5.661 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến, chiếm 50,49% (giảm 6,03% so với tháng 09) trên tổng số 11.212 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 63,14% trên tổng số 8.966 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận. (Đính kèm Phụ lục 1).

- Trung tâm thực hiện báo cáo tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 9 năm 2022; báo cáo kết quả tổng hợp chấm điểm đánh giá việc giải quyết TTHC quý III năm 2022.

- Công tác kiểm soát TTHC:

+ Tham mưu UBND, Chủ tịch UBND tỉnh Quyết định giao và phê duyệt dự toán kinh phí tiếp và làm việc với Đoàn công tác Trung ương đến làm việc tại tỉnh Sóc Trăng; 03 Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính của 02 đơn vị<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Sở Nông nghiệp và PTNT, Sở Tài nguyên và Môi trường.

Thực hiện Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử quý III năm 2022 trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng; triển khai thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm giai đoạn 2022-2025 trong công tác cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành; Đồng thời, ban hành các văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện các Văn bản của của Bộ ngành Trung ương<sup>2</sup>; xem xét đề xuất của Sở Thông tin và Truyền thông về thành lập Tổ tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính.

+ Kiểm soát chất lượng đối với 05 TTHC và tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành 01 Quyết định công bố, bãi bỏ. Cập nhật dữ liệu, thực hiện “chuẩn hóa” trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và trình Chánh Văn phòng ban hành 02 văn bản gửi các cơ quan có liên quan đề nghị, công khai và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của các đơn vị. Đồng thời, tiếp tục theo dõi và triển khai thực hiện các Quyết định công bố, bãi bỏ TTHC của các bộ, ngành Trung ương<sup>3</sup>.

Trình Lãnh đạo Văn phòng ban hành văn bản có ý kiến nội dung kiến nghị, đề xuất trong báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính quý III năm 2022; khẩn trương trình phương án giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ BCCI đảm nhận một hoặc một số công việc trong hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC; báo cáo kết quả thực hiện Kết luận kiểm tra công tác cải cách hành chính tại Văn phòng UBND tỉnh; tình hình, kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử quý III năm 2022; tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính quý III năm 2022.

+ Tiếp tục đôn đốc giải quyết phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và phối hợp với các cơ quan có liên quan tiếp nhận, xử lý và công khai 10 phản ánh, kiến nghị của người dân trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Có 774 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 7,97% hồ sơ đã giải quyết); kết quả có 100% (774 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*).

- Các công tác khác:

+ Có 02 đơn vị (Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tư pháp) thực hiện việc niêm yết, công khai danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới; 02 đơn vị (Sở Nông nghiệp và PTNT, 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 đơn vị.

<sup>2</sup> Thông tư số 11/2022/TT-BNNPTNT ngày 20/9/2022 của Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15/9/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

<sup>3</sup> Các bộ: Khoa học và Công nghệ, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

+ Thường xuyên thông tin, tuyên truyền việc tiếp nhận, giải quyết TTHC và công tác kiểm soát TTHC trên Cổng thông tin điện tử tỉnh, Trang thông tin điện tử Văn phòng UBND tỉnh và kênh Zalo Official của Trung tâm.

## **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 9.713 hồ sơ, chiếm 99,99%, số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn là 01 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. Đồng thời, đề nghị công chức Bộ phận Một cửa các đơn vị thường xuyên kiểm tra, tránh trường hợp tiếp nhận sót hồ sơ nộp trực tuyến của tổ chức, cá nhân; 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 10 chiếm 50,49% (giảm 6,03% so với tháng 09) trên tổng số hồ sơ tiếp nhận và chiếm 63,14% trên tổng số hồ sơ mức độ 3, 4. Số hồ sơ thanh toán trực tuyến phí, lệ phí thực hiện TTHC trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh phát sinh trong tháng 10 là **128 hồ sơ, với số tiền 26.090.000đ**. Đề nghị các Sở, ngành tiếp tục phối hợp thực hiện các giải pháp tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ cá nhân, tổ chức đăng ký tài khoản để sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và chủ động hơn trong việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán trực tuyến phí, lệ phí trong thực hiện TTHC (*Đính kèm Phụ lục III*).

- 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. Đối với các TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung, đề nghị các đơn vị rà soát, cập nhật trên hệ thống để tạo điều kiện thuận lợi cho người dân dân trong quá trình tra cứu, nộp hồ sơ.

