

Số: 05 /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày 29 tháng 4 năm 2021

## BÁO CÁO

### Tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 04 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 04 năm 2021 (từ ngày 16/03/2021 đến ngày 15/04/2021) như sau:

#### 1. Tình hình kết quả hoạt động

Trong tháng 4 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 9.454 hồ sơ TTHC, trong đó:

+ Kỳ trước chuyển sang: 1.555 hồ sơ, tiếp nhận mới: 7.899 hồ sơ;

+ Đã giải quyết 7.777 hồ sơ (chiếm 82,26 % trên tổng số 9.454 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 7.774 hồ sơ, chiếm 99,96 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 03 hồ sơ (chiếm 0,04 %); nguyên nhân 01 trường hợp quá hạn của Sở Giao thông vận tải là do cập nhật phần mềm chưa kịp thời nhưng thực tế trả đúng hạn; 01 trường hợp của Sở Nội vụ là do lỗi kỹ thuật trong quá trình xử lý hồ sơ bổ sung của phòng chuyên môn thuộc Sở nhưng thực tế là trả đúng hạn; 01 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 1.677 hồ sơ (chiếm 17,74 % trên tổng số 9.454 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 1.674 hồ sơ (chiếm 99,82 %); đang giải quyết quá hạn là 03 hồ sơ (chiếm 0,18 %); nguyên nhân 03 trường hợp quá hạn của Sở Tư pháp là do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp.

+ Có 05 hồ sơ bị trả lại (chiếm 0,05 %), trong đó 01 trường hợp của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và 03 trường hợp của Sở Y tế do khách hàng rút hồ sơ, 01 trường hợp của Sở Xây dựng do hồ sơ chưa đủ điều kiện theo thẩm định của Sở.

+ Có 4.166 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 44,07 % trên tổng số 9.454 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 62,05 % trên tổng số 6.714 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận) (*Đính kèm Phụ lục I*).

- Quầy Không gian cho doanh nghiệp đã hỗ trợ, hướng dẫn các TTHC liên quan đến doanh nghiệp cho hơn 52 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 690 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 8,87 % hồ sơ đã giải quyết); kết quả có 99,86 % (689 ý kiến) của tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm, có 0,14 % (01 ý kiến) không hài lòng về nghiệp vụ nhân viên và 01 ý kiến góp ý đối với công chức một cửa Sở Kế hoạch và Đầu tư (*Đính kèm Phụ lục II*).

- Tham mưu Văn phòng UBND tỉnh tổ chức tập huấn sử dụng hệ thống phần mềm Một cửa điện tử, dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến phí, lệ phí trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2021 cho đối tượng là công chức một cửa chính thức, dự phòng và công chức quản trị phần mềm một cửa.

- Trung tâm .

- Ban hành báo cáo tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm tháng 03 năm 2021; kết quả tổng hợp chấm điểm đánh giá việc giải quyết TTHC quý I năm 2021; góp ý các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực môi trường của Sở Tài nguyên và Môi trường; góp ý Quy chế phối hợp giữa Sở Công Thương, Sở Giao thông vận tải, Bưu điện tỉnh và Trung tâm trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

- Có 04 đơn vị (Sở Tư pháp, Sở Y tế, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch) 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 đơn vị.

- Phối hợp Công an tỉnh ghi hình và phỏng vấn về những tiện ích khi người dân đến thực hiện TTHC tại Trung tâm và những giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ 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 7.774 hồ sơ, chiếm 99,96 %, số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn là 03 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 trường hợp của Sở Giao thông vận tải,...*); 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 4 chiếm 44,07 % trên tổng số hồ sơ tiếp nhận. 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, thân thiện, cởi mở và hướng dẫn kịp thời, đầy đủ; tăng cường các biện pháp dịch bệnh tại nơi tập trung đông người.

- 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.

- 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 theo dõi và cập nhật theo quy định.

- Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện việc cài đặt các ngày nghỉ lễ theo quy định trên hệ thống phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh để các đơn vị sử dụng phần mềm xuất phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả đúng thời gian, tránh tình trạng xảy ra một số trường hợp hẹn trả kết quả trùng vào ngày lễ như vừa qua.

### **3. Một số công tác trọng tâm tháng 4 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 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; 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.

