

Số: /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày tháng năm 2021

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 06 năm 2021

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 06 năm 2021 (từ ngày 16/05/2021 đến ngày 15/06/2021) như sau:

1. Tình hình kết quả hoạt động

- Trung tâm đã tiếp nhận 7.979 hồ sơ TTHC, trong đó:
 - + Kỳ trước chuyển sang: 1.316 hồ sơ, tiếp nhận mới: 6.663 hồ sơ;
 - + Đã giải quyết 6.919 hồ sơ (chiếm 86,72 % trên tổng số 7.979 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 6.915 hồ sơ, chiếm 99,94 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 04 hồ sơ (chiếm 0,06 %). Nguyên nhân 01 trường hợp quá hạn của Sở Công Thương là do sơ xuất trong khâu kiểm tra hồ sơ nên không kịp thời tiếp nhận, 01 trường hợp quá hạn của Sở Y tế do bộ phận tiếp nhận hồ sơ nhập thừa hồ sơ không báo xử lý, 02 trường hợp quá hạn 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 1.060 hồ sơ (chiếm 13,28 % trên tổng số 7.979 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 1.057 hồ sơ (chiếm 99,72 %); đang giải quyết quá hạn là 03 hồ sơ (chiếm 0,28 %); nguyên nhân quá hạn 03 trường hợp do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp.
 - + Có 3.663 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 45,91 % trên tổng số 7.979 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 58,79 % trên tổng số 6.231 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận) (Đính kèm Phụ lục I).
- Có 569 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 8,22 % hồ sơ đã giải quyết); kết quả có 99,82 % (568 ý kiến) của tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm, có 0,18 % (01 ý kiến) không hài lòng về thời gian giao dịch và 01 ý kiến đánh giá khác (Đính kèm Phụ lục II).
- Quầy Không gian cho doanh nghiệp hỗ trợ, hướng dẫn các TTHC liên quan đến doanh nghiệp cho hơn 55 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,...

- Có 08 đơn vị (Sở Giao thông vận tải, Sở Y tế, Sở Nông nghiệp và PTNT, Sở Nội vụ, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tư pháp, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Văn phòng UBND tỉnh) niêm yết danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới.

- UBND tỉnh phê duyệt công bố các TTHC mới, lĩnh vực hội nghị, hội thảo quốc tế thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh và phê duyệt quy trình nội bộ đối với các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Văn phòng UBND tỉnh.

- Báo cáo tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá việc giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của đơn vị Quý II năm 2021 theo Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh. Kết quả có 17/17 đơn vị đạt điểm loại xuất sắc; với tỉ lệ giải quyết hồ sơ trước hạn chiếm tỉ lệ cao, tỉ lệ hồ sơ trực tuyến ở một số đơn vị phát sinh tăng như Sở Công Thương, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Công an tỉnh, Sở Tư pháp, Sở Y tế,...

- Triển khai các biện pháp phòng, chống dịch Covid 19 tại Trung tâm theo phương châm 5K. Khách hàng thực hiện tốt việc đeo khẩu trang, rửa tay sát khuẩn, đo thân nhiệt trước khi vào giao dịch, ngồi giãn cách trong khi chờ nộp hồ sơ, quét mã QR Code để khai báo y tế thông qua các ứng dụng trên điện thoại thông minh. Riêng đối với khách hàng đến từ tỉnh thành có dịch, Trung tâm tạm dừng tiếp nhận hồ sơ và hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến.

- Trung tâm đã tham mưu, ban hành các văn bản trọng tâm như: Công văn số 1045/UBND-TTHC ngày 10/6/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện các nội dung kiến nghị tại Báo cáo số 334/BC-MTTW-BTT ngày 17/5/2021 của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; Quyết định số 01/QĐ-TTHC ngày 31/5/2021 của Giám đốc Trung tâm thành lập Tổ giám sát và tuyên truyền phòng, chống Covid-19 tại Trung tâm; Phương án số 01/PA-TTHC ngày 31/5/2021 của Trung tâm về triển khai các biện pháp phòng, chống dịch Covid 19 tại Trung tâm; Báo cáo số 06/BC-TTH ngày 02/6/2021 của Trung tâm về tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm tháng 5 năm 2021.

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 chiếm 99,94 %, chỉ có 04 hồ sơ giải quyết trễ hạn). 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; việc bám chuyển trả kết quả về Trung tâm phải đồng thời với việc trả hồ sơ trên thực tế.

- Đề nghị Bảo hiểm xã hội tỉnh kiến nghị Bảo hiểm xã hội Việt Nam điều chỉnh tin nhắn SMS thông báo phải đồng bộ với hồ sơ giải quyết đã chuyển đến Trung tâm (kiến nghị này đã nêu tại Báo cáo tháng 5 năm 2021).

- Số hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến chiếm 45,91 % trên tổng số hồ sơ tiếp nhận (tăng 2,68 % so với tháng 5 năm 2021); nguyên nhân là do tình hình dịch bệnh nên tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp thực hiện việc nộp hồ sơ bằng hình thức trực tuyến và gửi hồ sơ, nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích. Vì vậy, đề nghị công chức một cửa tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC của đơn vị.

