

Số: 03 /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 02 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 02 năm 2021 (từ ngày 16/01/2021 đến ngày 15/02/2021) như sau:

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

Trong tháng 02 năm 2021, Trung tâm PVHCC 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 8.605 hồ sơ TTHC, trong đó:

+ Kỳ trước chuyển sang: 1.378 hồ sơ, tiếp nhận mới: 7.227 hồ sơ;

+ Đã giải quyết 7.718 hồ sơ (chiếm 89,69 % trên tổng số 8.605 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 7.712 hồ sơ, chiếm 99,92 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 6 hồ sơ (chiếm 0,08 %); nguyên nhân 6 trường hợp quá hạn 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 887 hồ sơ (chiếm 10,31 % trên tổng số 8.605 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 881 hồ sơ (chiếm 99,32 %); đang giải quyết quá hạn là 6 hồ sơ do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp (chiếm 0,68 %).

+ Trong tháng không có hồ sơ của khách hàng bị trả lại.

- Có 3.116 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 36,21 % trên tổng số 8.605 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 59,90 % trên tổng số 5.202 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận) (*Đính kèm Phụ lục 1*).

- Có 660 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 8,55 % hồ sơ đã giải quyết); kết

quả có 100 % ý kiến hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm (*Đính kèm Phụ lục II*).

- Trung tâm phối hợp với Công an tỉnh triển khai thực hiện thủ tục cấp Căn cước công dân gắn chip điện tử cho công dân theo kế hoạch của Bộ Công an; kết quả đã tiếp nhận 1.699 hồ sơ cấp căn cước công dân cho người dân trên địa bàn các huyện, thị xã, thành phố.

- Quầy Không gian cho doanh nghiệp đã hỗ trợ, hướng dẫn các TTHC liên quan đến doanh nghiệp cho 29 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.

- Triển khai kênh Zalo của Trung tâm nhằm 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 đã tiếp nhận tại Trung tâm. Đồng thời thông tin, tuyên truyền việc giải quyết TTHC tại Trung tâm trên Cổng thông tin điện tử Văn phòng UBND tỉnh.

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 191/QĐ-UBND ngày 22/01/2021 phê duyệt thực hiện thí điểm chuyên giao cho Bưu điện tỉnh tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Sở Giao thông vận tải, Sở Công Thương tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Ban hành Báo cáo số 01/BC-TTHC ngày 27/01/2021 về tổng kết tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2020; Báo cáo số 02/BC-TTHC ngày 01/02/2021 về tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 01 năm 2021.

- Có 01 đơn vị (Sở Tài nguyên và Môi trường) niêm yết danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới; 04 đơn vị (Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Y tế, Sở Xây dựng, Bảo hiểm xã hội tỉnh) được UBND tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ đối với các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của đơn vị.

- Thực hiện Công văn số 208/UBND-VX ngày 04/02/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc thực hiện một số biện pháp cấp bách phòng, chống dịch Covid-19 trong dịp Tết Nguyên đán Tân Sửu năm 2021, Trung tâm triển khai các biện pháp phòng, chống dịch bệnh tại Trung tâm. Đặc biệt là vào thời điểm trước và sau Tết Nguyên đán, số lượng người dân đến thực hiện thủ tục cấp Căn cước công dân tăng cao, Trung tâm phối hợp Công an tỉnh cấp phát số thứ tự giao dịch cho người dân, đảm bảo an ninh trật tự, không để ùn tắc; đồng thời nhắc nhở người dân phải mang khẩu trang, rửa tay sát khuẩn, giữ khoảng cách an toàn và các biện pháp cần thiết khác nhằm đảm bảo an toàn sức khỏe của người dân khi đến liên hệ, thực hiện TTHC 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 chiếm 99,92 %. 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 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 02 chiếm 36,21 % trên tổng số hồ sơ tiếp nhận (tăng 1,8 % so với tháng 01 năm 2021) và chiếm 59,90 % 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; tập trung thực hiện nhiệm vụ ngay sau kỳ nghỉ Tết Nguyên đán.

- 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 quá trình chuyển giao.

- 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 không dùng tiền mặt 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 3 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.

- Tiếp tục phối hợp với Công an tỉnh thực hiện thủ tục cấp Căn cước công dân gắn chip điện tử theo kế hoạch 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.

- 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.

