

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 07 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 07 năm 2021 (từ ngày 16/06/2021 đến ngày 15/07/2021) như sau:

1. Tình hình kết quả hoạt động

- Trung tâm đã tiếp nhận 6.421 hồ sơ TTHC, trong đó:

+ Kỳ trước chuyển sang: 1.060 hồ sơ, tiếp nhận mới: 5.361 hồ sơ;

+ Kết quả đã giải quyết 5.691 hồ sơ (chiếm 88,63 % trên tổng số 6.421 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 5.689 hồ sơ, chiếm 99,96 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 02 hồ sơ (chiếm 0,04 %), nguyên nhân do phải chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp.

+ Đang giải quyết 730 hồ sơ (chiếm 11,37 % trên tổng số 6.421 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 729 hồ sơ (chiếm 99,86 %); đang giải quyết quá hạn là 01 hồ sơ (chiếm 0,14 %), do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp.

+ Có 02 hồ sơ bị trả lại (chiếm 0,03 %), trong đó 01 hồ sơ của Sở Tài nguyên và Môi trường do khách hàng rút hồ sơ, 01 hồ sơ của Sở Y tế do cơ sở được gửi đơn đề nghị không tiếp tục đăng ký cấp chứng chỉ dược.

+ Có 3.530 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến, chiếm 54,98 % trên tổng số 6.421 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 61,95 % trên tổng số 5.698 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận (*Đính kèm Phụ lục 1*).

- Có 598 ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại Trung tâm thông qua máy đánh giá mức độ hài lòng; 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 (*Đính kèm Phụ lục II*).

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

- Có 03 đơn vị Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, Sở Nội vụ thực hiện việc niêm yết, công khai danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới.

- Sở Xây dựng trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt danh sách công chức cử đến làm việc tại Trung tâm, gồm 01 công chức chính thức và 03 công chức dự phòng.

- Trung tâm đã tham mưu, ban hành các văn bản trọng tâm như: Quyết định số 1750/QĐ-UBND ngày 13/7/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt danh sách công chức do Sở Xây dựng cử đến làm việc tại Trung tâm; Công văn số 3276/VP-TTHC ngày 02/7/2021 của Văn phòng UBND tỉnh đăng ký thông tin kết nối, khai thác CSDL quốc gia về dân cư; Công văn số 3336/VP-TTHC ngày 07/7/2021 của Văn phòng UBND tỉnh triển khai dịch vụ công Cấp giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ và Cung cấp thông tin về quy hoạch xây dựng; Công văn số 06/TTHC ngày 23/6/2021 của Trung tâm góp ý các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của Sở Nội vụ; Công văn số 07/TTHC ngày 28/6/2021 của Trung tâm báo cáo kết quả tổng hợp chấm điểm đánh giá việc giải quyết TTHC quý II năm 2021; Công văn số 08/TTHC ngày 01/7/2021 của Trung tâm góp ý các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực biển và hải đảo của Sở Tài nguyên và Môi Trường; Thông báo số 01/TB-TTHC ngày 07/07/2021 của Trung tâm về việc thực hiện các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng,...

- Triển khai tốt các biện pháp phòng, chống dịch Covid 19 tại Trung tâm theo phương châm 5K. Theo Thông báo số 01/TB-TTHC ngày 07/07/2021, từ ngày 07/7/2021 cho đến khi có thông báo mới, Trung tâm tạm dừng tiếp nhận hồ sơ đối với khách hàng đến từ tỉnh, thành có dịch và hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến.

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 99,97 %, chỉ có 02 hồ sơ giải quyết trễ hạn).

- Số hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến chiếm 54,98 % trên tổng số hồ sơ tiếp nhận (tăng 9,07 % so với tháng 6 năm 2021); nguyên nhân là do tình hình dịch bệnh nên tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp tăng cường thực hiện việc nộp hồ sơ qua hình thức trực tuyến và gửi hồ sơ, nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Thực hiện Công văn số 1392/UBND-VX ngày 18/7/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Sóc Trăng về việc tăng cường các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19; theo Thông báo số 02/TB-TTHC ngày 19/07/2021, Trung tâm tạm dừng tiếp nhận và trả hồ sơ thủ tục hành chính của khách hàng trong tỉnh và ngoài tỉnh qua hình thức trực tiếp, chỉ thực hiện việc tiếp nhận và trả hồ sơ thủ tục hành chính thông qua dịch vụ bưu chính và hình thức trực tuyến (thông qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh và hệ thống dịch vụ công chuyên ngành của một số đơn vị), thời gian thực hiện 14 ngày kể từ ngày 19/7/2021. Vì vậy, đề nghị các Sở ngành tạo điều kiện cho công chức một cửa hỗ trợ tốt cho tổ

chức, cá nhân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính qua hình thức trực tuyến và qua dịch vụ bưu chính trong thời gian giãn cách xã hội.

