

Số: 06 /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày 02 tháng 6 năm 2021

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 05 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 (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 kết quả hoạt động tháng 05 năm 2021 (từ ngày 16/04/2021 đến ngày 15/05/2021) như sau:

1. Tình hình kết quả hoạt động

Trong tháng 5 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 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 nhận được 8.311 hồ sơ TTHC, trong đó:

+ Kỳ trước chuyển sang: 1.676 hồ sơ, tiếp nhận mới: 6.635 hồ sơ;

+ Đã giải quyết 6.991 hồ sơ (chiếm 84,12 % trên tổng số 8.311 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 6.989 hồ sơ, chiếm 99,97 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 2 hồ sơ (chiếm 0,03 %); nguyên nhân 01 trường hợp quá hạn của Sở Y tế và 01 hồ sơ quá hạn của Công an tỉnh là do trong quá trình xử lý cập nhật phần mềm chưa kịp thời nhưng thực tế trả đúng hạn.

+ Đang giải quyết 1.320 hồ sơ (chiếm 15,88 % trên tổng số 8.311 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 1.318 hồ sơ (chiếm 99,85 %); đang giải quyết quá hạn 2 hồ sơ (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 03 hồ sơ của Sở Y tế bị trả lại (chiếm 0,04 %), trong đó 02 hồ sơ do khách hàng làm đơn xin ngừng thủ tục cấp chứng chỉ hành nghề được, 01 hồ sơ trả lại do khách hàng không đóng phí thẩm định.

+ Có 3.593 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 43,23 % trên tổng số 8.311 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 64,49 % trên tổng số 5.571 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận) (Đính kèm Phụ lục 1).

- Quầy Không gian cho doanh nghiệp hỗ trợ, hướng dẫn các TTHC liên quan đến doanh nghiệp cho hơn 64 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 nộp hồ sơ.

- Có 528 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 7,55 % hồ sơ đã giải quyết); kết quả có 99,81 % (527 ý kiến của tổ chức, cá nhân) hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm, có 0,19 % (01 ý kiến) không hài lòng về nghiệp vụ nhân viên (*Đính kèm Phụ lục II*).

- Có 02 đơn vị (Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Tư pháp) niêm yết danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới; 01 đơn vị (Sở Thông tin và Truyền thông) được UBND tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ đối với các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của đơn vị.

- Phối hợp một số Sở ngành liên quan tiếp và làm việc với Đoàn giám sát của Ban pháp chế Hội đồng nhân dân tỉnh về công tác cải cách TTHC tại Trung tâm theo Kế hoạch số 14/KH-HĐND ngày 14/4/2021 của Ban pháp chế Hội đồng nhân dân tỉnh.

- Tham mưu Ban hành Báo cáo số 29/BC-VPUBND ngày 29/4/2021 của Văn phòng UBND tỉnh về kết quả công tác cải cách TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (từ tháng 01/01/2020 đến 31/3/2021).

- Trung tâm tăng cường các biện pháp phòng, chống dịch Covid 19 theo các văn bản chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, nhất là thực hiện nghiêm khuyến cáo 5K của Bộ Y tế. Tiếp nhận máy đo thân nhiệt và sát khuẩn tay tự động do MobiFone tỉnh Sóc Trăng trao tặng phục vụ công tác phòng chống dịch tại 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 6.989 hồ sơ, chiếm 99,97 %, số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn là 02 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 Y tế, Công an tỉnh*); việc bám chuyển 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 5 chiếm 43,23 % trên tổng số hồ sơ tiếp nhận (giảm 0,84 % so với tháng 4 năm 2021). 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 các Sở, ngành quan tâm, chỉ đạo cán bộ, công chức làm việc tại Trung tâm thực hiện số hoá kết quả giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP để đáp ứng mục tiêu của “Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính” đã được UBND tỉnh ban hành tại Kế hoạch số 79/KH-UBND ngày 27/5/2021. Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông có giải pháp đảm bảo về tốc độ đường truyền và dung lượng upload để phục vụ việc số hoá kết quả giải quyết TTHC trên hệ thống Cổng DVC trực tuyến tỉnh.

- Từ báo cáo cung cấp số liệu tháng 6 năm 2021 trở về sau, đề nghị các đơn vị nêu rõ nguyên nhân đối với các hồ sơ đã giải quyết trễ hạn hoặc đang giải quyết trễ hạn, hồ sơ hoàn trả khách hàng (nếu có), gửi về Trung tâm để tổng hợp.

- Đề nghị Bảo hiểm xã hội tỉnh thực hiện đồng bộ kết quả giải quyết hồ sơ khi đã chuyển đến Trung tâm; tránh trường hợp khách hàng đã nhận được tin nhắn nhưng kết quả vẫn chưa chuyển đến bộ phận một cửa để trả kết quả cho khách hàng.

Đồng thời đề nghị Bảo hiểm xã hội tỉnh sớm trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt điều chỉnh, bổ sung danh mục TTHC tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm theo Quyết định số 222/QĐ-BHXH ngày 25/02/2021 của Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế, bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

- 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, thân thiện, cởi mở và hướng dẫn kịp thời, đầy đủ; đặc biệt là khi tiếp xúc, hướng dẫn người dân đến thực hiện TTHC thuộc các đối tượng là người đang mắc bệnh, người nghèo, người dân tộc thiểu số, người cao tuổi...

- Đối với các TTHC mới được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới, đề nghị các Sở, ngành kịp thời niêm yết công khai theo quy định tại Trung tâm, 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 và quy trình nội bộ đã hết hiệu lực, đề nghị các đơn vị thường xuyên theo dõi và cập nhật theo đúng quy định.

3. Một số công tác trọng tâm tháng 6 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 TTHC. 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.