- Đề nghị công chức một cửa các Sở, ngành tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ cá nhân, tổ chức đăng ký tài khoản để sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và thanh toán trực tuyến phí, lệ phí trong thực hiện TTHC. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ và giao tiếp với người dân cần có thái độ cư xử thân thiện, chuẩn mực theo đúng quy chế văn hóa công sở; giảm thời gian chờ đợi của người dân, doanh nghiệp tại quầy giao dịch xuống trung bình còn tối đa 30 phút/01 lần đến giao dịch (tính cả thời gian chờ đến lượt). Nhắc nhở khách hàng lấy số thứ tự và bấm gọi khách đến quầy giao dịch.

## **3. Một số công tác trọng tâm tháng 11 năm 2022**

- Tiếp tục thực hiện tốt Quy chế tổ chức và hoạt động, Quy chế phối hợp giữa Trung tâm với các Sở, ngành. Hàng tháng, Trung tâm báo cáo, thông tin về các trường hợp tiếp nhận và giải quyết TTHC trễ 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 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.

- Theo dõi, phối hợp các đơn vị liên quan triển khai việc thanh toán phí, lệ phí thực hiện TTHC không dùng tiền mặt tại Trung tâm. Tuyên truyền và khuyến khích người dân, tổ chức và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, dịch vụ bưu chính công ích và thanh toán phí, lệ phí không dùng tiền mặt trong giải quyết TTHC tại Trung tâm.

- Nhận xét, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm năm 2022.

- 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 đồng thời đẩy mạnh triển khai kênh Zalo Official của Trung tâm để tăng cường tuyên truyền các quy định về TTHC, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm; phục vụ việc tra cứu tình trạng, kết quả xử lý hồ sơ TTHC đã tiếp nhận tại Trung tâm. Tiếp tục đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền việc giải quyết TTHC tại Trung tâm trên Trang thông tin điện tử Văn phòng UBND tỉnh.

- Tiếp tục kiểm soát chất lượng TTHC trong Quyết định công bố, thẩm định quy trình nội bộ do các cơ quan, đơn vị thực hiện trình Chủ tịch UBND tỉnh; thực hiện cập nhật, “chuẩn hóa” dữ liệu TTHC trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và ban hành công văn gửi các sở, ban ngành, UBND cấp huyện, cấp xã khai thác và sử dụng trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Tiếp tục thực hiện tốt các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19 tại Trung tâm.

Trên đây là kết quả hoạt động tháng 10 năm 2022 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 11 năm 2022 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;
- CC, VC Sở, ngành, NVBD làm việc tại Trung tâm;
- Lưu: VT.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Trọng Sơn**

**PHỤ LỤC I****TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÁNG 10 NĂM 2022  
(TỪ NGÀY 15/9/2022 ĐẾN 14/10/2022)***(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /11/2022 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	14	0	14	10	10	0	0	4	4	0	0	13	14
2	Sở Công Thương	2.101	14	2.087	2.086	2.086	0	0	15	15	0	4	2.056	2.101
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	78	25	53	58	58	0	0	20	20	0	0	71	73
4	Sở Giao thông vận tải	2.779	385	2.394	2.278	2.278	0	0	501	501	0	0	47	654
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	237	3	234	235	235	0	0	2	2	0	0	232	233
6	Sở Khoa học và Công nghệ	7	3	4	5	5	0	0	2	2	0	0	5	5
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	132	3	129	80	79	0	1	52	52	0	0	9	129
8	Sở Nội vụ	117	67	50	72	67	5	0	45	45	0	0	95	95
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	303	69	234	260	260	0	0	43	43	0	0	300	300
10	Sở Tài chính	127	0	127	127	127	0	0	0	0	0	0	126	127
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	94	43	51	43	43	0	0	51	51	0	0	42	78
12	Sở Tư pháp	971	284	687	658	658	0	0	313	313	0	0	228	967
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	44	4	40	37	37	0	0	7	7	0	1	38	44
14	Sở Xây dựng	58	13	45	36	36	0	0	22	22	0	0	58	58
15	Sở Y tế	289	123	166	145	145	0	0	144	144	0	0	113	231
16	Công an tỉnh	108	17	91	98	98	0	0	10	10	0	0	0	104
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	3.753	217	3.536	3.486	3.313	173	0	267	267	0	0	2.228	3.753
18	Văn phòng UBND tỉnh	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	<b>Tổng cộng</b>	<b>11.212</b>	<b>1.270</b>	<b>9.942</b>	<b>9.714</b>	<b>9.535</b>	<b>178</b>	<b>1</b>	<b>1.498</b>	<b>1.498</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5.661</b>	<b>8.966</b>
20	<b>Tỷ lệ%</b>	<b>100,00</b>	<b>11,33</b>	<b>88,67</b>	<b>86,64</b>	<b>98,16</b>	<b>1,83</b>	<b>0,01</b>	<b>13,36</b>	<b>100,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,04</b>	<b>50,49<sup>(*)</sup></b>	<b>63,14<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 10 NĂM 2022 (TỪ 15/9/2022 ĐẾN 14/10/2022)***(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /11/2022 của Trung tâm Phục vụ hành chính công)*

