

Số: /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày tháng 9 năm 2021

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 08 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 08 năm 2021 (từ ngày 16/07/2021 đến ngày 15/08/2021) như sau:

1. Tình hình kết quả hoạt động

- Trung tâm đã nhận được 3.427 hồ sơ TTHC, trong đó:
 - + Kỳ trước chuyển sang: 730 hồ sơ, tiếp nhận mới: 2.697 hồ sơ;
 - + Đã giải quyết 2.980 hồ sơ (chiếm 86,96 % trên tổng số 3.427 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 2.980 hồ sơ, chiếm tỉ lệ 100 %.
 - + Đang giải quyết 447 hồ sơ (chiếm 13,04 % trên tổng số 3.427 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 445 hồ sơ (chiếm 99,55 %), đang giải quyết quá hạn là 02 hồ sơ (chiếm 0,45 %). Nguyên nhân 02 trường hợp quá hạn của Sở Tư pháp, trong đó 01 trường hợp tạm dừng thẩm định, xác minh thực tế hồ sơ đề nghị đăng ký hoạt động của Chi nhánh tổ chức hành nghề luật sư để đảm bảo công tác phòng chống dịch, 01 trường hợp do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp.
 - + Có 2.453 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến, chiếm 71,58 % trên tổng số 3.427 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 80,51 % trên tổng số 3.047 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận (Đính kèm Phụ lục 1).

- Trong ngày 16/7/2021, có 11/11 ý kiến đánh giá hài lòng của tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại Trung tâm thông qua máy đánh giá mức độ hài lòng; thời gian tiếp theo của kỳ báo cáo, Trung tâm không tiếp nhận hồ sơ trực tiếp nên không phát sinh số đánh giá hài lòng của người đến thực hiện TTHC (Đính kèm Phụ lục II).

- Quầy Không gian cho doanh nghiệp đã hỗ trợ, hướng dẫn các TTHC liên quan đến doanh nghiệp như: thủ tục hồ sơ để thành lập doanh nghiệp, hỗ trợ, hướng dẫn doanh nghiệp thay đổi nội dung đăng ký doanh nghiệp, mẫu dấu, giải thể...

- Có 03 đơn vị (Sở Tư pháp, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, Sở Giáo dục và Đào tạo) thực hiện việc niêm yết, công khai danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới; 02 đơn vị (Sở Nội vụ, 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.

- Triển khai tốt các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19 tại Trung tâm theo phương châm 5K. Thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, từ ngày 19/7/2021 đến 16/8/2021, Trung tâm tạm dừng tiếp nhận và trả hồ sơ TTHC qua hình thức trực tiếp, chỉ thực hiện thông qua hình thức trực tuyến và qua dịch vụ bưu chính để đảm bảo các biện pháp phòng, chống dịch bệnh.

- Trung tâm đã tham mưu, ban hành các văn bản trọng tâm như: Thông báo tạm dừng tiếp nhận và trả hồ sơ TTHC qua hình thức trực tiếp tại Trung tâm; báo cáo tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm tháng 07 năm 2021; góp ý các quy trình nội bộ giải quyết TTHC lĩnh vực tài nguyên nước của Sở Tài nguyên và Môi trường; góp ý dự thảo Đề án hỗ trợ, phát triển doanh nghiệp tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2021 - 2025;...

- Thông tin, tuyên truyền về TTHC, tình hình tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết TTHC thông qua Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Cổng thông tin điện tử Văn phòng UBND tỉnh, Zalo của Trung tâm.

2. Một số nội dung nhận xét và kiến nghị

- Do Trung tâm tạm dừng tiếp nhận và trả hồ sơ TTHC qua hình thức trực tiếp, chỉ tiếp nhận hồ sơ qua hình thức trực tuyến và bưu điện chuyển đến do thực hiện giãn cách xã hội theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, nên tổng hồ sơ tiếp nhận của tháng 8 giảm, chỉ chiếm 53,37 % so với tháng 7 và thấp nhất từ trước đến nay; tuy nhiên tỷ lệ hồ sơ trực tuyến phát sinh cao, chiếm 80,51 % (trên số hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận), tăng 18,56 % so với tháng 7.

