

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 09 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 9 năm 2021 (từ ngày 16/08/2021 đến ngày 15/09/2021) như sau:

1. Tình hình kết quả hoạt động

- Trung tâm đã nhận được 3.985 hồ sơ TTHC, trong đó:

+ Kỳ trước chuyển sang: 447 hồ sơ, tiếp nhận mới: 3.538 hồ sơ;

+ Đã giải quyết 3.414 hồ sơ (chiếm 85,67 % trên tổng số 3.985 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 3.414 hồ sơ, chiếm 100,00 %.

+ Đang giải quyết 571 hồ sơ (chiếm 14,33 % trên tổng số 3.985 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 569 hồ sơ (chiếm 99,65 %); đang giải quyết quá hạn là 02 hồ sơ (chiếm 0,35 %); 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 01 hồ sơ bị trả lại (chiếm 0,03 %) do nội dung chưa đạt yêu cầu (cá nhân điền thông tin hồ sơ cấp chứng chỉ năng lực hoạt động xây dựng của tổ chức là không phù hợp).

+ Có 2.960 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 74,28 % trên tổng số 3.985 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 79,63 % trên tổng số 3.717 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận) (*Đính kèm phụ lục*).

- Trong tháng 9, Trung tâm không tiếp nhận hồ sơ trực tiếp nên không phát sinh số đánh giá hài lòng của người dân đến thực hiện TTHC.

- Quầy Không gian cho doanh nghiệp đã hỗ trợ, hướng dẫn các TTHC liên quan đến doanh nghiệp cho 13 lượt khách hàng các thủ tục về hồ sơ thành lập doanh nghiệp, thay đổi nội dung đăng ký doanh nghiệp, mẫu dấu, giải thể...

- Có 03 đơn vị (Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Tư pháp, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội) thực hiện việc niêm yết, công khai danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới; 02 đơn vị (Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn) được UBND tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ đối với các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của đơn vị.

- Trung tâm tiếp tục tạm dừng tiếp nhận trực tiếp hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm, chỉ thực hiện việc tiếp nhận và trả hồ sơ qua hình thức trực tuyến và dịch vụ bưu chính, theo 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. Đồng thời triển khai tốt các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19 theo phương châm 5K của Bộ Y tế (Khẩu trang - Khử khuẩn - Khoảng cách - Không tập trung - 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 III năm 2021 theo quy định tại Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh. Có 17/17 đơn vị đạt từ 15 đến 17 điểm, với tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn cao (99,94%), hồ sơ trực tuyến của các đơn vị phát sinh nhiều hơn so với quý II (tăng 13,35%) do Trung tâm không tiếp nhận hồ sơ qua hình thức trực tiếp trong tháng 7, 8 năm 2021.

- Trung tâm 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 08 năm 2021; phê duyệt danh sách công chức do Sở Nội vụ cử đến làm việc tại Trung tâm; tổng hợp chấm điểm đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính quý III,...

2. Một số nội dung nhận xét và kiến nghị

- Trung tâm tiếp tục 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 chuyên đến do thực theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh. Số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết trong tháng 9 tăng 558 hồ sơ so với hơn tháng trước (16%); tỷ lệ hồ sơ trực tuyến phát sinh chiếm 79,63 %, giảm 0,88 % so với tháng trước.

- 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 đáp ứng theo yêu cầu, tạo thuận lợi cho khách hàng khi thực hiện TTHC trong thời gian này (như các thủ tục của bảo hiểm xã hội, cấp phiếu lý lịch tư pháp, giấy phép lái xe, đăng ký doanh nghiệp, chứng chỉ hành nghề y, dược, cấp chứng chỉ hành nghề xây dựng,...).

- Công chức một cửa các Sở ngành giữ liên lạc thông suốt, giải đáp kịp thời, đầy đủ các vướng mắc của tổ chức, cá nhân; đồng thời hướng dẫn, hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến hoặc nộp hồ sơ, nhận kết quả qua bưu điện.

- Theo Thông báo số 05/TB-TTHC, Trung tâm thực hiện tiếp nhận hồ sơ theo hình thức trực tiếp, kể từ ngày 17/9/2021. Sau thời gian giãn cách, nhiều trường hợp người dân đến làm thủ tục cấp đổi, cấp lại Giấy phép lái xe tại quầy

Sở Giao thông vận tải; Trung tâm ghi nhận có tình trạng khách chờ đợi lâu do máy tính cài đặt phần mềm riêng (của Tổng cục Đường bộ Việt Nam) gặp sự cố trong quá trình sử dụng. Do đó, để giảm thời gian chờ đợi của khách, đảm bảo nâng cao chất lượng phục vụ, đề nghị Sở Giao thông vận tải có giải pháp nâng cấp máy tính để vận hành phần mềm nghiệp vụ, do hiện nay đơn vị sử dụng máy tính riêng tương thích với phần mềm trên.

3. Một số công tác trọng tâm tháng 10 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.

- Trung tâm thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp tại Trung tâm, kể từ ngày 17/9/2021. Thực hiện các nội dung liên quan tại Quyết định số 2375/QĐ-UBND ngày 15/9/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Sóc Trăng về việc áp dụng các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19 trong trạng thái bình thường mới trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng, Trung tâm khuyến khích tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến và nhận kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính. Tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm phải đảm bảo tuân thủ các quy định về phòng, chống dịch theo thông điệp 5K của Bộ Y tế.

- 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.

- 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.

Trên đây là kết quả hoạt động tháng 9 năm 2021 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 10 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 KSTTHC (VPUBND tỉnh);
- CC Sở, ngành, NVBĐ làm việc tại Trung tâm;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Trọng Sơn

**PHỤ LỤC TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÁNG 9 NĂM 2021
(TỪ NGÀY 16/8/2021 ĐẾN 15/9/2021)**

(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	9	0	9	7	7	0	0	2	2	0	0	9	9
2	Sở Công Thương	898	6	892	894	894	0	0	4	4	0	0	890	898
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	24	13	11	9	9	0	0	15	15	0	0	19	24
4	Sở Giao thông vận tải	278	195	83	169	169	0	0	109	109	0	0	26	79
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	86	1	85	83	83	0	0	3	3	0	0	86	86
6	Sở Khoa học và Công nghệ	3	2	1	1	1	0	0	2	2	0	0	1	1
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	68	8	60	36	36	0	0	32	32	0	0	4	68
8	Sở Nội vụ	190	50	140	32	32	0	0	158	158	0	0	177	177
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	74	0	74	65	65	0	0	9	9	0	0	74	74
10	Sở Tài chính	33	0	33	33	33	0	0	0	0	0	0	32	33
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	51	33	18	10	10	0	0	41	41	0	0	20	41
12	Sở Tư pháp	36	8	28	25	25	0	0	11	9	2	0	24	34
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Sở Xây dựng	42	13	29	16	16	0	0	26	26	0	1	42	42
15	Sở Y tế	47	42	5	4	4	0	0	43	43	0	0	34	42
16	Công an tỉnh	37	28	9	8	8	0	0	29	29	0	0	0	0
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	2.109	48	2.061	2.022	2.022	0	0	87	87	0	0	1.522	2.109
18	Tổng cộng	3.985	447	3.538	3.414	3.414	0	0	571	569	2	1	2.960	3.717
19	Tỷ lệ %	100,00	11,22	88,78	85,67	100,00	0,00	0,00	14,33	99,65	0,35	0,03	74,28^(*)	79,63^(**)

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.