- Tham mưu chuẩn bị nội dung tiếp và làm việc với Đoàn giám sát của Ban pháp chế HĐND tỉnh về công tác cải cách TTHC ở Trung tâm theo

Kế hoạch số 14/KH-HĐND ngày 14/4/2021 của Ban pháp chế Hội đồng nhân dân tỉnh.

- 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 trong giải quyết TTHC của đơn vị.

- Khuyến khích, hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện 100% qua mạng đối với các TTHC trong các lĩnh vực thành lập và hoạt động của doanh nghiệp.

- 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.

- Tiếp tục thực hiện tốt 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).

Trên đây là kết quả hoạt động tháng 4 năm 2021 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 5 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;
- CC, VC 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 04 NĂM 2021**  
**(TỪ NGÀY 16/03/2021 ĐẾN 15/04/2021)**



(Kèm theo Báo cáo số 05 /BC-TTHC ngày 29 / 4 /2021 của Trung tâm Phục vụ hành chính công)

STT	Đơn vị	Số hồ sơ nhận giải quyết		Kết quả giải quyết						Số 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
1	Sở Thông tin và Truyền thông	7	1	6	0	0	0	1	1	0	0	5	7
2	Sở Công Thương	1.011	5	1.006	0	0	0	5	5	0	0	948	1.011
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	46	5	41	0	0	0	6	6	0	0	6	46
4	Sở Giao thông vận tải	3.139	815	2.324	0	0	0	1.100	1.100	0	0	717	832
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	202	19	183	0	0	0	7	7	0	0	120	189
6	Sở Khoa học và Công nghệ	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	152	31	121	7	0	0	8	8	0	0	1	37
8	Sở Nội vụ	109	54	55	0	0	0	23	23	0	0	29	73
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	361	33	328	0	0	0	24	24	0	0	328	361
10	Sở Tài chính	12	0	12	0	0	0	0	0	0	0	12	12
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	107	26	81	0	0	0	38	38	0	0	54	88
12	Sở Tư pháp	813	217	596	0	0	0	191	188	3	0	312	810
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	58	6	52	0	0	0	6	6	0	1	31	58
14	Sở Xây dựng	87	37	50	0	0	0	39	39	0	1	50	87
15	Sở Y tế	251	130	121	0	0	0	76	76	0	3	61	147
16	Công an tỉnh	143	48	95	0	0	0	49	49	0	0	0	0
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	2.955	128	2.827	0	0	0	104	104	0	0	1.491	2.955
18	<b>Tổng cộng</b>	<b>9.454</b>	<b>1.555</b>	<b>7.899</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0,09</b>	<b>17,74</b>	<b>16,74</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>44,07<sup>(*)</sup></b>	<b>62,05<sup>(**)</sup></b>
19	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>100,00</b>	<b>16,45</b>	<b>83,55</b>	<b>0,09</b>	<b>0,04</b>	<b>0,09</b>	<b>17,74</b>	<b>16,74</b>	<b>0,18</b>	<b>0,05</b>	<b>44,07<sup>(*)</sup></b>	<b>62,05<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 SƠ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VÀ Ý KIẾN GÓP Ý CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN  
THÁNG 04 NĂM 2021 (TỪ 16/03/2021 ĐẾN 15/04/2021)**

(Kèm theo Báo cáo số 05 /BC-TTHC ngày 29 / 4 /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	0	0	0	0	0	0
2	Sở Công Thương	2	6	0	0	0	8
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	2	4	0	0	0	6
4	Sở Giao thông vận tải	9	23	0	0	0	32
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	22	34	0	0	1(*)	56
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	0	0
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	0	0	0	0
8	Sở Nội vụ	0	31	0	0	0	31
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	14	58	0	0	0	72
10	Sở Tài chính	1	1	0	0	0	2
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	11	28	0	0	0	39
12	Sở Tư pháp	41	120	1	0	0	162
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	2	16	0	0	0	18
14	Sở Xây dựng	4	18	0	0	0	22
15	Sở Y tế	30	22	0	0	0	52
16	Công an tỉnh	3	64	0	0	0	67
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	29	94	0	0	0	123
	<b>Tổng cộng</b>	<b>170</b>	<b>519</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>690</b>
	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>24,64</b>	<b>75,22</b>	<b>0,14</b>	<b>0,00</b>	<b>0,14</b>	<b>100,00</b>

**Ghi chú:** (\*) Khách hàng góp ý: "Rất tốt".