- Đề nghị công chức các Sở ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm: Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để xử lý hồ sơ trực tuyến tại nhà; riêng công chức một cửa Bảo hiểm xã hội tỉnh người trực để tiếp nhận và trả kết quả ngay thủ tục cấp lại thẻ bảo hiểm y tế do hỏng, mất khi người dân có yêu cầu. Đồng thời tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến hoặc nộp hồ sơ, nhận kết quả qua bưu điện; hỗ trợ, giải đáp kịp thời, đầy đủ các vướng mắc của tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp thông qua các hình thức như điện thoại, zalo, email,... Kịp thời thông tin, phản ánh về Trung tâm để xử lý, không để xảy ra việc phiền hà trong quá trình tiếp nhận và giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính của người dân.

3. Một số công tác trọng tâm tháng 8 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 trong thời gian thực hiện Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 31/3/2020 của Thủ tướng Chính phủ. 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.

- 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 thực hiện tốt các giải pháp phòng, chống dịch Covid-19 tại Trung tâm theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh.

Trên đây là kết quả hoạt động tháng 7 năm 2021 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 8 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 7 NĂM 2021
(TỪ NGÀY 16/6/2021 ĐẾN 15/7/2021)

(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	8	0	8	5	5	0	0	3	3	0	0	8	8
2	Sở Công Thương	1.024	6	1.018	1.020	1.020	0	0	4	4	0	0	986	1.024
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	48	10	38	38	38	0	0	10	10	0	0	15	48
4	Sở Giao thông vận tải	935	415	520	613	613	0	0	322	322	0	0	81	448
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	218	21	197	210	210	0	0	8	8	0	0	207	207
6	Sở Khoa học và Công nghệ	9	3	6	5	5	0	0	4	4	0	0	4	7
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	192	21	171	183	178	5	0	9	9	0	0	6	192
8	Sở Nội vụ	88	15	73	53	53	0	0	35	35	0	0	62	75
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	294	52	242	288	288	0	0	6	6	0	0	292	292
10	Sở Tài chính	14	0	14	14	14	0	0	0	0	0	0	13	14
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	94	37	57	51	51	0	0	43	43	0	1	31	74
12	Sở Tư pháp	340	128	212	312	310	0	2	28	27	1	0	84	340
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	40	5	35	40	40	0	0	0	0	0	0	28	40
14	Sở Xây dựng	89	36	53	51	51	0	0	38	38	0	0	88	89
15	Sở Y tế	161	78	83	81	81	0	0	80	80	0	1	96	113
16	Công an tỉnh	140	66	74	108	108	0	0	32	32	0	0	0	0
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	2.727	167	2.560	2.619	2.619	0	0	108	108	0	0	1.529	2.727
18	Tổng cộng	6.421	1.060	5.361	5.691	5.684	5	2	730	729	1	2	3.530	5.698
19	Tỷ lệ %	100,00	16,51	83,49	88,63	99,88	0,09	0,04	11,37	99,86	0,14	0,03	54,98^(*)	61,95^(**)

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 7 NĂM 2021 (TỪ 16/6/2021 ĐẾN 15/7/2021)

(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	1	3	0	0	0	4
2	Sở Công Thương	2	4	0	0	0	6
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	1	6	0	0	0	7
4	Sở Giao thông vận tải	12	16	0	0	0	28
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	22	4	0	0	0	26
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	3	0	0	0	3
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	9	0	0	0	9
8	Sở Nội vụ	1	84	0	0	0	85
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	3	56	0	0	0	59
10	Sở Tài chính	0	1	0	0	0	1
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	10	12	0	0	0	22
12	Sở Tư pháp	28	90	0	0	0	118
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0	6	0	0	0	6
14	Sở Xây dựng	3	9	0	0	0	12
15	Sở Y tế	30	15	0	0	0	45
16	Công an tỉnh	6	34	0	0	0	40
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	25	102	0	0	0	127
	Tổng cộng	144	454	0	0	0	598
	Tỷ lệ %	24,08	75,92	0,00	0,00	0,00	100,00