- 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 100 %. Một số đơn vị làm tốt việc tiếp nhận và giải quyết nhanh chóng hồ sơ trực tuyến của doanh nghiệp (như Sở Công Thương, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Bảo hiểm xã hội tỉnh,...).

- Trung tâm tiếp nhận cuộc gọi trong giờ hành chính và hướng dẫn, giải đáp kịp thời yêu cầu của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp; khách hàng có yêu cầu trả kết quả qua bưu điện được giải quyết kịp thời (như các thủ tục của bảo hiểm xã hội, cấp phiếu lý lịch tư pháp, giấy phép lái xe, đăng ký doanh nghiệp, cấp bản sao văn bằng, cấp chứng chỉ hành nghề xây dựng, chứng chỉ hành nghề y, dược,...). Qua đó tạo thuận lợi cho khách hàng khi thực hiện TTHC trong thời gian giãn cách xã hội.

- Thực hiện Công văn số 1708/UBND-NC ngày 16/8/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng về việc triển khai áp dụng các biện pháp kiểm soát dịch bệnh Covid-19 trên địa bàn tỉnh, Trung tâm tiếp tục tạm dừng tiếp nhận trực tiếp hồ sơ TTHC, chỉ thực hiện việc tiếp nhận và trả hồ sơ qua hình thức trực tuyến (thông qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh, hệ thống dịch vụ công chuyên ngành của một số đơn vị) và dịch vụ bưu chính cho đến khi có thông báo mới. Vì vậy, đề nghị các Sở ngành tiếp tục tạo điều kiện để công chức một cửa của đơn vị hỗ trợ tốt cho tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp thực hiện TTHC

qua các hình thức trên; không để xảy ra phiền hà trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC của người dân.

- Đề nghị công chức các Sở ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm: Thực hiện nghiêm các biện pháp 5K và quy định về các biện pháp phòng, chống dịch tương ứng với từng cấp độ nguy cơ theo quy định. 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; giữ liên lạc thông suốt, giải đáp kịp thời, đầy đủ các vướng mắc của tổ chức, cá nhân thông qua các hình thức phù hợp; thông tin, phản ánh đến Trung tâm để xử lý kịp thời.

- Về việc công khai TTHC: Đề nghị các Sở, ngành kịp thời niêm yết công khai tại Trung tâm đối với các TTHC mới được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới; theo dõi, 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 hoặc đã có thông báo rút ngắn thời gian giải quyết, đề nghị các đơn vị theo dõi và cập nhật trên hệ thống Một cửa điện tử theo quy định.

- Về quy trình nội bộ: Qua kiểm tra trên hệ thống Một cửa điện tử, Trung tâm nhận thấy hiện nay có một số TTHC của các đơn vị có điều chỉnh các bước của quy trình nội bộ không đúng với nội dung quy trình nội bộ đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt (như rút ngắn các bước xử lý nhưng tổng thời gian giải quyết TTHC không thay đổi, thêm bước xử lý ngoài quy trình đã được duyệt,...). Vì vậy, đề nghị các Sở, ngành rà soát, kiểm tra tất cả các quy trình điện tử phải đồng nhất với quy trình nội bộ đã được phê duyệt.

Đề nghị các Sở ngành tự kiểm tra, rà soát thực hiện nội dung công khai TTHC và quy trình nội bộ nêu trên, hoàn chỉnh trước ngày 15/9/2021; kết quả thực hiện là cơ sở để chấm điểm đánh giá việc giải quyết TTHC quý III năm 2021.

- Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông xem xét, cập nhật tính năng thống kê tỷ lệ kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực đã được số hóa của các đơn vị trên hệ thống Một cửa điện tử, để phục vụ công tác thống kê, theo dõi tình hình số hóa kết quả giải quyết TTHC theo nội dung Kế hoạch số 79/KH-UBND ngày 27/5/2021 của UBND tỉnh triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng.