- Theo dõi, phối hợp các đơn vị liên quan triển khai thanh toán phí, lệ phí thực hiện TTHC không dùng tiền mặt tại Trung tâm. Đề nghị các Sở, ngành cung cấp thông tin tài khoản đã đăng ký trên Cổng Dịch vụ công quốc gia về Sở Thông tin và Truyền thông (theo Công văn số 168/STTTT-CNTT ngày 17/2/2021 của Sở Thông tin và Truyền thông về việc đẩy mạnh triển khai thanh toán phí, lệ phí khi thực hiện Thủ tục hành chính không dùng tiền mặt trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng).

- 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).

- 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 I 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 20/03/2021**.

Trên đây là kết quả hoạt động tháng 02 năm 2021 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 3 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.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Trọng Sơn**

**PHỤ LỤC I**  
**TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÁNG 02 NĂM 2021**  
**(TỪ NGÀY 16/01/2021 ĐẾN 15/02/2021)**

(Kèm theo Báo cáo số 03 /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	Còn hạn	Quá hạn			
1	Sở Thông tin và Truyền thông	5	0	5	5	5	0	0	0	0	0	0	5	5
2	Sở Công Thương	613	2	611	612	612	0	0	1	1	0	0	540	613
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	35	2	33	29	29	0	0	6	6	0	0	10	35
4	Sở Giao thông vận tải	2.906	773	2.133	2.489	2.489	0	0	417	417	0	0	530	696
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	228	14	214	226	226	0	0	2	2	0	0	99	221
6	Sở Khoa học và Công nghệ	4	2	2	3	3	0	0	1	1	0	0	2	4
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	110	12	98	110	110	0	0	0	0	0	0	0	39
8	Sở Nội vụ	208	33	175	78	78	0	0	130	130	0	0	153	187
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	514	38	476	483	483	0	0	31	31	0	0	476	514
10	Sở Tài chính	11	0	11	11	11	0	0	0	0	0	0	9	11
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	36	11	25	23	23	0	0	13	13	0	0	2	30
12	Sở Tư pháp	539	211	328	428	422	0	6	111	105	6	0	114	537
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	30	1	29	30	30	0	0	0	0	0	0	6	30
14	Sở Xây dựng	55	20	35	51	51	0	0	4	4	0	0	31	55
15	Sở Y tế	156	64	92	66	66	0	0	90	90	0	0	8	89
16	Công an tỉnh	1.020	92	928	994	994	0	0	26	26	0	0	0	1
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	2.135	103	2.032	2.080	2.080	0	0	55	55	0	0	1.131	2.135
18	<b>Tổng cộng</b>	<b>8.605</b>	<b>1.378</b>	<b>7.227</b>	<b>7.718</b>	<b>7.712</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>887</b>	<b>881</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>3.116</b>	<b>5.202</b>
19	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>100,00</b>	<b>16,01</b>	<b>83,99</b>	<b>89,69</b>	<b>99,92</b>	<b>0,00</b>	<b>0,08</b>	<b>10,31</b>	<b>99,32</b>	<b>0,68</b>	<b>0,00</b>	<b>36,21<sup>(*)</sup></b>	<b>59,90<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 02 NĂM 2021 (TỪ 16/01/2021 ĐẾN 15/02/2021)**

*(Kèm theo Báo cáo số 03 /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	4	0	0	0	4
2	Sở Công Thương	3	1	0	0	0	4
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	1	1	0	0	0	2
4	Sở Giao thông vận tải	18	25	0	0	0	43
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	27	45	0	0	0	72
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	2	0	0	0	2
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	1	0	0	0	0	1
8	Sở Nội vụ	0	30	0	0	0	30
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	6	73	0	0	0	79
10	Sở Tài chính	0	1	0	0	0	1
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	7	7	0	0	0	14
12	Sở Tư pháp	31	99	0	0	0	130
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	2	15	0	0	0	17
14	Sở Xây dựng	5	28	0	0	0	33
15	Sở Y tế	18	23	0	0	0	41
16	Công an tỉnh	9	63	0	0	0	72
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	41	74	0	0	0	115
	<b>Tổng cộng</b>	<b>169</b>	<b>491</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>660</b>

	<i>Tỷ lệ %</i>	<i>25,61</i>	<i>74,39</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>100</i>
--	----------------	--------------	--------------	-------------	-------------	-------------	------------