- Đề nghị các Sở, ngành và cán bộ, công chức một cửa làm việc tại Trung tâm thực hiện tốt việc số hoá kết quả giải quyết TTHC theo Kế hoạch số 79/KH-UBND ngày 27/5/2021 của UBND tỉnh. Đồng thời đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông có giải pháp hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật trong quá trình thực hiện của các đơn vị, đảm bảo về tốc độ đường truyền và dung lượng upload kết quả số hoá trên hệ thống Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

- 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 trách nhiệm phục vụ người dân, thân thiện, cởi mở, hướng dẫn kịp thời, đầy đủ, đúng quy định pháp luật. Đồng thời thực hiện tốt Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động theo Quyết định số 758/QĐ-BNV ngày 23/6/2021 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

3. Một số công tác trọng tâm tháng 7 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.

- 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.

- Tăng cường hơn nữa 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, dịch vụ bưu chính công ích và thanh toán phí, lệ phí không dùng tiền mặt trong giải quyết TTHC tại Trung tâm, nhất là trong tình hình dịch bệnh như hiện nay.

- 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 về cải cách hành chính trên Cổng thông tin điện tử Văn phòng UBND tỉnh.

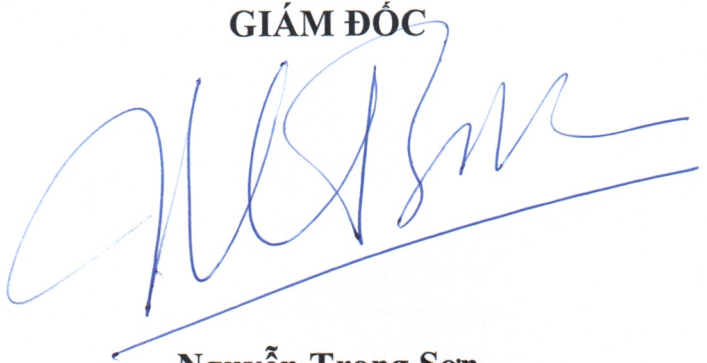
- Tiếp tục tuân thủ và thực hiện tốt các giải pháp phòng, chống dịch Covid-19 tại Trung tâm theo phương châm 5K (khẩu trang, khử khuẩn, khoảng cách, không tụ tập, khai báo y tế).

Trên đây là kết quả hoạt động tháng 6 năm 2021 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 7 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, NVBĐ 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 6 NĂM 2021
(TỪ NGÀY 16/5/2021 ĐẾN 15/6/2021)
(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày / 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
1	Sở Thông tin và Truyền thông	5	0	5	5	0	0	0	0	0	5		
2	Sở Công Thương	1.038	8	1.030	1.032	1.031	0	1	6	6	977	1.038	
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	34	8	26	24	24	0	0	10	10	3	34	
4	Sở Giao thông vận tải	1.845	759	1.086	1.430	1.430	0	0	415	415	77	426	
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	198	6	192	177	177	0	0	21	21	190	190	
6	Sở Khoa học và Công nghệ	9	0	9	6	6	0	0	3	3	1	1	
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	332	5	327	311	307	4	0	21	21	3	222	
8	Sở Nội vụ	47	10	37	32	32	0	0	15	15	29	34	
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	451	32	419	399	399	0	0	52	52	419	451	
10	Sở Tài chính	17	0	17	17	17	0	0	0	0	17	17	
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	85	37	48	48	48	0	0	37	37	32	65	
12	Sở Tư pháp	556	144	412	428	426	0	2	128	125	188	556	
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	48	0	48	43	43	0	0	5	5	32	48	
14	Sở Xây dựng	69	29	40	33	33	0	0	36	36	39	69	
15	Sở Y tế	189	83	106	111	110	0	1	78	78	84	134	
16	Công an tỉnh	119	44	75	53	53	0	0	66	66	3	4	
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	2.937	151	2.786	2.770	2.770	0	0	167	167	1.564	2.937	
18	Tổng cộng	7.979	1.316	6.663	6.919	6.911	4	4	1.060	1.057	3	3.663	
19	Tỷ lệ %	100,00	16,49	83,51	86,72	99,88	0,06	0,06	13,28	99,72	0,28	45,91 ^(*)	

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 6 NĂM 2021 (TỪ 16/5/2021 ĐẾN 15/6/2021)
 (Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày / 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	1	0	0	0	1
2	Sở Công Thương	1	6	0	0	0	7
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	1	7	0	0	0	8
4	Sở Giao thông vận tải	11	29	0	0	1(*)	40
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	13	16	0	0	0	29
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	1	0	0	0	1
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	5	0	0	0	5
8	Sở Nội vụ	0	24	0	0	0	24
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	6	64	0	0	0	70
10	Sở Tài chính	0	2	0	0	0	2
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	13	11	0	0	0	24
12	Sở Tư pháp	29	93	0	0	0	122
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0	6	0	0	0	6
14	Sở Xây dựng	1	15	0	0	0	16
15	Sở Y tế	17	11	0	0	0	28
16	Công an tỉnh	5	35	0	0	0	40
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	33	112	0	1	0	146
	Tổng cộng	130	438	0	1	1	569
	Tỷ lệ %	22,85	76,98	0,00	0,18	0,18	100,00

Ghi chú: (*) Tôi rất vui lòng với thái độ ân cần, nhiệt tình chỉ dẫn của các nhân viên trong Trung tâm, trong đó các nhân viên thuộc Sở Giao thông vận tải rất chu đáo,...