- 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. Đồng thời có giải pháp nâng cao tỷ lệ thanh toán phí, lệ phí không dùng tiền mặt trong giải quyết TTHC tại Trung tâm; công chức các Sở ngành, nhân viên Bưu điện tỉnh 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 và thanh toán phí, lệ phí trực tuyến trong giải quyết TTHC của đơn vị.

- Hướng dẫn, khuyến khích doanh nghiệp thực hiện các TTHC trong các lĩnh vực thành lập và hoạt động của doanh nghiệp 100% qua mạng.

- Tiếp tục tuyên truyền các quy định về TTHC, việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC tại Trung tâm qua kênh Zalo của Trung tâm. Đẩy mạnh tuyên truyền việc giải quyết TTHC tại Trung tâm trên Cổng thông tin điện tử Văn phòng UBND tỉnh.

- Tăng cường thực hiện các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19 tại Trung tâm theo phương châm 5K (khẩu trang, khử khuẩn, khoảng cách, không tụ tập, khai báo y tế); xây dựng Phương án thực hiện các biện pháp phòng, chống dịch bệnh, thành lập Tổ giám sát và tuyên truyền phòng, chống Covid-19 theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 934/UBND-VX ngày 30/5/2021.

- Đề nghị các sở ngành căn cứ quy định hiện hành rà soát các trường hợp công chức một cửa chính thức, dự phòng sắp hết thời hạn thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm để đề xuất nhân sự làm việc tại Trung tâm trong thời gian tới, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt (bà Lê Thị Ngọc Nhi - Sở Xây dựng hết thời hạn làm việc tại Trung tâm ngày 18/7/2021, bà Bùi Thị Mỹ Dung - Công an tỉnh hết thời hạn ngày 24/7/2021).

- 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 II năm 2021 theo nội dung, thời hạn quy định tại Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh, gửi về Trung tâm chậm nhất ngày 20/6/2021.

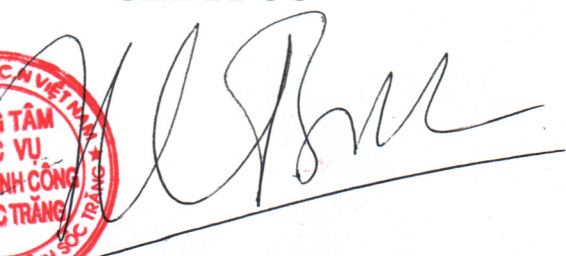
Trên đây là kết quả hoạt động tháng 5 năm 2021 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 6 năm 2021 của Trung tâm./.

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;
- CC Sở, ngành, NVBD làm việc tại Trung tâm;
- Lưu: VT. 

GIÁM ĐỐC




Nguyễn Trọng Sơn



PHỤ LỤC I
KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÁNG 5 NĂM 2021
 (TỪ NGÀY 16/4/2021 ĐẾN 15/5/2021)
 (Kèm theo Báo cáo số 06 /BC-TTHC ngày 02 / 6 /2021 của Trung tâm Phục vụ hành chính công)

ST T	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			
1	Sở Thông tin và Truyền thông	4	1	3	4	4	0	0	0	0	3	4
2	Sở Công Thương	860	5	855	852	852	0	0	8	8	849	860
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	32	6	26	24	24	0	0	8	8	5	32
4	Sở Giao thông vận tải	3.076	1.100	1.976	2.317	2.317	0	0	759	759	533	601
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	187	7	180	177	177	0	0	10	10	170	176
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	50	8	42	45	42	3	0	5	5	1	18
8	Sở Nội vụ	60	23	37	50	50	0	0	10	10	27	41
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	308	24	284	276	276	0	0	32	32	285	308
10	Sở Tài chính	19	0	19	19	19	0	0	0	0	19	19
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	65	38	27	28	28	0	0	37	37	11	48
12	Sở Tư pháp	683	191	492	539	539	0	0	144	142	200	680
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	20	6	14	20	20	0	0	0	0	14	20
14	Sở Xây dựng	66	39	27	37	37	0	0	29	29	27	66
15	Sở Y tế	160	76	84	77	76	0	1	83	83	51	88
16	Công an tỉnh	112	48	64	68	67	0	1	44	44	0	1
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	2.609	104	2.505	2.458	2.458	0	0	151	151	0	2.609
18	Tổng cộng	8.311	1.676	6.635	6.991	6.986	3	2	1.320	1.318	3	5.571
19	Tỷ lệ %	100,00	20,17	79,83	84,12	99,93	0,04	0,03	15,88	99,85	0,15	64,49 ^(*)

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 SƠ HỒ SƠ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VÀ Ý KIẾN GÓP Ý CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN
THÁNG 5 NĂM 2021 (TỪ 16/4/2021 ĐẾN 15/5/2021)

(Kèm theo Báo cáo số 06 /BC-TTHC ngày 06 /6 /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	0	6	0	0	0	6
3	Sở Giáo dục và Đào tạo		3	0	0	0	3
4	Sở Giao thông vận tải	2	20	0	0	0	22
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	12	24	0	0	0	36
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	0	0
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	2	0	0	0	2
8	Sở Nội vụ	0	21	0	0	0	21
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	8	61	0	0	0	69
10	Sở Tài chính	0	1	0	0	0	1
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	5	7	0	0	0	12
12	Sở Tư pháp	18	88	0	0	0	106
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	1	3	0	0	0	4
14	Sở Xây dựng	4	9	0	0	0	13
15	Sở Y tế	32	18	0	0	0	50
16	Công an tỉnh	5	37	0	0	0	42
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	38	97	1	0	0	136
	Tổng cộng	127	400	1	0	0	528
	Tỷ lệ %	24,05	75,76	0,19	0,00	0,00	100,00