

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

1. Tình hình kết quả hoạt động

Trong tháng 3 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 7.461 hồ sơ TTHC, trong đó:

+ Kỳ trước chuyển sang: 890 hồ sơ, tiếp nhận mới: 6.571 hồ sơ;

+ Đã giải quyết 5.905 hồ sơ (chiếm 79,14 % trên tổng số 7.461 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 5.895 hồ sơ, chiếm 99,83 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 10 hồ sơ (chiếm 0,17 %); nguyên nhân quá hạn 10 trường hợp 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 1.556 hồ sơ (chiếm 20,86 % trên tổng số 7.461 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 1.553 hồ sơ (chiếm 99,81 %); đang giải quyết quá hạn là 3 hồ sơ (chiếm 0,19 %); nguyên nhân 3 trường hợp quá hạn của Sở Tư pháp do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp.

+ Có 4 hồ sơ bị trả lại (chiếm 0,05 %), trong đó 01 trường hợp của Sở Tài nguyên và Môi trường do hồ sơ chưa đủ điều kiện theo thẩm định của Sở, 03 trường hợp của Sở Y tế do khách hàng rút hồ sơ.

+ Có 3.406 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 45,65 % trên tổng số 7.461 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận, chiếm 42,34 % trên tổng số 8.045 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận) (Đính kèm Phụ lục 1).

- Quầy Không gian cho doanh nghiệp đã hỗ trợ, hướng dẫn các TTHC liên quan đến doanh nghiệp cho 32 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 603 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 10,19 % hồ sơ đã giải quyết); kết quả có 100 % ý kiến của tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm, trong đó có 01 ý kiến góp ý đối với công chức một cửa Sở Kế hoạch và Đầu tư (*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 2.211 hồ sơ cấp căn cước công dân cho người dân trên địa bàn các huyện, thị xã, thành phố.

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 513/QĐ-UBND ngày 10/3/2021 về việc giao và phê duyệt dự toán kinh phí thực hiện thí điểm chuyển giao cho Bưu điện tỉnh tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính năm 2021 đối với Sở Công Thương và Sở Giao thông vận tải.

- Ban hành Báo cáo số 03/BC-TTHC ngày 25/02/2021 về tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm tháng 02 năm 2021; Công văn số 01/CV-TTHC ngày 26/02/2021 về việc cung cấp thông tin về Dịch vụ công, hành chính công phục vụ xây dựng Guidebook; Công văn số 02/TTHC ngày 08/3/2021 về việc cung cấp thông tin phục vụ xây dựng Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Công văn số 03/TTHC ngày 11/3/2021 về việc góp ý Quy chế phối hợp giữa Sở Công Thương, Bưu điện tỉnh và Trung tâm trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

- Có 02 đơn vị (Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Tư pháp) niêm yết tại Trung tâm danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới.

- Phối hợp và tạo điều kiện cho Đài Truyền hình Việt Nam VTV9 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.

- Phối hợp thông tin, tuyên truyền việc Công an tỉnh tạm ngưng tiếp nhận hồ sơ cấp căn cước công dân tại Trung tâm kể từ ngày 22/3/2021, theo Thông báo số 143/TB-CAT ngày 13/3/2021 của Công an tỉnh để thực hiện cấp căn cước công dân lưu động tại các huyện, thị xã, thành phố.

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 5.895 hồ sơ, chiếm 99,83 %, số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn là 10 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; 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 3 chiếm 45,65 % trên tổng số hồ sơ tiếp nhận (tăng 9,44 % so với tháng 02 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 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...

- 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 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 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 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 thủ tục hành chính ở Trung tâm PVHCC.

- 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.

- 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.

- Trung tâm phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tổ chức các lớp tập huấn theo Kế hoạch số 09/KH-VPUBND ngày 24/3/2021 của Văn phòng UBND tỉnh về việc 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.

- 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).

- Báo cáo kết quả chấm điểm đánh giá việc giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của đơn vị Quý I năm 2021 theo quy định tại Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh.

Trên đây là kết quả hoạt động tháng 3 năm 2021 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 4 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 03 NĂM 2021
(TỪ NGÀY 16/02/2021 ĐẾN 15/03/2021)

(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	Còn hạn	Quá hạn			
1	Sở Thông tin và Truyền thông	6	0	6	5	5	0	0	1	1	0	0	6	45
2	Sở Công Thương	653	1	652	648	648	0	0	5	5	0	0	629	2.245
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	31	6	25	26	26	0	0	5	5	0	0	5	127
4	Sở Giao thông vận tải	2.266	417	1.849	1.451	1.451	0	0	815	815	0	0	601	706
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	172	7	165	153	152	1	0	19	19	0	0	71	162
6	Sở Khoa học và Công nghệ	2	1	1	2	2	0	0	0	0	0	0	1	8
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	100	0	100	69	67	2	0	31	31	0	0	0	115
8	Sở Nội vụ	165	130	35	111	111	0	0	54	54	0	0	29	264
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	296	31	265	263	263	0	0	33	33	0	0	259	296
10	Sở Tài chính	7	0	7	7	7	0	0	0	0	0	0	7	7
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	48	13	35	22	22	0	0	26	26	0	1	7	150
12	Sở Tư pháp	677	110	567	460	450	0	10	217	214	3	0	263	632
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	50	0	50	44	44	0	0	6	6	0	0	11	134
14	Sở Xây dựng	59	4	55	22	22	0	0	37	37	0	0	55	203
15	Sở Y tế	213	90	123	83	83	0	0	130	130	0	3	34	318
16	Công an tỉnh	84	25	59	35	35	0	0	49	49	0	0	0	1
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	2.632	55	2.577	2.504	2.504	0	0	128	128	0	0	1.428	2.632
18	Tổng cộng	7.461	890	6.571	5.905	5.892	3	10	1.556	1.553	3	4	3.406	8.045
19	Tỷ lệ %	100,00	11,93	88,07	79,14	99,78	0,05	0,17	20,86	99,81	0,19	0,05	45,65^(*)	42,34^(**)

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 03 NĂM 2021 (TỪ 16/02/2021 ĐẾN 15/03/2021)

(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	6	7	0	0	0	13
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	4	0	0	0	4
4	Sở Giao thông vận tải	14	38	0	0	0	52
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	19	24	0	0	1 (*)	44
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	1	0	0	0	1
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	1	2	0	0	0	3
8	Sở Nội vụ	0	21	0	0	0	21
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	6	43	0	0	0	49
10	Sở Tài chính	0	1	0	0	0	1
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	5	13	0	0	0	18
12	Sở Tư pháp	28	107	0	0	0	135
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0	21	0	0	0	21
14	Sở Xây dựng	2	19	0	0	0	21
15	Sở Y tế	22	27	0	0	0	49
16	Công an tỉnh	3	46	0	0	0	49
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	36	85	0	0	0	121
	Tổng cộng	142	460	0	0	1	603

	Tỷ lệ %	23,55	76,29	0,00	0,00	0,17	100
--	----------------	--------------	--------------	-------------	-------------	-------------	------------