3. Một số công tác trọng tâm tháng 9 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 Công văn số 1708/UBND-NC ngày 16/8/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng về việc triển khai áp dụng các biện pháp kiểm soát dịch bệnh Covid-19 trên địa bàn tỉnh. 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 trách nhiệm và chất lượng phục vụ; hỗ trợ, hướng dẫn kịp thời tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC.

- Đề nghị các Sở, ngành tỉnh thực hiện tốt các nội dung phối hợp có liên quan theo Kế hoạch số 79/KH-UBND ngày 27/5/2021 của UBND tỉnh triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng.

- Đề nghị các Sở, ngành rà soát các trường hợp công chức một cửa chính thức, dự phòng sắp hết thời hạn thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm để đề xuất nhân sự làm việc tại Trung tâm trong thời gian tới, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt (công chức chính thức của Sở Nội vụ hết thời gian phục vụ trong tháng 8 năm 2021; công chức dự phòng của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, công chức chính thức và dự phòng của Sở Tư pháp hết thời gian phục vụ trong tháng 10 năm 2021).

- 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 III năm 2021 theo 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 20/9/2021**.

- Tiếp tục tuyên truyền các quy định về TTHC, việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC tại Trung tâm trên Cổng thông tin điện tử Văn phòng UBND tỉnh, Zalo của Trung tâm.

- 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 8 năm 2021 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 9 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;
- Bru điện tỉnh;
- Phòng KSTTHC (VPUBND tỉnh);
- 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 8 NĂM 2021
(TỪ NGÀY 16/7/2021 ĐẾN 15/8/2021)

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /9/2021 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	3	3	0	3	3	0	0	0	0	0	0	3	3
2	Sở Công Thương	888	4	884	882	882	0	0	6	6	0	0	883	888
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	16	10	6	3	3	0	0	13	13	0	0	13	16
4	Sở Giao thông vận tải	347	322	25	152	152	0	0	195	195	0	0	22	58
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	77	8	69	76	76	0	0	1	1	0	0	70	70
6	Sở Khoa học và Công nghệ	5	4	1	3	3	0	0	2	2	0	0	0	3
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	46	9	37	38	38	0	0	8	8	0	0	1	46
8	Sở Nội vụ	93	35	58	43	43	0	0	50	50	0	0	79	80
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	66	6	60	66	66	0	0	0	0	0	0	66	66
10	Sở Tài chính	90	0	90	90	90	0	0	0	0	0	0	90	90
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	50	43	7	17	17	0	0	33	33	0	0	6	38
12	Sở Tư pháp	47	28	19	39	39	0	0	8	6	2	0	18	47
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	2	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	2	2
14	Sở Xây dựng	47	38	9	34	34	0	0	13	13	0	0	47	47
15	Sở Y tế	84	80	4	42	42	0	0	42	42	0	0	49	59
16	Công an tỉnh	32	32	0	4	4	0	0	28	28	0	0	0	0
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	1.534	108	1.426	1.486	1.486	0	0	48	48	0	0	1.104	1.534
18	Tổng cộng	3.427	730	2.697	2.980	2.980	0	0	447	445	2	0	2.453	3.047
19	Tỷ lệ %	100,00	21,30	78,70	86,96	100,00	0,00	0,00	13,04	99,55	0,45	0,00	71,58^(*)	80,51^(**)

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 8 NĂM 2021
(NGÀY 16/7/2021)

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày / 9 /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	0	0	0	0	0	0
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	1	0	0	0	1
4	Sở Giao thông vận tải	0	0	0	0	0	0
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	1	0	0	0	0	1
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	5	0	0	0	5
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	2	0	0	0	2
10	Sở Tài chính	0	0	0	0	0	0
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	0	0	0	0	0
12	Sở Tư pháp	0	0	0	0	0	0
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0	0	0	0	0	0
14	Sở Xây dựng	0	1	0	0	0	1
15	Sở Y tế	0	0	0	0	0	0
16	Công an tỉnh	0	0	0	0	0	0
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	1	0	0	0	0	1
	Tổng cộng	2	9	0	0	0	11
	Tỷ lệ %	18,18	81,82	0,00	0,00	0,00	100,00