<b>STT</b>	<b>Tên đơn vị</b>	<b>Hài lòng với dịch vụ</b>	<b>Hài lòng về thái độ phục vụ</b>	<b>Không hài lòng về nghiệp vụ nhân viên</b>	<b>Không hài lòng về thời gian giao dịch</b>	<b>Ý kiến góp ý</b>	<b>Tổng cộng</b>
1	Sở Thông tin và Truyền thông	1	2	0	0	0	<b>3</b>
2	Sở Công Thương	3	4	0	0	0	<b>7</b>
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	3	6	0	0	0	<b>9</b>
4	Sở Giao thông vận tải	14	10	0	0	0	<b>24</b>
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	19	9	0	0	0	<b>28</b>
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	1	0	0	0	<b>1</b>
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	1	0	0	0	<b>1</b>
8	Sở Nội vụ	1	15	0	0	0	<b>16</b>
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1	35	0	0	0	<b>36</b>
10	Sở Tài chính	0	0	0	0	0	<b>0</b>
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	4	1	0	0	0	<b>5</b>
12	Sở Tư pháp	26	66	0	0	0	<b>92</b>
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	1	4	0	0	0	<b>5</b>
14	Sở Xây dựng	5	12	0	0	0	<b>17</b>
15	Sở Y tế	45	43	0	0	0	<b>88</b>
16	Công an tỉnh	6	31	0	0	0	<b>37</b>
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	157	247	0	0	0	<b>404</b>
18	Văn phòng UBND tỉnh	0	1	0	0	0	<b>1</b>
	<b>Tổng cộng</b>	<b>286</b>	<b>488</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>774</b>
	<b>Tỷ lệ%</b>	<b>36,95</b>	<b>63,05</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>100,00</b>

**PHỤ LỤC III**  
**THỐNG KÊ SỐ HỒ SƠ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN PHÍ, LỆ PHÍ THỰC HIỆN TTHC CỦA CÁC SỞ NGÀNH**  
**(TỪ 15/9/2022 ĐẾN 14/10/2022)**

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /11/2022 của Trung tâm Phục vụ hành chính công)

STT	Tên đơn vị	Số lượng hồ sơ thanh toán trực tuyến	Thành tiền (đồng)	Ghi chú
1	Sở Thông tin và Truyền thông			
2	Sở Công Thương			
3	Sở Giáo dục và Đào tạo			
4	Sở Giao thông Vận tải			
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	90	9.000.000	Thanh toán trực tuyến qua Cổng Thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp, phí công bố nội dung đăng ký doanh nghiệp. Mỗi hồ sơ 100.000đ
6	Sở Khoa học và Công nghệ			
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội			
8	Sở Nội vụ			
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	17	10.200.000	Mỗi hồ sơ 600.000đ
10	Sở Tài chính			
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	6	24.0000	02 hồ sơ 80.000đ/bộ + 04 hồ sơ 20.000đ/bộ
12	Sở Tư pháp			
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch			
14	Sở Xây dựng	13	3.150.000	05 hồ sơ 150.000đ/bộ + 08 hồ sơ 300.000đ/bộ
15	Sở Y tế	2	2.000000	Mỗi hồ sơ 1.000.000đ
16	Công an tỉnh			
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh			
18	Văn phòng UBND tỉnh			
	<b>Tổng cộng:</b>	<b>128</b>	<b>26.090.000</b>	